



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# **Digitala lösningar, att balansera inkludering och exkludering**

**- En kvalitativ studie av socialarbetares upplevelser av arbetet  
med klienter med missbruksproblematik till följd av  
restriktionerna under covid-19 pandemin**

Frida Johansson & Mikaela Persson

Kandidatuppsats SOPA 63  
HT 2021  
Handledare: Harald Gegner

# Abstract

**Authors:** Frida Johnsson and Mikaela Persson

**Title:** Digital solutions, to balance inclusion and exclusion - a qualitative study of socialworkers experience of work with clients with substance use problems following restrictions during the covid-19 pandemic. [Translated title]

**Supervisor:** Harald Gegner

**Assessor:** Staffan Blomberg

Following the covid-19 pandemic, restrictions have been implemented in many social services in Sweden to reduce the risk of spreading the disease further. These have often included refraining from meeting clients in person and working remotely. The aim of this study was to examine how social workers that work with clients with substance use problems have adapted to these restrictions and how they reason around the consequences these restrictions have had on their work. We have also chosen to compare how the social workers that assess client's needs for treatment and the social workers that supply these treatments might work and reason around these restrictions differently. To analyze this we have chosen to perform eight qualitative interviews with social workers within the public sector from two different social services in southern Sweden. The interviews were then analyzed with Lipskys (2010) theory about street level bureaucracy and Van Dijkes (2020) theory about the digital divide that exists between people in society. The results of this study show that both groups of social workers view in person meetings as an important part of their work and they feel this has an effect on their prospect of building a relationship with the clients. Even though the results show that the social workers have been able to progress their work by mostly digital channels some clients have been excluded since they lack the means, capability or will to participate in digital treatment and contact.

**Keywords:** Social work, Covid-19, Substance use, Addiction, Digitalization, Street Level Bureaucracy, The Digital Divide, Inclusion, Exclusion.

# Förord

Ett stort tack riktas till de åtta socialarbetare som ställde upp på våra intervjuer. Er tid och engagemang gjorde vår uppsats möjlig.

Tack till Harald Gegner, din handledning har underlättat i den här processen. Vi är tacksamma för ditt engagemang och för dina kloka ord som lett oss rätt.

Vi vill också tacka alla som granskat vår uppsats och bidragit med ovärderlig feedback eller tillhandahållit idéer som hjälpt oss i processen att förbättra den.

# Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING</b>	<b>6</b>
1.1 PROBLEMFÖRMULERING	6
1.2 SYFTE	8
1.3 FRÅGESTÄLLNINGAR	8
<b>2. ORDLISTA</b>	<b>9</b>
<b>3. KUNSKAPSLÄGE</b>	<b>10</b>
3.1 LITTERATURSÖKNING	10
3.2 COVID-19 OCH MÄNNISKOBEHANDLANDE ORGANISATIONER	10
3.3 RELATIONER OCH MÖTEN I SOCIALTJÄNSTENS MISSBRUKSVÅRD	13
3.4 DIGITALISERING OCH SOCIALT ARBETE	13
<b>4. MISSBRUKSVÅRDEN I SVERIGE</b>	<b>16</b>
<b>5. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER</b>	<b>17</b>
5.1 LIPSKY OCH GRÄSROTSBYROKRATIN	17
5.2 VAN DIJK OCH THE DIGITAL DIVIDE	19
<b>6. METOD</b>	<b>21</b>
6.1 METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN	21
6.2 URVAL	22
6.2.1 Intervjupersonerna	23
6.3 GENOMFÖRANDE	23
6.4 BEARBETNING OCH ANALYS	24
6.5 METODENS TILLFÖRLITLIGHET	26
6.6 ETISKA ÖVERVÄGANDEN	27
<b>7. RESULTAT OCH ANALYS</b>	<b>29</b>
7.1 ORGANISATORISKA FÖRUTSÄTTNINGAR	30
7.1.1 Den initiala oron	30
7.1.2 Restriktioner inom organisationerna	31
7.1.3 Socialarbetarnas handlingsfrihet	34
7.2 NÄR DET FYSISKA MÖTET BLIR DIGITALT	35
7.2.1 Vikten av relation och kontakt	35
7.2.2 Begränsningar och möjligheter i digital missbruksvård	38
7.3 LIKHETER OCH SKILLNADER	42
7.3.1 Reflektioner kring delaktighet	42
7.3.2 Inställningar till digitalisering	44

<b>8. AVSLUTANDE DISKUSSION</b>	<b>45</b>
<b>REFERENSLISTA</b>	<b>48</b>
<b>BILAGA 1</b>	<b>53</b>
<b>BILAGA 2</b>	<b>54</b>
<b>BILAGA 3</b>	<b>55</b>
<b>BILAGA 4</b>	<b>56</b>

# 1. Inledning

Sedan Sverige fick sitt första bekräftade covid-19 fall i januari 2020 går det att anta att livet förändrats märkbart för de flesta medborgarna. För oss har det inneburit förändringar i privatliv, vår utbildning och i våra tjänster inom socialt arbete som vikarierande socialsekreterare under sommaren 2021. Till följd av samhällets restriktioner för att minska smittspridning har vår utbildning bedrivits digitalt och vi har båda upplevt svårigheter med koncentrationsförmåga samt motivation med denna form av undervisning. I vårt arbete har vi upplevt hur det är att jobba med klienter nästan uteslutande via digitala kanaler som telefon och videosamtal. Dessa erfarenheter har lämnat oss med många tankar och funderingar kring de begränsningar och förutsättningar de digitala, kontra fysiska arbetsätten ger oss samt vilka följder detta får för klienterna. Därför bestämde vi oss för att undersöka detta då vi blev nyfikna på vilka följder restriktionerna har lett till inom socialt arbete, ett område som vi upplever är beroende av att träffa människor.

## 1.1 Problemformulering

Socialt arbete och filantropi har länge präglats av att arbeta för förändring genom fysiska möten (Nordesjö, Scaramuzzino & Ulmestig 2021; Aamodt 2014). Det sociala arbetet och andra människobehandlande yrken har länge tänkts som professioner där den professionelle i mötet med klienten skapar och upprätthåller relation och att dessa relationer är en grundläggande förutsättning för arbetets effektivitet (Lipsky 2010). Att mötas i det fysiska rummet är något som påvisats vara en viktig förutsättning för att bygga relationer med människor. Att möta klienter är något som är socialarbetarnas största fokus (Sjögren 2018). Med åren har det dock skett ett skifte, som dragit fokus från fysiska möten till digitala möten (ibid.). Något som påskyndats av restriktionerna som införts på grund av covid-19 pandemin.

Detta ovan nämnda skifte, har resulterat i något som beskrivs som det sociala arbetets digitalisering. Inom socialt arbete har digitalisering länge varit på agendan och det har varit en långsamtgående process som resulterat i ett förändrat sätt att kommunicera (Martinell Barfoed 2019; Skillmark 2018). Den är ett försök att legitimera det sociala arbetets verksamhetsfält utåt och öka professionalismen hos socionomer (Martinell Barfoed 2019). Detta har skett genom bland annat en arbetsförändring såsom utvecklingen av digitala ansökningar för sociala välfärdstjänster samt standardiserade intervjuer. Vidare har den haft en inverkan på

socialarbetarens roll, samt kontakten med klienterna och hur de framställs (Martinell Barfoed 2019; Sjögren 2018). Det råder skilda meningar hos socialarbetare huruvida den digitala förändringen är främjande eller hindrande i arbetet, men i situationer när digitaliseringen och klientens intressen ställs inför varandra ställer sig socialarbetare i många fall med klienten och hittar lösningar till fördel för denne (Martinell Barfoed 2019).

Som alltid när arbetssätt förändras och utvecklas leder detta till såväl negativa som positiva konsekvenser när det kommer till hur det påverkar socialarbetarens centrala arbete, relationsskapandet med klienten. Nordesjö, Scaramuzzino & Ulmestig (2021) lyfter, för att bara ta några få exempel, att brister i gemensam förståelse av teknik samt tillgång till den kan vara en negativ aspekt av ökad digitalisering, vilket i sin tur kan leda till en ökad distansering i relationen. Positiva effekter som författarna tar upp är att klienter kan känna att de har mer kontroll i relationen samt att de ökar möjligheten att nå grupper som annars är svåra att komma i kontakt med (ibid.).

Covid-19 pandemin har påskyndat denna digitala utveckling framförallt inom socialtjänsten. I arbetet på socialtjänsten har organisationen, istället för fysiska möten, behövt anpassa sig till digitala lösningar som möten via telefon och videosamtal på grund av restriktionerna (Scaramuzzino & Hjärpe 2021). Många har även blivit ombudade att arbeta hemifrån för att minska smittspridningen. Socialtjänsten räknas som samhällsviktig verksamhet och många människor är beroende av deras insatser, därför behöver den bedrivas även under tider av kris. Förändringen som covid-19 inneburit har påverkat människors liv i olika utsträckningar. Det går att tänka sig att restriktionerna och de digitala lösningarna som följt har inneburit ökad frihet och flexibilitet men också social isolering och avsaknad av stimulans.

Vissa röster i samhället lyfter fram, i bland annat en artikel från Svenska Dagbladet (2020) en oro för personer med missbruksproblematik under pandemin då samhället präglas av ökad isolering, något som är en riskfaktor till ökat missbruk (Both et al. 2021). Vi har tidigare nämnt hur viktig relationen är för goda förutsättningar i socialt arbete, där tillhör att möta klienten, vilket blir extra viktigt för personer med missbruksproblematik där det är tänkbart att isolering och mindre social kontakt kan utgöra förhöjd risk.

Vi önskar därför belysa om och hur socialarbetare upplever att arbetet med klienter har förändrats under pandemin till följd av restriktionerna. Fokus ligger på socialarbetare som arbetar inom individ och familjeomsorgen, specifikt de som arbetar med utredning och behandling av missbruk. För att skapa bredare förståelse om hur restriktionerna och användandet av digitala tjänster eventuellt kan skilja sig inom olika områden ämnar vi även

undersöka om det finns skillnader i arbetet med personer med missbruksproblematik i utredning kontra behandlingen av vuxna personer över 18 år. Detta då det finns skillnader i både kontakten och syften att bistå klienter med stöd.

## **1.2 Syfte**

Studiens syfte är att undersöka socialarbetares upplevelser av förändring och följder i arbetet med klienter med missbruksproblematik. Detta till följd av restriktionerna som införts under covid-19 som inneburit begränsningar i att mötas fysiskt.

## **1.3 Frågeställningar**

- Vilka förändringar upplever socialarbetare i arbetet med klienterna till följd av restriktionerna under covid-19 pandemin?
- Hur resonerar socialarbetare kring eventuella följder restriktionerna har lett till i arbetet med klienter under covid-19 pandemin?
- Vilka likheter och skillnader beskriver utredande och behandlande socialarbetare till följd av restriktionerna i arbetet med klienter under covid-19 pandemin?



## 2. Ordlista

*Digitalisering:* Digitalisering inom socialt arbete kan beskrivas som de digitala tekniker och tjänster som har införts i arbetslivet sedan 1980/90-talet (Svensson & Larsson 2018, s.19). Det är enligt denna beskrivning vi använder ordet digitalisering.

*Digitala tjänster:* Med digitala tjänster avser denna studie sådana tjänster som skapar möjligheter att ha telefonsamtal, videosamtal, behandling via appar och standardiserade frågeformulär digitalt.

*Missbruk:* I den svenska lagstiftningen finns ingen entydig definition av vad missbruk innebär. Socialtjänsten har som ansvar att vårda för missbrukare av alkohol, narkotika och spel, och missbrukets omfattning samt varaktighet är inte avgörande för detta ansvar. Bruk av narkotika är enligt lag ej tillåtet och är därför ett missbruk, men alkohol och spel beror på hur det påverkar den enskilda individen för att det ska anses vara missbruk (Regeringen 2005). Missbruk avser därför i denna studie bruk av alkohol, narkotika eller spel där individen drabbas fysiskt eller socialt där socialtjänsten har för ansvar att utreda och vårda.

### **3. Kunskapsläge**

Forskningen kommer nedan presenteras i tre avsnitt som är relevanta för de teman som studien berör. Först presenteras ett avsnitt om covid-19s påverkan på människobehandlande organisationer, ett antal studier presenteras här som diskuterar hur arbetet anpassats efter den ökade användningen av digitala tjänster och vilka följder det fått. Avsnittet berör även förutsättningar för missbruksvård och presenterar studier som undersökt effekten av covid-19 på missbruksvården och personer med missbruksproblematik. Del två om relationer och möten inom socialtjänsten tar upp forskning som pratar om vikten av möten, relationer och motivation inom socialt arbete samt dess påverkan på utredning och behandling. Del tre diskuterar de digitala tjänsternas förutsättningar, begränsningar och följder på socialt arbete utifrån studier som har genomförts på området. Innan presentation av kunskapsläget kommer vi redogöra för hur vi hittat denna forskning.

#### **3.1 Litteratursökning**

Vi har i sökandet efter tidigare forskning använt oss av LUBsearch och LUBcat för att hitta relevanta artiklar och avhandlingar. Sökord som "relationer", "socialt arbete", "covid-19", "missbruk" och "digitalisering" har använts. För att utöka de träffar vi fick och för att koppla till en internationell kontext valde vi också en del engelska ord som "substance abuse", "social work" och "digitalization". När vi fann relevanta studier valde vi även att söka på författarna för att se om de publicerat ytterligare material med relevans för vår studie.

#### **3.2 Covid-19 och människobehandlande organisationer**

Begreppet människobehandlande organisationer är ett samlingsnamn för en rad olika organisationer inom välfärdssektorn och definieras ofta under begreppen *vård, skola och omsorg* (Johansson, Dellgran & Höjer 2015). Människobehandlande organisationer definieras av att skapa förändring genom möten med människor. Deras huvuduppgifter är att arbeta i möten med medborgare för att hjälpa dem att behålla sina förmågor samt stötta dem i beteendeförändringar (ibid.). Gemensamt för dessa organisationer är att deras fokus är medborgarnas välmående. Organisationerna styrs därför av de ideologiska-, etiska- och moraliska värderingar som är vid tillfället styrande i samhället som i sin tur påverkar de val

som görs av utövarna i organisationen (Schmid & Almog-Bar 2020; Hasenfeld 2010). Människobehandlande organisationer kan även beskrivas som ett svar på de aktuella problem ett samhälle tampas med, exempelvis hemlöshet, missbruk, arbetslöshet och fattigdom för att nämna några (Smith 2015). Därför förändras människobehandlande organisationer över tid i takt med samhället, inte endast till följd av politiska och ekonomiska förändringar utan även som nu till följd av en global pandemi som covid-19. En grupp som påverkats av detta är personer med missbruksproblematik. Vi utgår i studien från socialtjänsten som människobehandlande organisation och fokuserar på deras restriktioner och hur dessa påverkar utredning och behandling av personer missbruksproblematik.

Till följd av de restriktioner som införts för att minska smittspridningen av covid-19 har människobehandlande organisationer som skola, sjukvård och socialtjänst behövt anpassa sitt arbete till att bedrivas digitalt i större utsträckning (Scaramuzzino & Hjärpe 2021).

Gemensamt i forskningen om människobehandlande organisationers arbete under pandemin är att behovet och användandet av digitala tjänster har ökat (Kleyklamp et al. 2020; Kneeland et al. 2021). Som exempel kan nämnas digitala interventions- och stödgrupper (Scaramuzzino & Hjärpe 2021). Även nya behandlings arenor för KBT och telekommunikation samt virtuell kommunikation, benämnt som telehealth, inom hälso- och sjukvård har getts utanför de vanliga arenorna som fysiska besök hos olika aktörer (Kleykamp et al. 2020; Kneeland et al. 2021). Dessa artiklar fokuserar visserligen på insatser inom andra välfärdsområden än socialtjänsten, men de är ändå att se som relevanta att föra diskussion kring i förhållande till socialtjänstens arbete som människobehandlande organisation.

Kleykamp (et al. 2020) lyfter diverse begränsningar med digitala tjänster inom människobehandlande organisationer. Några av dessa berör klienternas bristande tillgång till teknologi samt avsaknad av ostörda platser för att kunna medverka i digitala behandlingar. Vidare lyfts de klienter som har begränsade förutsättningar att delta digitalt eller kräver vård som överstiger det de digitala kanalerna kan erbjuda. De nya kanalerna har hos de verksamma upplevts som ett hinder i att skapa allians, utöva och tolka icke-verbal kommunikation, övervaka klientens tillstånd av nykterhet samt att engagera deltagarna i mötet och behandlingen (Kneeland et al. 2021). Ett flertal av de klienter som deltog i en studie av Russell et al. (2021) som använder sig av behandling i form av stödgrupper, stödsamtal och drop-in tjänster har uppgett att det erfarit problem med både internetanslutning och navigering av plattformarna. Detta har lett till att de ej kunnat nyttja den behandling de behövt. Studien visade på att 66% av klienterna upplevt detta samt att flera av de uttryckte känslan av att när behandlingen inte kunnat fås i person försvårades deras möjlighet att jobba mot sina mål i att

bli drogfria (ibid.). De möjligheter som forskningen lyfter att digitala lösningar ger är bland annat att de gör det enklare för de som nyttjar tjänsterna att slippa behöva resa längre sträckor. Det är även ett sätt att komma i kontakt med klienter som tidigare missats, de som tidigare varit rädda för att bli stigmatiserade eller de som känner sig mer bekväma i sina hem (Kleykamp et al. 2020).

Verksamma har uppgett att de till följd av samhällets restriktioner och de digitala arbetssätten sett förändringar bland personer med missbruksproblematik. Förändringarna menar forskare delvis beror på faktorer som ökad social isolering, ökad oro och ångest över sin hälsa och framtid samt svårigheter i att anpassa sig till en mer digital vardag när det kommer till arbete och utbildning (Kleykamp et al. 2020). Den sociala isolation samt ekonomiska stress som pandemin har lett till hos många har resulterat i ångest, uttråkning och depression vilket i sin tur lett till ökad användning och missbruk av droger och alkohol (Henretty et al. 2021; Russel et al. 2021).

I samband med de ovan nämnda förändringarna ser behandlare i en studie från Kalifornien en nedgång av antalet personer de behandlat (Henretty et al. 2021). Anledningen ansågs vara en ovilja från klienternas sida till att söka vård i rädsla för att bli smittade samt svårigheter i omställningen till att använda sig av digitala plattformar och bristande resurser (ibid.). Om än denna studie utgår från en internationell kontext är det rimligt att anta att samma mönster går att se i svensk kontext.

Digitala verktyg som möjliggör videosamtal föredras av både behandlare och klienter då det ger möjlighet för både verbal och icke-verbal kommunikation. Behandlare har uppgett att de nu fått en ny förståelse för hur viktig det är att fånga även de mest subtila signaler från klienten vilket har lett till att de behövt vara noggranna med att be klienter utveckla sina svar för att inte missa viktig information eller signaler (Kneeland et al. 2021). Forskare uppger att det finns en kunskapslucka hur telehealth tjänster påverkar missbruksvården och då dessa tjänster kommer att användas i framtiden behövs mer forskning för utvärdera effekterna och optimera användningen (Henretty et al. 2021). Sammantaget visar källorna att människobehandlande organisationer har behövt ändra sitt arbete till följd av covid-19 pandemin. Detta har inneburit ett ökat behov av telehealth tjänster vilket både vårdgivare och klienter behövt anpassa sig efter. Stressfaktorer till följd av pandemin har lett till ökad psykisk ohälsa och ökat missbruk hos många med missbruksproblematik.

### **3.3 Relationer och möten i socialtjänstens missbruksvård**

Möten är en central del av socialt arbete och därför fokuserar forskning på hur olika komponenter påverkar mötet och vad de kan ha för följder för arbetet med människor. Sjögren (2018) nämner Paynes tanke om att relationen mellan klient och socialarbetaren är en grundläggande princip och utvecklar vikten av relationen när det kommer till utredning. För att få fram sanningsenlig information från klienten krävs att socialarbetaren och klienten har en god relation att luta sig mot. Relationer byggs enligt socialarbetare på tillit och förtroende, varpå relationen i sin tur påverkar klientens inställning till insats. Det är via utredningen som relationen startar och grunden för en hjälpande insats läggs (ibid.).

I behandling ligger stort fokus på motivationsarbete, och relationen blir förutsättning för att jobba med klientens motivation (Billinger 2000). Motivationsarbete är komplext och innefattar värderingar, tankar och känslor som arbetas med under en längre tid. Det går inte att definiera motivationsarbete konkret men inom missbruksvården görs en ansats där anställda jobbar med motivation genom till exempel samtalsmetoder. Det viktiga med motivationsarbete är hur socialarbetaren agerar i mötet och dennes handlingar och ord främjar motivationen (ibid.).

Tidigare forskning har synliggjort det fysiska mötets begränsningar. De aspekter som kan påverka mötet mellan professionell och klient kallas yttre betingelser och blir oftast mest påtagliga när kontakten inleds och klienten är som mest otrygg. Enligt Gordan (1996) består yttre betingelser av olika saker som utformningen av samtalsrummet, socialarbetarens klädsel eller andra fysiska aspekter i mötet som kan påverka det och möjligheterna att initialt skapa en god kontakt. Studierna visar på att möten är en central del av det sociala arbetet och har en stor påverkan på utredning och behandling, samt att flera aspekter som klädsel och det fysiska rummet har en påverkan på kontakten.

### **3.4 Digitalisering och socialt arbete**

Digitalisering och socialt arbete har en komplex relation som måste förstås i sin praktiska kontext, en kontext som innefattar människor och de platser där socialt arbete praktiseras. Digitaliseringen har medfört att digitala tjänster idag är en del av detta sammanhang (Taylor 2017). Digitala tjänster är därför ett aktuellt ämne vid diskussion kring följderna av covid-19 restriktionerna. Dagens digitala tjänster innefattar många olika kommunikationskanaler som sms, mail, telefonsamtal, chatter och videosamtal för att nämna några. En del forskning inom

socialt arbete fokuserar därför på att undersöka och utvärdera de digitala kanalernas förutsättningar, begränsningar och följder för socialt arbete.

Digital kommunikation är kanske inte alltid en planerad del av det sociala arbetet och själva interventionen, men det blir en del av utbytet mellan klient och socialarbetare, därför behöver vi skapa en förståelse kring dess användning och konsekvenser (Mishna et al. 2012). En rad olika konsekvenser av digitalisering har diskuterats, en positiv sådan är det stora antalet tillgängliga digitala kanaler vilket ger klienten möjlighet att ha kontakt med socialarbetare på flera olika sätt och med ny flexibilitet som passar dem (ibid; Scaramuzzino & Hjärpe 2021). Socialarbetare har även uttryckt hur digitaliseringen kan förlänga interaktionen mellan socialarbetare och klient även efter möten genom kommentarer eller frågor kring mötet via mejl (Mishna et al. 2012). Andra positiva aspekter som diskuterats i förhållande till digitaliseringen har varit den ökade tillgängligheten för många klienter som är fysiskt begränsade, ökad kontakt för isolerade klienter samt en effektivitetsökning gällande att matcha klienter till olika insatser (Mishna et al. 2012).

Dock finns det även en oro gällande digitaliseringens följder på mötet och relationen till klienten. Ett uttryckt orosmoment är hur socialarbetare kan uppfattas som likgiltig då icke-verbala signaler blir begränsade när de för samtal utan att träffas i det fysiska rummet. Även brist på direkt respons till klientens mejl, sms eller missade telefonsamtal kan uppfattas av klienten som att socialarbetaren ser klienten som oviktig (ibid.). Risken för digitalt utanförskap för klienter till följd av digitaliseringen inom socialt arbete och ökat behov av ytterligare forskning på området lyfts av Scaramuzzino och Hjärpe (2021).

Kritiker mot digitaliseringen inom socialt arbete när det kommer till genuina kontakter mellan professionella och klienter hävdar att en djup relation endast kan uppstå genom det utbyte som sker vid fysiska möten. De hävdar också att personer inte kan bygga en sådan nivå av förtroende som behövs för att uppnå effektiv läkning om de endast träffas digitalt (Reamer 2015). Detta baseras i stor utsträckning på uppfattningen om att det finns större risk att missa viktiga icke-verbala signaler som klienten sänder genom sitt kroppsspråk (ibid.). Det diskuteras även om socialarbetare har svårare att bedöma giltigheten i klientens samtycke och förmåga att ta till sig information samt fatta informerade beslut när de endast träffas digitalt. Då socialarbetarna har kontakt med klienter med missbruksproblematik sätts höga krav på socialarbetares förmåga att upptäcka även mindre signaler som indikerar att klienten kan vara påverkad av alkohol eller narkotika. Om så är fallet måste en bedömning göras ifall de är i stånd till att ta emot information eller fatta beslut gällande sin situation (Reamer 2015). Utöver detta förs diskussion kring om ökad digitalisering även leder till ett digitalt

utanförskap för de klienter som saknar tillgång till digital teknik vilket försvårar deras kontakt med socialtjänsten (Scaramuzzino & Hjärpe 2021).

Digitalisering inom socialtjänstens missbruksvård är inte ett nytt fenomen utan används redan i olika utsträckningar. En del av digitaliseringen är de standardiserade instrument socialtjänsten använder, ett av de mest välkända och välanvända inom socialtjänstens missbruksvård är bedömningsinstrumentet *addiction severity index* (ASI) (Björk 2013). Andra exempel på digitala verktyg som används inom missbruksvården är appar för återfallsprevention och behandling (Scaramuzzino & Hjärpe 2021). Sammantaget visar forskning att det finns positiva aspekter med digitaliseringens flexibilitet för klienter, samtidigt som en oro för möjligheten till genuina kontakter, grundliga bedömningar och digitalt utanförskap lyfts.

## 4. Missbruksvården i Sverige

I detta avsnitt kommer vi beskriva missbruk och missbruksvården i Sverige för att ge läsaren en kontext till intervjupersonernas målgrupp samt arbetet de utför.

Missbruk är ett utbrett problemområde i Sverige. Enligt Socialstyrelsen fick runt 6000 personer frivillig institutionsvård för substansmissbruk år 2020 och ytterligare 939 personer fick tvångsvård för sitt missbruk (Socialstyrelsen 2021). Personer med substansmissbruk lider ofta även av andra psykiska-, fysiska och sociala problem. Cirka hälften av de som lever med psykiska problem har även substansmissbruk någon period i livet (Franklin & Hai 2021). Detta ställer krav på socialtjänsten att behandla inte bara missbruksproblematiken utan att även se till personens aktiva eller potentiella samsjuklighet.

I kunskapsläget har vi redogjort för studier som visar att personer med missbruksproblematik är i en ökad utsatt situation under covid-19. Sveriges regering har gett statliga myndigheter i uppdrag att undersöka och kartlägga eventuella följder av pandemin. Risker som identifierats är social isolering, ökad psykisk ohälsa och brist på tillgång till hälso- och sjukvård. Detta i sin tur riskerar att öka konsumtion av alkohol och narkotika samt dödlig utkomst av missbruk (Regeringen 2021).

Kommunerna runt om i landet, mer specifikt socialtjänsten, har ansvar att bedriva missbruksvården både på institutioner och i öppna former. Inom socialtjänsten ska medborgares livssituation och eventuella behov utredas och behandlas (Grell 2016). Socialnämnden har enligt Socialtjänstlagen (SFS 2001:453), förkortat SoL, ett ansvar att arbeta förebyggande och för att motverka missbruk av alkohol och andra beroendeframkallande medel. Tillsammans med den som lever med missbruksproblematik ska socialnämnden även tillgodose den hjälp och vård som behövs för att komma ifrån missbruket vilket även innefattar vård utanför hemmet. När personer som är i behov av vård inte kan eller vill ta emot den gör socialarbetare ibland bedömning enligt tvångsvårdslagen Lagen om vård av missbrukare i vissa fall, förkortat LVM (SFS 1988:870).

Kontakten med socialtjänst har uppgetts varit försvårad under pandemin. Detta gäller främst när det kommit till att starta upp vård- och behandling samt att stängning av dagliga verksamheter och beroendecentrum (Regeringen 2021). Detta riskerar att klientgruppen blir exkluderad från samhället och den vård de behöver.



## 5. Teoretiska utgångspunkter

För att analysera vår empiri kommer vi använda oss av Michael Lipskys teori om gräsrotsbyråkratin och gräsrotsbyrokraten (Lipsky 2010). Teorin kommer användas för att analysera organisationens, socialarbetarens och klientens samspel med varandra. Denna teori kan hjälpa oss förstå detta samspel samt synliggöra hur socialarbetaren använder sig av sin handlingsfrihet vilket var ett tema som framkom i empirin. Vi kommer även använda Jan van Dijks teori om "the digital divide" för att analysera förhållningssätt till restriktionerna vilket inneburit användandet av digitala tjänster samt hur det kan påverka arbetet med klienterna (Van Dijk 2020). En möjlig översättning av begreppet är "digital uppdelning" som vi har valt att använda som det svenska begreppet när vi diskuterar teorin. Denna teori har vi valt för att få en djupare förståelse för hur digitaliseringen har påverkat arbetet med klienter samt hur den kan inkludera och exkludera människor i samhället vilket empirin synliggjorde. Tillsammans ger dessa två teorier oss möjlighet att se socialarbetarens roll i organisationen genom Lipskys (2010) teori samtidigt som Van Dijks (2020) teori möjliggör för oss att undersöka digitaliseringens följder på klientens möjlighet att vara delaktig i samhället. Vi anser att detta kan ge ett mer nyanserat perspektiv än om vi endast skulle fokusera på en av aspekterna.

### 5.1 Lipsky och gräsrotsbyråkratin

Den amerikanska statsvetaren Michael Lipsky publicerade sin sociologiska teori *Street-level bureaucracy* på 1980-talet. Teorin är grundad i observationer av beteende inom den offentliga välfärdssektorn och undersöker organisationers systematiska och praktiska förutsättningar samt dilemman och hur dessa hanteras av de anställda, vilka han benämner som *street-level bureaucrats* (Lipsky 2010). Med *street-level bureaucracy* syftar Lipsky till den paradox som finns i uttrycket, *bureaucracy* syftar på de regler och strukturer auktoriteten skapar och *street-level* syftar på den distans som finns till auktoriteten (ibid.). *Street-level bureaucrats* definierar Lipsky som personer som arbetar inom den offentliga välfärdssektorn där de interagerar med människor, utövar någon grad av auktoritet över medborgarna samt det faktum att de arbetar under icke ideala förhållande till följd av strukturella förutsättningar (ibid.). Begreppen *Street-level bureaucracy* och *Street-level bureaucrats* kommer i texten översättas till gräsrotsbyråkrati samt gräsrotsbyråkrater.

Två begrepp som är centrala i teorin är *discretion*, vilket här översätts till handlingsutrymme, samt *autonomy* vilket översätts till handlingsfrihet (Lipsky 2010). Gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme syftar på den möjlighet till beslutsfattning de besitter i sitt arbete. Även då de har regler och policys att förhålla sig till förväntas de göra egna bedömningar och fatta beslut inom deras område. De är i sitt arbete ofta fria från övervakning av överordnade och granskning från klienter. Då gräsrotsbyråkratens organisation styrs av omfattande regelverk blir handlingsutrymmet viktigt då det kan vara omöjligt att följa alla dessa regler samtidigt. Gräsrotsbyråkraten måste anpassa sitt handlande till den specifika situationen då många av deras ärenden är komplexa. Denna anpassning kan endast göras då organisationen bistår dem med handlingsutrymme till att kunna anpassa sig till olika ärenden (ibid.).

Handlingsfrihet från organisationen beskrivs som den frihet gräsrotsbyråkraten har att till viss del avstå från att följa policys eller arbetssätt organisationen har upprättat (Lipsky 2010). Han uppger att i många fall accepterar och följer gräsrotsbyråkraterna de regler och förhållningssätt de får till sig av sina överordnade. Då gräsrotsbyråkraterna har handlingsfrihet från organisationens auktoritet har de också möjlighet att vara flexibla i hur de väljer att arbeta i enlighet med organisationens mål i sitt dagliga arbete utan att det innebär att de motsätter sig de policys och arbetssätt som finns inom organisationen. Men i vissa fall delar de inte samma mål som organisationen. Med handlingsfriheten har gräsrotsbyråkraten möjlighet att göra motstånd mot organisationen genom att säga upp sig, stjäla eller medvetet slösa resurser samt uppvisa en negativ attityd till arbetet genom att vara apatisk för att inte samarbeta med organisationen (ibid.).

Med ramarna handlingsutrymmet sätter har gräsrotsbyråkraten möjlighet att följa sina egna intressen och inte organisationens då det inom dessa ramar finns en handlingsfrihet (ibid.). Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkraterna är aktiva i att skapa de ramar som råder i organisationen genom sitt individuella handlande i interaktioner med sina klienter. Detta kan de göra till följd av det handlingsutrymme organisationen förser gräsrotsbyråkraterna med när det kommer till att bevilja och avslå sina klienter olika insatser samt mängd och kvalitet på dessa (ibid.).

Ett problemområde som är återkommande för gräsrotsbyråkraterna är deras förutsättningar för att utföra sitt arbete. Beslutfattande görs med begränsad tillgång till tid och information då de ofta har en hög arbetsbörda vilket i sin tur kan leda till höga nivåer av stress (Lipsky 2010). I stor utsträckning är de klienter som gräsrotsbyråkraterna träffar ofrivilliga. Även om en stor del av klienterna ansöker frivilligt kan denna frivillighet ifrågasättas då

personen ofta inte har något annat val. Han säger att innebörden av att dessa klienter är ofrivilliga är att gräsrotsbyråkraterna inte kan förlora något på att inte tillfredsställa klienternas behov då de ofta inte har någon annan möjlighet att tillgodose sig dessa. Relationen mellan klient och gräsrotsbyråkrat är inte jämlik och bestäms av gräsrotsbyråkraten samt påverkas av de begränsningar i arbetet som hen måste anpassa sig efter (ibid.). Relationen mellan gräsrotsbyråkrat och klient kan beskrivas i balansgången mellan att fullständigt tillhandahålla klienten medel för att tillfredsställa deras behov samtidigt som ett visst mått av restriktion och kontroll måste utövas. Han kallar detta en avvägning mellan kostnad och nytta för samhället (ibid.).

Det finns en ömsesidig relation mellan de gräsrotsbyråkratiska institutionerna och samhället i stort. Lipsky (2010) påstår att vår kultur och samhälleliga värderingar påverkar de relationer som skapas och upprätthålls i dessa institutioner. Han lyfter exempel på detta genom att hänvisa till den stigmatisering fattiga människor upplever i USA. Detta sker dels genom att samhället talar om dem och de insatser som genomförs på ett negativt sätt i media samt skillnader i bemötande som kan urskiljas mellan klienter som tillhör den lägre klassen kontra medelklassen. Följderna av stigmatiseringen blir dels att klienter blir ovilliga att sluta sig till gruppen samtidigt som det kan leda till rationalisering av att behandla personer olika (ibid.). Utbudet, tillgängligheten och kvaliteten på insatser och satsningar påverkas i sin tur av den rådande politiska styrningen i samhället och skiftar över tid vilket kan påverkas av nationella kriser och pandemier (ibid.).

## **5.2 Van Dijk och The digital divide**

Jan Van Dijk är professor emeritus och sociolog i Nederländerna och har sedan år 2005 forskat kring teorin om "The digital divide". Teorin är inte något Van Dijk var först med att forska om, utan har varit en observation av en process i samhället. Han har dock en ledande roll i forskningsfältet om det digitala samhället som sträcker sig från 1991 (Van Dijk 1991) till idag. Han sammanfattar teorin om The digital divide som en uppdelning mellan de människor som har respektive inte har tillgång samt användning av digitalisering (Van Dijk 2020). Han gör det tydligt att idén om The digital divide ska avläsas med försiktighet och avgränsar teorin som en fråga om social ojämlikhet som kan ses i samhället med mängder av nyanser. Det går inte att sätta tydliga ramar som delar upp samhället till en sida av teorin, utan den är precis som samhället rörlig och kontext-beroende (Van Dijk 2020).

I ett försök att avgränsa The digital divide förklarar Van Dijk den utifrån “resources and appropriation theory”, en teori som Van Dijk menar visar på olika personliga och positionella faktorer som genom olika led skapar, upprätthåller och kan förändra The digital divide. De personliga faktorer som teorin syftar till är bland annat ålder, kön och hälsa samt de positionella faktorerna är bland annat jobb, socialt nätverk och utbildning. Dessa faktorer skapar för människan resurser inom ekonomiska, sociala och mentala områden som kan leda till motivation, tillgång, kompetens och användningsmöjligheter i digitaliseringen. Konsekvenserna av avsaknaden, eller fördelarna med att nyttja digitala verktyg landar i vad individer kan nå på sociala, personliga och institutionella plan i det aktuella samhället (Van Dijk 2020).

I takt med att områden i samhället som använder sig av digitala lösningar ökar, så ökar avståndet mellan de som har tillgång och de som inte har det. Van Dijk har utifrån detta byggt upp en idé om ett samhälle där populationen är uppdelad i tre kategorier. Först har vi informations eliten, alltså de med starkt socialt nätverk, utbildning och jobb som i sin tur har mer användning för det digitala. Därefter har vi den deltagande majoriteten, vilka har samma förutsättningar som informations eliten, men i mindre skala. Sist har vi de ouppkopplade och exkluderade, där vi finner de i socialt utanförskap. För de två förstnämnda kategorierna ökar deras position i samhället i takt med att digitaliseringen ökar, för de ouppkopplade och exkluderade däremot ökar deras redan utsatta position. Idén är att digital exkludering ökar social ojämlikhet (Van Dijk 2020).

Van Dijk (2020) skriver om idén “social inequality”, vilket han beskriver i termer av att både inkluderas och exkluderas ojämlikt. Vi kommer fortsatt i stycket benämna det som social ojämlikhet. Han förtydligar att det inte endast handlar om en ojämlikhet i exkluderandet av människor, utan även en ojämlikhet i inkluderingen av människor.

När det gäller social ojämlikhet beskrivs absolut och relativ social ojämlikhet. Absolut social ojämlikhet handlar om att populationen på olika sätt exkluderas eller inkluderas i olika sociala domäner när dessa använder sig av digitala lösningar. Exemplet Van Dijk lyfter är att utan tillgång eller kompetens om det digitala jobbsöknings motorerna, ökar svårigheterna att få jobb. När en del av populationen får ökad tillgång, eller tillgång till en social domän de inte haft tidigare, pratar forskaren om relativ social ojämlikhet. Den sociala ojämlikhet som redan finns i samhället ökar när en viss grupp får tillgång till något där andra inte kan delta (Van Dijk 2020).

## 6. Metod

Under detta avsnitt kommer vi diskutera de överväganden som gjorts i förhållande till vald metod, samt hur urvalet av intervjupersoner gjordes. Vidare kommer vi diskutera hur intervjuerna genomfördes och bearbetades samt hur materialet sedan analyserades. Slutligen redogörs för de etiska ställningstaganden som vi har gjort under den sammantagna processen.

### 6.1 Metodologiska överväganden

Denna studie har en kvalitativ ansats och är baserad på semistrukturerade intervjuer med socialarbetare inom individ och familjeomsorgen som jobbar med personer med missbruksproblematik. Då vi undersökte hur arbetet och kontakten mellan socialarbetare och klient har förändrats under pandemin var en kvalitativ ansats bäst lämpad. En kvantitativ ansats hade inte möjliggjort för den djupare förståelse för intervjupersonernas subjektiva erfarenheter (Ahrne & Svensson 2011) av pandemins påverkan på kontakten som vi vill uppnå.

Bryman (2018) beskriver att studier inom den kvalitativa forskningen är intresserade av respondenternas subjektiva tankar och upplevelser. Genom att använda sig av en semistrukturerad intervju ges intervjupersonen möjligheten att styra vad som är av vikt i samtalet. Den valda semistrukturerade intervjun innehåller en intervjuguide som innehåller olika teman med tillhörande frågor för att leda intervjun i riktning till att besvara frågeställningarna (ibid.). Vår intervjuguide bestod av temana *arbetsituation under covid-19, den professionelles tankar och hur blir det för klienten*. Intervjumetoden har dock en del begränsningar (Bryman 2018). En begränsning för vår studie är att ha två olika forskare som håller intervjuer enskilt till samma studie. Det finns risk att man fokuserar på olika aspekter i sina intervjuer, intervjuerna ska bli jämförelsebara vilket vi försökt möjliggöra genom att göra vår intervjuguide så tydlig som möjligt samtidigt som vi behållit den semistrukturerad.

Ett alternativt tillvägagångssätt skulle vara att genomföra en gruppintervju. En gruppintervju är en intervju som hålls med många respondenter där forskaren är delaktig och ställer frågor ur intervjuguiden. Detta skiljer sig från fokusgrupper där forskaren bistår gruppen med teman och ska ta avstånd och inte vara lika delaktig i diskussionen (Bryman 2018). Gruppintervju skulle vara fördelaktig när det kommer till tidsaspekten då intervjuaren möter alla respondenter på en gång samt att de kan väcka nya tankar hos varandra och komma

in på mer dimensionella diskussioner. Dock kan gruppintervjuer leda till att respondenterna färgas av varandra och att somliga tar mer plats och alla då inte får sina röster hörda. Det kan också vara svårt att genomföra praktiskt då alla respondenter behöver delta samtidigt. Därför anser vi att individuella intervjuer är den bästa metoden för vår studie.

## 6.2 Urval

För att besvara studiens frågeställningar tog vi kontakt med socialarbetare med erfarenhet av arbete med klienter med missbruksproblematik före och under covid-19 för att undersöka vilka förändringar de erfarit till följd av restriktionerna. Vi valde även att intervjua fyra socialarbetare som arbetar med utredning och fyra som arbetar med behandling av missbruksproblematik. Detta för att fånga eventuella skillnader dessa två grupper som arbetar med samma målgrupp har upplevt i kontakt med klienter. Vi valde även att begränsa urvalet till de som arbetar inom kommunal verksamhet. När man strategiskt väljer ut personer som anses relevanta för att besvara studiens frågeställningar kallas det för ett *målstyrt urval* (Bryman 2018) vilket vi gjort då vi valt dessa två grupper av socialarbetare för att besvara våra forskningsfrågor.

Kontakt med intervjupersonerna togs i ett första steg genom att publicera ett inlägg på Facebook i en grupp för verksamma socionomer samt socionomstudenter där vi kort beskrev studien och vilka intervjupersoner vi sökte. Till detta inlägg fick vi två respondenter, då detta inte fyllde vår kvot på åtta intervjuer kontaktade vi vår handledare som kunde hjälpa oss med kontakter vid en socialtjänst i Skåne. Vi utnyttjade även de kontakter vi själva hade inom socialtjänster i Skåne vilket ledde till ytterligare fem intervjuer. Ett *bekvämlighetsurval* kännetecknas av att forskaren intervjuar de personer som dyker upp (Bryman 2018). Då vi på grund av de tidsmässiga begränsningarna använde oss av de kontakter vi och vår handledare hade inom socialtjänster i Skåne kan det klassificeras som ett bekvämlighetsurval.

Efter att vi haft de första intervjuerna insåg vi att två av de intervjupersoner vi blev erbjudna av vår handledare respektive en enhetschef vi kontaktade var samma personer. Det blev även så att en av de som svarade på Facebook inlägget inte deltog i studien. Då vi tappade tre respondenter valde vi att fråga en av de som redan intervjuats om denna hade kollegor som skulle vara intresserade att ställa upp på intervju. Genom att be personer som redan är aktuella för studien om nya respondenter görs ett så kallat *snöbollsurval* (Bryman 2018). Respondenten mejlade ut informationsbrev och samtyckesblankett till kollegor samt vi

fick på så vis ytterligare tre respondenter. Detta ansåg vi var tillräckligt många respondenter för att möjliggöra en jämförelse mellan de två yrkesgrupperna.

### **6.2.1 Intervjupersonerna**

De åtta personer som intervjuats i denna studie anonymiseras både genom att vi använder påhittade alias i stället för deras riktiga namn samt att de kommuner de arbetar i ej namnges. De namn vi använder i studien är i stället Fredrik, Göran, Filip, Jessica, Anna, Karin, Bella och Lanja. Vi gör könsfördelning mellan de påhittade aliasen där manligt kodade namn tilldelas de intervjupersoner som är utredare och kvinnligt kodade namn tilldelas de som är behandlare. Vi gör detta för att skilja på de två yrkesområdena för att öka transparensen och tydliggöra vilken intervjuperson som tillhör vilket område.

Respondenterna kommer från två större kommuner i Skåne som är relativt lika i antalet invånare och antalet intervjupersoner är jämnt fördelat mellan de två kommunerna. Alla intervjupersoner är anställda via kommunal socialtjänst och har antingen titeln socialsekreterare, behandlingspedagog, boendestödare eller behandlingskoordinator. Tre av respondenterna arbetar som utredare vid utredningsenheten för vuxna med missbruksproblematik och fem arbetar med fokus på behandling för missbruk. På grund av avanmälningar så påverkades urvals uppdelningen och till följd av studiens begränsade tid intervjuade vi en ny respondent som fanns att tillgå, denne arbetade med behandling, därför blev uppdelningen ojämnt fördelad. Vi anser att detta inte utgör hinder i att besvara vår fråga om likheter och skillnader mellan arbetsgrupperna.

Respondenterna har varierande erfarenhet inom sitt område och har arbetat på nuvarande tjänst mellan 4-35 år och har dessutom olika utbildningar som socionom och skötarutbildning. Alla respondenter har arbetat med utredning eller behandling på sin nuvarande tjänst även innan covid-19 pandemin kom till Sverige. Därför har de alla erfarenhet av att arbeta innan, under och efter det att restriktioner till följd av covid-19 pandemin har inkorporerats i deras vardagliga arbete.

## **6.3 Genomförande**

När en intervju genomförs påverkas samtalet inte bara av intervjupersonens respektive intervjuarens fysiska attribut och personliga egenskaper, utan även av det rumsliga. Trygghet är en faktor som kan påverka intervjupersonens svar (Eriksson - Zetterquist & Ahrne 2015).

Vi valde att genomföra våra intervjuer var för sig, både för att göra processen tidseffektiv då vi har begränsad tid och för att öka chanserna att intervjupersonen känner trygghet i vårt möte. Vi ansåg att det blev mer balanserat när man möts som två individer från varsin sida. Intervjuerna genomfördes på plats med de fyra respondenterna i den närliggande kommunen, och på distans med de fyra intervjupersonerna i kommunen som ligger på längre avstånd. Vi valde att göra de intervjuerna på distans för att undvika smitta och smittspridning vid tågresa samt för att effektivisera den tid vi har att tillgå för studien. Intervjuerna på distans genomfördes med telefon för att minska eventuella störningar som dålig internetuppkoppling och laggande kameror och ljud. Att genomföra intervjuer via telefon tar bort faktorer som kroppsspråk och minspel, vilket påverkar kvaliteten på samtalet men resonemanget landade ändå i att avsaknaden av sådana störmoment skulle vara till fördel för intervjuernas kvalitet.

Tid och plats för intervjuerna bestämdes via mail mellan veckorna 46-48. Ursprungliga planen var att hålla intervjuerna 45-47, men behov av fler respondenter medförde att vi fick skjuta upp intervjutillfällena till veckorna 46-48. Det är med denna anledning det i samtyckesblanketten som skickades ut till respondenterna står vecka 45-47. Samtliga intervjupersoner valde att ha intervjun på sitt kontor under arbetstid.

Innan intervjuerna bad vi om samtycke att delta i studien och att få spela in samtalet. Vi fick dessa samtycken både skriftligt (Bilaga 3) och muntligt på inspelning. Vi använde oss av inspelningsprogram på mobil respektive dator och sparade filerna på en hårddisk för att de på ett säkert sätt ska kunna förstöras efter studien avslutats. En respondent gav inte samtycke för inspelning och vi fick därför föra anteckningar under intervjun. Inledningsvis följde vi intervjuguiden för att sedan ställa fördjupande följdfrågor relaterade till svaren var respondent gav (Bryman 2018).

## **6.4 Bearbetning och Analys**

När vi samlade in empirin hade vi ingen teori i åtanke utan lämpliga teorier att använda till analysen har vi funnit efter vi arbetat med materialet, vårt val av teori är därför empiridrivnen, detta benämns som induktiv ansats (Bryman 2018). Vi började bearbetningen med att transkribera (Bryman 2018) varandras intervjuer för att inte transkriberingen ska färgas av den uppfattning intervjuaren hade om samtalet. Efter transkriberingarna bekantade vi oss med materialet vid upprepade tillfällen genom att läsa igenom det enskilt och sedan diskutera materialet tillsammans.



Vi använde oss av sortering, reducering och argumentering när vi genomförde vår analys av materialet (Rennstam & Wästerfors 2015). Efter vi fått en helhetsbild av empirin letade vi efter ordning som återkommande teman och uttryck i materialet (Rennstam & Wästerfors, 2015). Initialt sorterade vi materialet genom färgkodning och började med öppen kodning genom att anta oss materialet med öppenhet och nyfikenhet. När vi såg upprepning av teman som *flexibilitet* och *utanförskap* blev kodningen mer fokuserad på dessa specifika delar av empirin (Rennstam & Wästerfors 2015). I detta steg väcktes tankar kring teorier som berör handlingsutrymme och exkludering. Vi har i vår bearbetning försökt att vara nyfikna och öppna för vad materialet säger, men vi är även medvetna om vår egen roll i att skapa, snarare än att upptäcka de teman och kategorier som presenteras (ibid). Därför har vi genomgående i arbetet försökt ställa oss kritiska till våra tolkningar av materialet genom diskussion med varandra. Vi har även under intervjuernas gång varit noga med att ställa följdfrågor samt be intervjupersonerna förtydliga sina uttalanden för att deras egen berättelse ska få träda fram och inte vår uppfattning av den. Vi erbjöd även intervjupersonerna att läsa igenom transkriberingarna, men samtliga tackade nej till detta.

Vi har genom att reducera materialet en förhoppning om att ge en rättvis presentation av det insamlade materialet i stort. Det hade inte varit möjligt att presentera allt material och följaktligen förmedla en givande slutprodukt (Rennstam & Wästerfors 2015). Det är av vikt att vi är transparenta med empirin, även de delar som inte stärker vår tes, dock ska delarna vi använder oss av än vara relevanta (ibid.). Vi reducerade materialet genom att placera in det i olika teman. Efter genomläsning diskuterade vi gemensamma mönster och kom fram till följande teman som anpassades efter studiens syfte och frågeställningar: *Beskrivning av kontakten innan pandemin*, *Beskrivning av kontakten under pandemin*, *Upplevelse av kontakten innan pandemin*, *Upplevelse av kontakten under pandemin*, *Klient uppdelning och Flexibilitet*. Efter vidare bearbetning av materialet kom vi fram till nya teman som passade bättre med vårt syfte och våra frågeställningar. Dessa var: *Det fysiska*, *Restriktionerna*, *Restriktionernas upplevda effekt*, *Klienterna* och *Anpassning*. Teman identifieras även för att påvisa vissa fenomen och situationer.

Materialet ska slutligen argumenteras för. Det är av ett flertal anledningar viktigt att presentationen av materialet är väl genomarbetad, då det ökar möjligheterna att tydliggöra resultatet av undersökningen. Kan andra följa hur slutresultatet har skapats öppnar det upp för lättare kritisk granskning av arbetet. Det blir därmed även lättare att bedöma dess tillförlitlighet vilket är av vikt för forskningsarbeten (Lind 2019). Därför har vi genomgående

i detta metodavsnitt gett exempel på överväganden vi gjort samt försökt motivera de val vi gjort under studiens gång.

## 6.5 Metodens Tillförlitlighet

När den kvalitativa forskningen är ute efter att undersöka djupet av ett fenomen skriver Bryman (2018) om tillförlitlighet och äkthet. Till begreppen tillförlitlighet kommer det till fyra delkriterier; *trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet* samt *en möjlighet att styrka och konfirmera* som på ett tydligt sätt ska bedöma studiens kvalité.

För att stärka vår studies trovärdighet har vi använt metoden respondentvalidering för att ge våra intervjupersoner en möjlighet att tydliggöra för oss om vi förstått deras social verklighet rätt (Bryman 2018). Detta har vi gjort genom att under intervjuerna ställa följdfrågor efter att intervjupersonerna berättat något för att våra respondenter skulle få möjlighet att bekräfta om vi förstått dem rätt eller få möjlighet att tillrättavisa oss. Vidare har vi redogjort för den kontext våra intervjupersoner befinner sig i genom att exempelvis redogöra för intervjupersonernas tjänst och utbildning. Detta för att öka möjligheterna för resultatet att överföras i andra miljöer (ibid.). Bilden av det vi vill undersöka blir begränsad till de åtta socialarbetare vi intervjuar samt de två kommuner socialarbetarna arbetar inom och går därför inte att generalisera till population. Genom att vi redogör för den process vi genomgått för att nå vårt resultat, alltså beskriver våra intervjupersoner och vår behandling av empirin stärker vi dock studiens pålitlighet (ibid.).

För att styrka och konfirmera behöver vi genom forskningsprocessens gång ha insikten att vi inte kan uppnå objektivitet, men också jobba för att inte låta personliga värderingar påverka hur vi hanterar empirin (Bryman 2018). Vi som författare har inget vinstintresse i utkomsten av denna studie, dock har vi som tidigare nämnt erfarenhet av att jobba med klienter digitalt vilket kan påverka utformning av intervjuguide och analys. Genom att tillsammans diskutera möjliga tolkningar av empirin samt föra diskussioner med vår handledare har vi gjort en ansats att minimera vinklade tolkningar.

När vi presenterat utsagorna har vi gjort det med intervjuperson i åtanke för att ge en rättvis fördelning och därmed stärka studiens äkthet (Bryman 2018). För att låta alla intervjupersoner få lika stort utrymme har vi i bearbetningen noggrant transkriberat empirin och jobbat med intervjuerna en och en i sin helhet. Vi har i analysen redogjort för samtliga intervjupersoners utsagor. Vi vill även belysa att begränsningar i studiens omfång, tid och det

faktum att vi blivit handleda under studiens gång har en påverkan på studiens resultat men anser att vi kunnat besvarat de frågor vi valt att undersöka.

## 6.6 Etiska överväganden

Då vetenskapliga studier ofta väcker etiska frågeställningar genom sitt genomförande existerar särskilda regler och lagar gällande förhållningssätt mot övriga forskare och de deltagande. Huvudprincipen är att de som deltar i studien aldrig får ta skada till följd av eller under genomförandet av studien. Detta gäller oberoende av det intresse som vetenskapen eller studien har för samhället (Lind 2019). I Sverige finns en etikprövningslag, Lag (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor (ibid.). Studentuppsatser etikprövas inte men vi har genomgående i arbetet försök vara aktsamma kring hur vi har genomfört och presenterat studien för att inte påverka intervjupersonerna negativt. Därför har vi i vår studie utgått från de fyra forskningsetiska principerna; *samtyckeskravet*, *informationskravet*, *nyttjandekravet* och *konfidentialitetskravet* som alla antagits av Vetenskapsrådet 2002. Dessa principer är särskilt viktiga när de kommer till samhällsvetenskaplig forskning (Lind 2019).

Samtyckeskravet har vi uppnått genom att inhämta samtycke för deltagande av studien, inspelning av intervjun samt informationen sparas och publiceras. Detta har vi gjort genom att spela in samtycke för de intervjuer som gjordes digitalt och de intervjupersoner som vi träffade i person fick skriva på en samtyckesblankett som sedan förvarats på trygg plats (Vetenskapsrådet 2002).

Informationskravet har vi uppnått genom att i flera steg tillförsäkra intervjupersonerna om att deras deltagande är frivilligt samt att informera dem om studien så de kan göra ett informerat val om de vill delta eller ej (Vetenskapsrådet 2002). Detta har vi gjort genom att mejla informationsbrev samt samtyckesblankett till deltagarna innan vi har träffats för intervju. Därigenom har intervjupersonerna fått information om studiens syfte och genomförande samt kontaktuppgifter för att ställa frågor. Vid intervjun har vi i tidigt skede upprepat den information som framkommit i informationsbrevet för att säkerställa att intervjupersonerna mottagit informationen.

Nyttjandekravet har vi uppnått genom att endast använda det insamlade materialet till detta arbete och inte heller låta någon annan ta del av det genom att vi förvarar det säkert och förstör det efter att studien genomförts (Vetenskapsrådet 2002).

Konfidentialitetskravet har vi uppnått genom att anonymisera indikatorer som kan röja intervjupersonernas identitet, som namn eller arbetsplats (Vetenskapsrådet 2002). Denna information har även framkommit i informationsbrevet som intervjupersonerna tagit del av. Ingen utomstående har tagit del av materialet varken i form av de inspelade eller transkriberade intervjuerna eller kontaktuppgifter till intervjupersonerna. Materialet har även förvarats på ett sådant sätt att utomstående inte har haft möjlighet att ta del av det.

## 7. Resultat och analys

I detta avsnitt kommer vi presentera vårt empiriska material och analysera det med hjälp av tidigare forskning och de två teorier vi tidigare presenterat. Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrati och Van Dijks (2020) teori om digital uppdelning.

Först kommer vi ge en kort beskrivning av hur socialarbetarna arbetade innan restriktioner infördes för att ge läsaren en förståelse för de förändringar socialarbetare och klienter har gått igenom. Empirin kommer sedan analyseras i tre avsnitt. *Organisatoriska förutsättningar* analyserar hur socialarbetarna förhåller sig till restriktionerna och hur de resonerar kring dess följder. Denna del syftar till att besvara vår första frågeställning. *När det fysiska mötet blir digitalt* fokuserar på hur socialarbetarna resonerar kring relationen mellan dem själva och klienterna i sitt arbete och syftar till att besvara vår andra frågeställning. Den avslutande delen *Likheter och skillnader* jämför utredande- och behandlande socialarbeters arbete till följd av restriktionerna samt hur de resonerar kring det vilket syftar till att besvara vår tredje frågeställning.

Innan restriktionerna infördes beskriver intervjupersonerna hur de arbetat i stor utsträckning med fysiska möten, något som var det huvudsakliga sättet de höll kontakt med klienter, kollegor och andra vårdgivare. De berättar att de sedan tidigare använt sig av de digitala kanalerna telefon, mejl och sms i sin kontakt med klienter. Dessa har dock använts begränsat, de har använt mejl och sms främst i syfte att vidarebefordra praktisk information såsom uppgifter om när, var och med vem möten ska ske. Telefon har beskrivits som ett sätt att föra samtal med klienter även innan restriktionerna, men inte som ersättning för fysiska möten. Videosamtal har enligt intervjupersonerna i princip inte använts överhuvudtaget innan pandemin. I deras fysiska möten använde de sig inte av skyddsutrustning som munskydd, regler för antal deltagare och behövde inte hålla avstånd mellan varandra. De har inte heller arbetat hemifrån i någon större utsträckning.

## 7.1 Organisatoriska förutsättningar

I detta avsnitt kommer vi presentera de organisatoriska förutsättningar som socialarbetarna har utgått från och hur de beskriver att detta har påverkat deras arbete. Avsnittet kommer presenteras i tre underrubriker: *Den initiala oron*, *Restriktioner inom organisationerna* och *Socialarbetarnas handlingsfrihet*.

### 7.1.1 Den initiala oron

Något samtliga socialarbetare initialt nämnde vid intervjuerna var deras oro inför de förändringarna arbetsplatsen stod inför till följd av samhällets restriktioner.

Innan när restriktionerna kom var man ju orolig, hur ska vi kunna jobba? Vi träffar ju personer så ofta och jag tänker mötet är jätteviktigt och vad ska man säga, relationen och kontakten. (Intervju med Filip)

Oron över att mötet med klienterna skulle förlora kvalité var påtagligt och gemensamt för samtliga intervjupersoner. Lanja nämnde i sin intervju att: "Inför att vi skulle börja jobba digital så hade vi ju väldigt mycket kanske förutfattade åsikter om att samtalen skulle förlora kvalitet, en rädsla för det faktiskt". Det uttrycktes skepticism mot de digitala lösningar som organisationen la fram och en osäkerhet kring om digitala möten skulle leda till samma relation och kontakt mellan klient och socialarbetare som ett fysiskt möte. Att denna oro blir påtaglig för socialarbetarna kan förstås utifrån Reamer (2015), han lyfter att det finns en genomgående oro att relation och förtroende inte kan byggas via digitala kontakter, utan en djup relation endast kan byggas i fysiska möten, något som intervjupersonerna delar. Lipsky (2010) påtalar att organisationen och gräsrotsbyråkraten kan ha skilda mål och tankar om arbetet. Detta kan i sin tur kan leda till att socialarbetaren gör motstånd mot organisationens arbete eller förändringar på olika sätt genom att använda sin handlingsfrihet. Till exempel genom att ifrågasätta organisationen eller säger upp sig. Oron intervjupersonerna beskriver tyder på att det förhållningssätt som socialarbetarna var vana vid att arbeta utifrån nu skulle rubbas av organisatoriska förändringar. Detta ledde till oro för socialarbetarna men de har inte uttryckt att de velat göra motstånd mot dessa förändringar eller organisationen. Vilket troligtvis stämmer från det faktum att dessa förändringar infördes med anledningen av att

minska smittspridningen i samhället och därigenom skydda både medarbetare och klienter. Detta anser troligtvis de flesta är en giltig anledning till att genomföra dessa förändringar även om de går emot hur socialarbetarna föredrar och är vana vid att arbeta.

### **7.1.2 Restriktioner inom organisationerna**

Smith (2015) beskriver att människobehandlande organisationer förändras i takt med samhällets behov, organisationerna som intervjupersonerna tillhör har behövt införa restriktioner för att minska smittspridningen av covid-19 vilket har förändrat sättet de arbetar. Genomgående i intervjuerna beskrivs att det varit vanligt att delar av arbetsgruppen arbetat hemifrån och att möten med klienter, kollegor och andra vårdgivare i stor utsträckning varit digital. En stor del av kontakten beskrivs ha skett via telefonsamtal samt videosamtal genom Teams och Skype. Detta har varit aktuellt för både utredare och behandlare som uppger att de fått erbjuda alternativ till fysiska möten både individuellt och i grupp. Jessica beskriver hur de gått från att arbetat med gruppbehandling utifrån skiftande restriktioner såhär: “sen så fick vi ha en fysisk grupp men då skulle det vara anpassat...sen så blev det tvärstopp att vi fick inte fortsätta med fysiska grupper “. I mindre utsträckning uppges att de även använt sig av att skicka brev samt använt sig av sociala medier som Facebook för att komma i kontakt med klienter de inte kunnat nå via telefon. Vid tillfällen de behövt visuell kontakt har socialarbetarna löst det genom att klienter har skickat bilder. Vidare beskriver intervjupersonerna att de vid hembesök fått använda sig av skyddsutrustning samt att i besöksrum satt upp skärmar och höll avstånd med stols placeringar. Intervjupersonerna beskriver strukturella svårigheter i att anpassa sig efter dessa nya krav när det kommer till vilka kanaler de har kunnat använda sig av i kontakten med klienter. Göran beskriver svårigheten gällande att beakta klientens integritet ur sekretessynpunkt så här:

Det har ju varit väldigt begränsat [med kommunikationsvägar] för det har ju inte, vi har ju inte haft säkra sms och mejl så. (Intervju med Göran)

Citatet visar på att organisationen sätter begränsningar för möjliga kommunikationskanaler mellan klient och socialarbetare då en del kanaler som är tillgängliga inte bedöms som säkra att användas. Detta lyfts av fler intervjupersoner och Lanja uppger att “telefon kan jag prata i

fritt men sms och e post får jag håller väldigt formellt”. Mishna et al. (2012) lyfter att mejl kan användas som en möjlighet till förlängd kommunikation även efter mötet ägt rum. Mejl som kommunikationsverktyg kan inte nyttjas fullt ut i detta fall då intervjupersonerna beskriver att de inte kan tillförsäkra att klienternas integritet skyddas genom att följa regler om sekretess som finns i organisationen. Socialarbetaren blir begränsad i sin kontakt till följd av organisationens strukturella förhållanden vilket även Lipsky (2010) beskriver.

Majoriteten berättar att kontakt föredragsvis skulle ske över telefon men vid behov fick socialarbetarna och klienterna träffas fysiskt. Några uttryckte tydligt att de var på eget ansvar att avgöra när träffar i fysisk form va aktuellt och flera uppgav att det var knutet till att göra LVM bedömningar. Kneeland et al. (2021) har lyft att digitala möten kommer med ett flertal begränsningar som att det är svårare att övervaka klienters nykterhet och fysiska skick samt uppmärksamma icke-verbal kommunikation. Aspekter vi kan utgå från har betydelse vid en LVM bedömning och därför förstår vi att socialarbetarna känner sig begränsade i att genomföra sina bedömningar digitalt. Göran förtydligar svårigheten i att genomföra LVM bedömningar med att säga:

Så kan man ju inte göra bedömning om hur allvarligt personens hälsoläge är via telefon. Det är ju liksom inte möjligt. Där måste man verkligen träffa personen. (Intervju med Göran)

Här tolkar vi att socialarbetaren i sitt arbete använder sin bedömningsförmåga för att väga olika intressen mot varandra och komma fram till ett beslut gällande om de behöver träffas i person eller ej för att genomföra en rättvis bedömning. Göran problematiserar här hans uppgift att genomföra en LVM bedömning vilket han anser att han inte kan göra digitalt och därför använder han sig av handlingsfrihet som vi förstår det utifrån Lipsky (2010) till att prioritera att mötas i person. Gräsrotsbyråkraterna behöver kunna göra sina egna bedömningar utan att det är strikt uttryckt av organisationen vilka exakta tillfällen det är okej att träffa en klient vilket vi tolkar att dessa citat visar på.

Några av intervjupersonerna har uttryckt att de upplevt att klienter har använt symtom som ursäkt för att inte ses. Fredrik berättar: “just under pandemin så hade vi restriktioner att man inte fick komma om vi väl bokat besök om man hade symptom, så det var många som



spelade på det och avbokade, de skyllde på symptom”. Detta kan förstås genom Lipskys (2010) förklaring om att en del av klienterna som gräsrotsbyråkraterna kommer i kontakt med är ofrivilliga klienter. Att påstå sig ha symtom för att slippa träffa sin kontakt från myndigheten kan förstås som klientens försökt att göra motstånd då hen egentligen inte vill ha kontakt. Även kontakten med andra vårdgivare har visats vara problematisk. Socialarbetarna beskriver att klienters möjlighet att åka på behandlingshem har blivit försvårade av att de måste uppvisa ett negativt covid-test för att få åka på behandling om de uppvisar symptom. Här kopplar flertalet intervjupersoner tillbaka till att detta är en lösning som inte passar alla klienter, då många inte har tillgång till telefon eller BankID. Van Dijks (2020) beskrivning av de ouppkopplade och exkluderade går här att se då de nya kraven från samhället med covid-testning blir beroende av digitala tjänster som BankID. Klienterna kan inte delta i detta och blir exkluderade från den vård de är i behov av när de inte kan uppvisa ett negativt test. När en grupp, i detta fall de klienter intervjupersonerna berättar om som inte har telefon eller BankID, inte kan delta på olika områden i samhället finns en absolut social ojämlikhet (ibid.).

När det kommer till hur kontakten med klienter har förändrats uppger intervjupersonerna varierande svar. Några uttrycker de att de haft kontakt med klienter i mindre utsträckning men de flesta uppger att de inte märkt någon större skillnad. Enligt majoriteten har klienterna inte själva uttryckt några åsikter om hur kontakten sett ut till följd av restriktionerna. Även här hörs varierande röster som uttrycker att klienter har uppgett att det varit synd att det har förändrats till följd av restriktionerna medans andra uttrycker att det fungerat bra även under pandemin. Det ena behöver med andra ord inte utesluta det andra. Klientgruppen är inte en homogen grupp men majoriteten av intervjupersonerna har dock uppgett att de flesta klienter inte uttryckt hur de känt kring kontakten utan att det har mötts av en acceptans från klienterna.

*./.../det är ju alltid en tendens eller en risk att när det finns restriktioner och vi har krav på oss på hur saker ska vara, att personer i en utsatt situation bara köper det och ‘ja då är det så det får vara’. (Intervju med Filip)*

Klienternas brist på reaktion kan förstås som den acceptans de har gentemot socialtjänsten då de är i behov av dessa tjänster och kan inte tillgodose sitt behov av insatser på något annat sätt

vilket Lipsky (2010) uttrycker gäller för många av gräsrotsbyråkratens klienter. Vi tolkar att klienten känner sig maktlös inför socialtjänsten och hur de väljer att erbjuda hjälpinsatser och uttrycker inte sina egna tankar och känslor kring det då de har svårt att påverka förändringarna som sker.

### **7.1.3 Socialarbetarnas handlingsfrihet**

När det kommit till att diskutera förutsättningarna socialarbetarna behöver för att utföra sitt arbete, har anpassning efter klientens behov varit ett återkommande tema.

Jag landar väl i den här flexibiliteten. Att kunna träffas här, kunna träffas hos klienten. Kunna ha ett samtal på telefon om det behövs liksom. Att den möjligheten finns för mig att styra för att vara tillgänglig och liksom kunna...ja men att mötet blir av efter vad som är bäst för klienten. (Intervju med Filip)

Detta Filip beskriver om att vara tillgänglig och att den möjligheten finns att anpassa sig kan tolkas som det behovet socialarbetaren har av att ha och kunna nyttja den handlingsfrihet Lipsky (2010) beskriver. Flera av intervjupersonerna tar upp konkreta exempel på hur de utnyttjat möjligheten till att vara flexibla för att göra det så bra som möjligt för klienten vilket visar på att handlingsfriheten är en nödvändighet för arbetet. Exempel på detta har varit att de lånat ut telefoner och surfplattor för att ge fler klienter möjlighet att delta i behandling samt att de försökt genomföra videosamtal och inte endast telefonsamtal för att förbättra kontakten. Detta visar på de varit flexibla även runt restriktionerna. Vi tolkar flexibiliteten som en av kärnpunkterna i socialarbetarnas vardag. Socialarbetarna beskriver vid flera tillfällen att det är deras personliga ansvar att lösa hinder som uppstår, Jessica säger: "då ligger det på mig som behandlare att hitta ett sätt som kan fungera". Detta tolkar vi som att socialarbetarna känner ett eget ansvar att hitta lösningar och ser till sin handlingsfrihet trots de organisatoriska begränsningarna. Socialarbetarens uttryckta känsla av ansvar speglar det Johansson, Dellgran & Höjer (2015) säger om att det sociala arbetets huvuduppgift är att stötta och hjälpa människor. Vi kan även tolka det enligt Lipsky (2010) tanke om att gräsrotsbyråkraten är en del av organisationen men samtidigt känner de att de kan ta avstånd från organisationen och

agera utifrån sin handlingsfrihet för att spegla sina värderingar framför organisationens. Socialarbetarna uttrycker sitt användande av handlingsfrihet som en självklarhet.

För de som haft det svårt [med det digitala], så har det tagit tid att komma på alternativ som funkar. (Intervju med Karin)

Som Lipsky (2010) lyfter är gräsrotsbyråkraten bunden till det utbud organisationen kan erbjuda, trots detta visar socialarbetarnas berättelser hur de kontinuerligt använder sin handlingsfrihet för att finna lösningar på de hinder som uppstår. Socialarbetarna ser makten i sin handlingsfrihet, inte begränsningarna i det handlingsutrymme organisationen skapat. Några av de lösningar intervjupersonerna lyfte att de använt sig av för de som inte kan delta digitalt var walk and talks. Intervjupersonerna tog sig tid att hitta mötesplatser utomhus där de och klienterna skulle kunna prata ostört, men ändå ses i person utan att gå emot organisationens riktlinjer. Van Dijk (2020) beskriver den absoluta sociala ojämlikheten där de som inte har tillgång till det digitala exkluderas från sociala domäner. Här blir walk and talks en lösning för att balansera den exkludering som blir.

## **7.2 När det fysiska mötet blir digitalt**

I detta avsnitt kommer vi presentera socialarbetarnas upplevelser av deras relation till klienterna och hur socialarbetarna anser kontakten har påverkats av att till störst del vara digital. Avsnittet kommer presenteras i två underrubriker: *Vikten av relation och kontakt* samt *Begränsningar och möjligheter i digital missbruksvård*.

### **7.2.1 Vikten av relation och kontakt**

Att mötet är viktigt för relationen uttrycks av Sjögren (2018) som säger att mötet är en central del av att skapa relation till klienten och Billinger (2000) lyfter att mötet är en central del av att arbeta motiverande inom missbruksvården. Relationen till klienter är ett återkommande tema genom intervjupersonernas berättelser:

Relationen till klienterna är a.o, det är grunden i vårt arbete. Man kan inte skapa en relation till någon digitalt, det är inte samma sak.

(Intervju med Karin)

I detta citat kan vi se två aspekter som båda är återkommande i flertal av de andra intervjuerna. Att relationen till klienten är viktig för det arbete som ska utföras samt att det inte är samma sak att skapa en relation digitalt och i person. För socialarbetarna är det alltså viktigt att möta klienterna i person och de uttrycker att de känner sig begränsade när de inte gör det. Detta leder oss till att förstå att det är något som händer när socialarbetare och klient träffas fysiskt som inte kan hända när de träffas digitalt. Det som intervjupersonerna ofta beskriver att de saknar i det digitala mötet är vad de kan tolka och förmedla genom klients och sitt eget kroppsspråk:

I telefonsamtal ser jag inte klienten, jag ser inte vilket skick den är i. Ett ansiktsuttryck talar ju om mer än vad orden säger men oftast under ett samtal så brukar det ändå komma fram. (Intervju med Lanja)

Socialarbetarna ser det som viktigt att mötas i person för att kunna tolka kroppsspråk och ansiktsuttryck samtidigt som de pratar om strategier för att ha bra kontakt även digitalt. Filip berättar: "om man bara hade digital kontakt så va det nått värde i när man faktiskt ändå va via länk och såg varandra." Detta resonemang är liknande som de Kneeland et al. (2021) presenterat som uppger att videosamtal är att föredra när digitala kanaler används då möjligheten att läsa av kroppsspråk hos klienten ökar. Intervjupersonerna uppger också att det är viktigt att träffas i person för att förmedla sina egna tankar och känslor på ett annat sätt. När det kommer till vikten av sitt eget kroppsspråk beskriver intervjupersoner att personer kan förmedla känslor av tillit genom kroppsspråk och ögonkontakt vid fysiska träffar på ett sätt som inte går digitalt. De berättar också att de till följd av begränsningar i vad de kan tolka och förmedla behövt vara mer noggranna med hur de uttrycker sig samt ställa följdfrågor för att försäkra sig om samförstånd. Detta visar att socialarbetarna medvetengör vad som är viktigt med att träffas i person, att tolka och förmedla icke-verbala signaler, och att de sedan använder sig av de tidigare nämnda strategierna för att motverka vad de känner att de saknar i mötet.

Även då flera av intervjupersonerna uppger att kontakten har fungerat bra trots restriktionerna uttrycker de flesta att de föredrar att ha fysisk kontakt och att det fysiska mötet har ett viktigt syfte:

Vi tyckte att de här fysiska mötena blev betydelsefulla för klienten. Och man måste ha dem för de fyller en viktig funktion i vårt jobb. (Intervju med Anna)

Liknande utlåtande gavs av flera intervjupersoner som lyft vikten av att mötas fysiskt. Att vilja ha en bra relation till sina klienter kan förstås ur olika aspekter. Lipsky (2010) hävdar att det är i gräsrotsbyråkratens intresse att få klienten att samarbeta, alternativet är ofta att arbetet blir mer tidskrävande och kan leda till att behöva hantera överklagan på sina beslut. Lipsky säger även att många klienter är ofrivilliga, men inte hjälplösa. Klienten har kontroll över hur hen väljer att reagera på det gräsrotsbyråkraten gör, eller väljer att inte göra. Vikten av att träffas fysiskt som intervjupersonerna då talar om kan tolkas som en vilja till samverkan mellan klient och gräsrotsbyråkraten. Denne vill etablera en kontakt där klienten känner sig sedd och hörd, där klient och gräsrotsbyråkrat kan kommunicera och förstå varandra. Detta för att kunna bygga relationen intervjupersonerna talar om för att gynna utredning och behandling.

Flera av socialarbetarna beskriver även att de sett en skillnad när de överfört kontakten med klienter till digitala kanaler. De uppger att de varit lättare att ha en digital kontakt med de klienter där det redan finns en etablerad kontakt:

Nämen det funkar ju okej med den gruppen som man redan har kontakt med.  
Jag skulle ju inte vilja ha ett första samtal med en ny klient via telefon.  
(Intervju med Göran)

Flera av intervjupersonerna har prioriterat att försöka få till ett första möte i person eftersom de anser att det är av vikt för att kunna bygga relation. Reamer (2015) anser att träffas i person behövs för att bygga förtroende vilket är nödvändigt i effektivt arbete med klienter. Han nämner samma svårigheter som intervjupersonerna tar upp gällande risken att man missar icke-verbala signaler vilket kan stå i vägen för god kommunikation och relationsskapande.

Detta kan förklara varför socialarbetarna anser att det är viktigt att träffas i person, speciellt i början när kontakt etableras.

### **7.2.2 Begränsningar och möjligheter i digital missbruksvård**

Samtliga socialarbetare lyfter diverse begränsningar och möjligheter som de upplevt i och med de organisatoriska förändringarna. Vi har i tidigare delar av analysen lyft hur det framkommit skilda meningar om de digitala tjänsternas lönsamhet och att fysiska möten är viktigt för socialarbetarna. Majoriteten utvecklar dessa tankar vidare med ett resonemang som belyses i följande citat:

Sen är där gruppen som har svårt att ta sig, jobbigt att komma hit. Asså det finns mycket sådana hinder där tänker jag för vissa det kanske varit en fördel att vi har kunnat erbjuda att ha det mer digitalt och mer via telefon. Att det faktiskt har blivit av då i stället för att de ska avboka alla möten eller utebli för att det är jobbigt att ta sig hit. Så för vissa personer tänker jag det kan vara en fördel att vi har...varit mer tillgängliga så. Så blir det jätte många som hamnar utanför. Som inte...ja men inte har några tekniska verktyg eller kunnandet eller förmågan. Jag tänker det är risk att vi, att man inte når dem personerna då. (Intervju med Filip)

Här ser vi en uppfattning av att klienter både inkluderas och exkluderas. De digitala alternativen gör det möjligt för klienter som tidigare inte känt sig trygga i det fysiska mötet att nu utredas samt få vård. Det är samtidigt en begränsning för de som inte har tillgång till tekniken. Precis som Van Dijk (2020) teoretiserar gynnas en del av samhället av digitala tjänster. Upplevelserna som våra intervjupersoner delger oss tyder på att ökningen av digitala tjänster har hjälpt några av dem som tidigare varit utanför. Sett ur Van Dijks (2020) teori kan vi prata om relativ social ojämlikhet då dessa klienter som gynnats har blivit en del av en samhällsdomän de inte tidigare varit. Klienter som har medlen kan inkluderas i större utsträckning, somliga kan till och med inkluderas överhuvudtaget. Detta syns även i intervjun med Lanja: "Det här har ju också blivit de få som ändå tycker det är skönare att kunna vara hemma, och ha sitt samtal där så har det här blivit bättre i så fall. Underlättar i stället för att

bli svårigheter kanske att ta sig hit eller var vi nu ska ses någonstans så kan man vara hemma så får det underlättar ju”. Ett flertal av våra intervjupersoner nämner hur klienter som inte tidigare velat komma på besök nu har lättare att föreslå samtal via telefon.

Samtidigt har intervjupersonerna även upplevt att antalet klienter som avslutat behandlingsgrupper har ökat. Jessica berättar: “närvaron av klienterna var ju det var ju jätteimponerande, alltså det var vi startade med 8 stycken i CRA gruppen och samtliga avslutade det”. Kleykamp et al. (2020) skriver just om hur de digitala tjänsterna har gjort det lättare att delta då deltagarna inte längre behöver resa och Mishna et al. (2012) beskriver en ökad kontakt med klienter som är isolerade. För en klientgrupp som personer med missbruksproblematik kan det förmodligen betyda att de kan spara en del pengar och minska exponering för ångestfyllda situationer, specifikt under pandemin då forskningen sett en ökning av detta (Henretty et al. 2021).

Som ovan nämnda citat från Filip också belyser så upplevs även en del begränsningar som påverkat arbetet med klienterna. Intervjupersonerna talar gemensamt om att klientgruppen inte alltid har tillgång till teknik. Det framförs av majoriteten av intervjupersonerna att klienterna ofta inte har råd med, tillgång till eller förutsättningar att ha telefoner, datorer och liknande digitala medel. Många är även hemlösa och exkluderas därför vid digitala behandlingsformer:

Ja den [kontakten] har ju blivit mycket mycket mindre på grund av alla restriktioner va. (Intervju med Bella)

Flera intervjupersoner delger samma sak, de ser en nedgång i antalet klienter som de har kontakt med eller som tillgodosett sig vården. Upplevelsen är från samtliga också kopplad till att klienterna inte har tillgång till tekniken, att deras arbete som ska vara inkluderande och hjälpskapande skapar ett utanförskap (Scaramuzziono & Hjärpe 2021). Återigen kan vi se hur den samhällsuppdelning Van Dijks (2020) teori pratar om blir tydlig, där dessa klienter som exkluderas blir en del av de ouppkopplade och exkluderade. Avsaknaden av tillgång och kunskap att hantera teknologin i ett samhälle där digitala tjänster tillgängliggör välfärden skapar exkludering. De som Van Dijk (2020) beskriver ofta tillhör denna kategori är hemlösa, personer med missbruksproblematik och andra med ett tydligt utanförskap. Just de som

socialtjänsten är ämnade att värna om. Uppgivenheten ett antal av våra intervjupersoner förmedlar angående den minskade kontakten med klienter blir för oss tydlig när dessa digitala tjänster blivit något av ett krav till följd av en pandemi minskar möjligheterna att jobba för inkludering av dessa personer.

Samtidigt som vissa respondenter beskriver ovanstående syns även något vi tyder som en likgiltighet hos vissa:

En del klienter har valt att de inte vill vara med i det här digitala, ja för antingen tycker de inte att tekniken funkar eller så vill man inte vara på det sättet, men det är det generellt sett har det fungerat överraskande bra.

(Intervju med Lanja)

Medans resonemanget om att klienter har svårt att delta på grund av avsaknad av tillgång till teknik tolkar vi att somliga även har inställningen att klienter har ett val. Som i citatet ovan är det inte en fråga om att sakna tillgång utan en fråga om att sakna vilja. Sådan retorik har vi inte funnit i tidigare forskning, det som framförs där är övergripande en fråga om klientens begränsade möjligheter att ha tillgång till teknik samt att yttre faktorer som isolering och mående spelar en roll när klienter uttrycker en ovilja att kommunicera via digitala tjänster (Kleykamp et al. 2020; Henretty et al. 2021; Kneeland et al. 2021). Att de flesta av socialtjänstens insatser är frivilliga tror vi spelar in i dessa uttalanden. Om en klient säger nej till en insats är det dennes rätt, och som Lipsky (2010) skriver kan inte gräsrotsbyråkraten förlora något på att inte tillfredsställa klientens behov. Med detta i åtanke tänker vi att det skapas en rationalisering i att klienter inte får vård, annorlunda blir det dock när vi ställs inför frågan om det handlar om ovilja eller begränsade möjligheter att kommunicera.

Klientens nätverk är något vi ser har påverkat deras möjligheter att delta i vården samt hålla kontakten med sin kontakt på socialtjänsten:

Där är det bra goda familjeförhållanden så har det funkat jättebra är det sämre nätverk så har det fungerat sämre om det är så att nätverket bara består utav andra aktiva [personer med missbruksproblematik] så har det varit tufft. (Intervju med Jessica)



Övriga intervjupersoner berättar om hur samtal förts med anhöriga vid de tillfällen klienten inte har någon telefon eller att klienter som har etablerade kontakter inom sjukvården har kunnat låna deras Skype. Att klienten har ett nätverk, bestående av antingen andra instanser eller familj, tycks skapa förutsättningar för dem att delta. Enligt Van Dijk (2020) skapar diverse faktorer förutsättningar för personer att tillgodogöra sig digitala tjänster. Ett av dessa är nätverket vilket också uppmärksammats av en del av socialarbetarna. De uttrycker att digitala lösningar fungerat för de klienterna med etablerat nätverk och sämre för de utan.

Något som lyftes av intervjupersonerna i förhållande till dessa möjligheter och begränsningar var en oro inför framtiden, om allt fortsatt skulle vara digitalt. Fredrik uttrycker "hur ska det bli i fortsättningen nu efter pandemin [med det digitala], tror det är viktigt att diskutera". Samtliga intervjupersoner uttrycker att de gärna fortsätter med personliga möten och vill kämpa för det om pandemin förvärras. Flertalet intervjupersoner vill finna en balans mellan digitala och fysiska möten:

/.../sen tänker jag att det är viktigt också att det är ju jättebra om människor kan få välja själv. (Intervju med Göran)

Med att välja själv syftar Göran till att klienterna med hjälp av socialarbetarnas användning av sin handlingsfrihet (Lipsky 2010) fått möjlighet att delta i utredning och på behandling på det sätt klienterna anser är bäst för dem. Bella säger: "Det digitala måste ju inkludera och inte exkludera människor". Vi kan avläsa en förhoppning om att organisatoriska förändringar kan göras som i fortsättningen ska tillåta båda arbetssätten för att inkludera fler klienter. Att arbeta på detta sätt skulle underlätta där klienter känner ett behov av att vara hemma och samtidigt inte begränsa för de som inte har tekniska möjligheter (Kleykamp et al. 2020). Våra intervjupersoner tycks vara medvetna om en samhällsuppdelning, likt den som den digitala uppdelningen syftar till (Van Dijk 2020). Människan inkluderas och exkluderas ständigt på nya arenor i takt med den digitala utvecklingen. Våra intervjupersoner beskriver hur de genom att tillgå klienter datorer och hitta lösningar för att träffas fysiskt när klienter efterfrågar det så använder de sin handlingsfrihet. Vi tänker att de skakar tanken om den absoluta sociala ojämlikheten (Van Dijk 2020) genom att använda sig av de medel som en gräsrotsbyråkrat enligt Lipsky (2010) har att tillgå.

## 7.3 Likheter och skillnader

I detta avsnitt kommer vi presentera likheter och skillnader mellan hur behandlande- och utredande socialarbetare beskriver sitt arbete till följd av restriktionerna samt hur de reflekterar kring det. Avsnittet kommer presenteras i två underrubriker: *Reflektioner kring delaktighet* och *Inställningar till digitalisering*. Även då vi sett flera aspekter där behandlande- och utredande socialarbetare uppger likheter och skillnader har vi till följd av studiens begränsningar ej möjlighet att lyfta fram alla. Vi väljer dessa två rubriker då vi anser att dessa mönster varit intressanta att analysera samt att det inte blir upprepande gentemot det som tidigare analyserats.

### 7.3.1 Reflektioner kring delaktighet

Något gemensamt för samtliga intervjupersoner var en förändring av arbetet till följd av restriktionerna. Socialarbetarna behövde anpassa sig till nya digitala tjänster och ombads av organisationen att inte möta klienter fysiskt. Till detta uttryckte alla en oro över hur arbetet med klienterna skulle bli. Efter restriktionerna införts kan vi se skillnader i hur socialarbetarna yttrar sig angående hur arbetet upplevts. Filip som är utredare säger såhär:

Det är inte så att vi tittat djupare på det [följderna av den digitala kontakten], men min upplevelse är ändå att dem [klienterna] där försvann de lite kanske. Där tappa dem lite möjlighet till att ta kontakt (Intervju med Filip).

Bland utredarna förs det ständigt en reflektion kring en oro för klienterna som inte kan delta digitalt. Intervjuerna färgas av stämningen som uppstår när utredarna lyfter att klienter har försvunnit och blivit svårare att ta kontakt med. Det lyfts i forskningen en oro kring klienters bristande tillgång till teknologi (Kleykamp et al. 2020; Kneeland et al. 2021; Russell et al. 2021), en oro som tydligt uttrycks av de intervjupersoner som var utredare. Här kan vi tyda en avsaknad i handlingsfriheten (Lipsky 2010) socialarbetarna har från organisationen, då restriktionerna skulle följas och inte alltid kunde överskridas lägger det grund för en oro vad som händer de klienter man inte kan få tag på.

Behandlarna lyfter även de i deras intervjuer hur de upplever att klienter har fallit mellan stolarna:

Tekniken asså har fungerat bra. I stort sett under pandemin. Tekniken har varit ett viktigt verktyg för oss. Trots att klienterna inte har alltid internetuppkoppling eller programvara eller så men, det har fungerat bra (Intervju med Anna).

Här går det dock att avläsa en positivitet till de digitala lösningarna, som inte går att se hos utredarna vid samtal om klienter som inte kunnat delta. När behandlarna lyfter klienternas avsaknad av resurser att använda digitala tjänster understryks ständigt att det trots allt fungerat bra och att det är positivt. Majoriteten av behandlarna lyfter att de haft möjlighet att tillgodose klienterna med diverse elektronik som plattor och datorer. Att organisationen stöttat socialarbetarna i lösningar för att underlätta klienternas behandlingsmöjligheter under pandemin kan vara bidragande till att de ändå har en övergripande känsla av att det fungerat bra. Jessica som är behandlare berättar:

En del hade det [teknisk utrustning] en del hade inte och då fick vi möjlighet att låna ut datorer för personer så att de kunde delta. (Intervju med Jessica)

Socialarbetarna har vid införandet av digitala lösningar informerat sig om vem som kan delta och inte, när anledningen till att en klient inte kunde delta var avsaknaden av elektronik kunde socialarbetaren tillgodose dem detta. De har alltså haft möjlighet att minska utanförskapet som uppstått när klienter inte haft medel att delta (Scaramuzzino & Hjärpe 2021). Att inte ha elektroniska resurser är enligt Van Dijk bara en av de många faktorer som påverkar utanförskap och som Russell et al. (2021) skriver har klienter själva uttryckt att svårigheter med internetuppkoppling och bristande kunskap i hantering av plattformarna som använts varit bidragande till att behandlingen inte känts produktiv.

Utredarna beskriver inte att de haft möjlighet att tillgodose klienter med elektroniska resurser. Vilket möjligtvis anses rimligt då en klient under behandling har tydligare kontinuerlig kontakt med socialarbetaren och en tydligare koppling till organisationen där en

sådan uppgörelse kan göras tryggare och har ett tydligare syfte än inom utredning där man endast ska ses som en kortvarig kontakt (Sjögren 2018; Billinger 2000).

### **7.3.2 Inställningar till digitalisering**

Vi ser att oberoende av organisation och yrkestitel lyfter samtliga intervjupersoner vikten av att mötas i person. Det är en värdering som lyser igenom, Filip som är utredare uttrycker:

Jag är ju rädd att, vad ska man säga, det ska bli en. Att det ska bli en ...nämen kopplat till så tidseffektivt att ha möten digitalt. Så att det ska bli huvudspåret från om man tänker ledning och så. 'Amen det är effektivare då gör vi det' (Intervju med Filip).

Rädslan Filip uttrycker kan vi se bland majoriteten av våra intervjupersoner. Att effektivisering ska gå före relationen till klienten är inte i linje med socialarbetarnas värderingar som vi kan tolka i empirin samt vad tidigare forskning säger (Kneeland et al. 2021; Kleykamp et al. 2020). Något forskningen framför är att digitala tjänster kommer vara en del av socialt arbete i framtiden och det är en del av statens mål att digitalisera välfärden ytterligare (Henretty et al. 2021; Scaramuzzino & Hjärpe 2021; Schmid & Almog-Bar 2020; Hasenfeld 2010). Behandlare Karin uttrycker: "Det digitala stjälpes tycker jag, där är så mycket att känna av i det fysiska mötet, människor behöver ses för att få känna sig sedda". Trots att det går att se skilda meningar mellan utredare och behandlare gällande hur det faktiskt gått under pandemin med det digitala lösningarna tycks båda yrkesgrupperna landa i att digitala möten inte trumfar fysiska. Samtliga håller kvar vid grundprincipen att mötas fysiskt är en förutsättning för att skapa relation (Sjögren 2018). Mellan socialarbetarna och organisationen ses här en värdegrunds skillnad, något som Lipsky (2010) beskriver som oundviklig i organisationer där gräsrotsbyråkrater arbetar. Inte till följd av pandemin, då samtliga uttryckt förståelse för restriktionerna och de uppger ha använt sin handlingsfrihet utefter det handlingsutrymme organisationen skapar. Det är snarare en värdegrunds skillnad om hur framtiden ska se ut. Många intervjupersoner anser att digitaliseringen har bidragit till bra utfall, men att de digitala tjänsterna ska användas där de fungerar, för de klienter som inte har möjlighet att ses. Inte som ersättning av fysiska möten för att skapa effektivisering.

## 8. Avslutande diskussion

Denna studie har haft som syfte att undersöka socialarbetares upplevelser av förändring i arbetet med klienter med missbruksproblematik till följd av de restriktioner som covid-19 pandemin har inneburit. Studiens tre frågeställningar besvaras här genom analysen gjord av kvalitativa intervjuer med åtta socialarbetare och med hjälp av Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrati samt Van Dijks (2020) teori om digital uppdelning.

Vi ställde oss frågan om vilka förändringar socialarbetare upplevt i sitt arbete till följd av restriktionerna. I empirin fann vi att de tillsammans med klienter, kollegor och andra vårdgivare övergått från att arbeta främst med fysiska möten till att i stället arbeta i princip uteslutande med digitala möten. Reamer (2015) lyfter att det finns en rädsla inom socialt arbete om att djupa och meningsfulla relationer inte kan byggas genom digital kontakt utan endast i fysiska möten. Denna oro har vi sett speglas i intervjupersonernas berättelser, men de uttrycker även att arbetet har fungerat förvånansvärt bra. Då socialt arbete har en lång historia av att träffa klienter i person är det rimligt att denna oro synliggörs av intervjupersonerna. Av intervjupersonernas beskrivningar framkommer att de varit begränsade av sina organisationer i sitt arbete vilket har krävt en ökad flexibilitet. Deras beskrivningar av användandet av flexibiliteten synliggör Lipskys (2010) idé om att gräsrotsbyråkratens nyttjande av sin handlingsfrihet är en nödvändighet för att organisationen ska fungera.

Studiens har även undersökt hur socialarbetarna resonerar kring eventuella följder i arbetet med klienter som restriktionerna lett till. Vikten av relationen och det fysiska mötet har varit ett återkommande tema i vår empiri, vilket även har uppmärksamats i tidigare forskning. Intervjupersonerna lyfter att det är skillnad på att ha fysisk och digital kontakt. De förklarar att den fysiska kontakten är viktig då det ger dem tillfälle att läsa klienternas kroppsspråk samt möjligheten att förmedla känslor som förtroende och tillit på ett sätt som inte är möjligt digitalt. Intervjupersonerna har synliggjort att de är medvetna om dessa begränsningar och har flera exempel på hur de i sitt arbete använt olika tekniker för att motverka de begränsningar de upplever existerar i det digitala mötet. Kleykamp et al. (2020) lyfter positiva aspekter med digitala tjänster som att nå klienter man tidigare inte kunnat nå, vilket intervjupersonerna instämmer i. Respondenterna berättar till exempel om hur klienter som tidigare inte velat delta i utredningar eller behandling nu har medel att göra det vilket leder oss till att förstå att det finns ett behov av digitala tjänster inom missbruksvården. Socialarbetare har uttryckt att klienter med ett svagt socialt nätverk har haft det svårare att utnyttja de digitala tjänsterna som erbjuds. Att undersöka vidare vilken roll det sociala

nätverket spelar i klientens möjlighet att ta del av digital behandling och vård skulle vara intressant för framtida studier. I intervjuerna framkommer att alla klienter inte har förutsättningar för att nyttja de tjänster som har erbjudits. De saknar ofta tillgång till teknik som telefon och dator vilket behövs för att delta digitalt. Även då organisationen vid tillfällen kunnat erbjuda möjlighet för klienter att låna teknisk utrustning synliggör detta att det finns en digital uppdelning i samhället (Van Dijk 2020).

Studiens sista fråga var att undersöka om utredande- och behandlande socialarbetare beskriver några likheter eller skillnader i arbetet med klienter till följd av restriktionerna. I empirin finner vi att de fokuserar på skilda aspekter när det talar om klienter som saknar teknisk utrustning. Utredarna uttrycker en oro kring dessa klienter och deras möjlighet att vara delaktiga i utredning och behandling medans behandlarna uttrycker positiva aspekter som att kunna låna ut material så att de kan delta. De uttrycker sig dock liknande när det kommer till deras inställning till digitalisering, de lyfter att digitaliseringen har positiva aspekter men att det inte kan ersätta det fysiska mötet. Socialarbetarna tycks bevara de grundvärderingar och principer som Payne (Sjögren 2018) och filantropin talar om där det fysiska mötet är en förutsättning för relationen trots att socialarbetarna kommer från olika organisationer och har olika tjänster.

Sammanfattningsvis visar denna studie att dessa socialarbetare inom missbruksvården ser den fysiska kontakten med klienter som en viktig del av sitt arbete. Även då de i stor utsträckning beskriver att den digitala kontakten fungerat bra lyfter de att det fysiska mötet aldrig kan ersättas och att digitala tjänster inte alltid är ett tillräckligt bra substitut. Trots organisatoriska begränsningar har socialarbetarna genom användandet av sin handlingsfrihet gjort en ansats att minska den exkludering som de digitala lösningarna skapat. De har fått gå balansgång för att se till att öka inkluderingen. Trots det har en del hamnat utanför och ej kunnat ta del av den hjälp och det stöd de är i behov av. Lipsky (2010) synliggör gräsrotsbyråkratens handlingsfrihet, men tydliggör också att de begränsas av de organisatoriska förutsättningar som de måste förhålla sig till. Trots handlingsfriheten kan inte gräsrotsbyråkraterna nå alla klienter vilket denna studie visar på.

Studien har väckt nya tankar kring framtiden för missbruksvården, covid-19 pandemin är inte över och digitala tjänster har blivit en del av det vardagliga arbetet inom socialtjänsten. Van Dijk (2020) beskriver hur digital exkludering kan öka social ojämlikhet, för denna klientgrupp som redan besitter svaga resurser, är svårnådda och befinner sig utan många sociala skyddsnet kan digitaliseringen möjligtvis leda till ännu starkare exkludering. Vi anser att socialt arbete bör främja fysiskt och psykiskt välbefinnande samt inkludering i samhället

för varje individ för att tillfredsställa människans behov av gemenskap och sammanhang. Därigenom anser vi att det syns ett behov av resurser som till exempel tid, kunskap och teknisk utrustning för både klienter och socialarbetare för att se till att denna grupp inte blir mer exkluderad än vad den redan är.

Som framtida socionomer har denna studie varit en möjlighet för oss att lära oss mer om digitalisering och hur det påverkar socialt arbete. Oberoende av var vi jobbar i framtiden kommer digitaliseringen vara en del av arbetet. Att läsa forskningen som producerats på området och höra olika perspektiv och tankar från verksamma socialarbetare ser vi som gynnande för vår framtida yrkesroll.

# Referenslista

Aamodt, Laila Granli. (2014) *Den gode relasjonen*, 2. rev. utg. Oslo: Gyldendal.

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2011) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Billinger, Kajsa (2000) *Få dem att vilja: motivationsarbete inom tvångsvården av vuxna missbrukare*. Diss. Stockholm: Akademitryck AB, Edsbruk.

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

Both, Luciane Maria, Gustavo Zoratto, Vitor Crestani Calegari, Luis Francisco Ramos-Lima, Bianca Lorenzi Negretto, Simone Hauck, Lucia Helena Machado Freitas (2021) COVID-19 pandemic and social distancing: economic, psychological, family, and technological effects. *Trends Psychiatry Psychother*, 43 (2): 85-91.

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

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

Franklin, Cynthia & Audrey Hang Hai (2021) Solution-Focused Brief Therapy for Substance Use: A Review of the Literature. *Health and Social Work*, 46 (2): 103-114.

Gordan, Kurt (1996) *Professionella möten: om utredande, stödjande och psykoterapeutiska samtal*. Stockholm: Natur och Kultur.

Grell, Pär (2016) *Komplexa behov eller komplexa organisationer? Konsekvenser av specialiserad individ- och familjeomsorg ur ett klientperspektiv*. Diss. Umeå: Print och media Umeå.



Hasenfeld, Yeheskel (2010) *Human services as complex organizations*. Second ed. Thousand Oaks, CA: Sage.

Henretty, Kristen, Howard Padwa, Katherine Treiman, Marylou Gilbert and Tami L. Mark (2021) Impact of the Coronavirus Pandemic on Substance Use Disorder Treatment: Findings from a Survey of Specialty Providers in California, *Substance Abuse: Research and Treatment*, (15): 1-4.

Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (2015) Inledning. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran och Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer - Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Kleykamp, Bethea A, Constance Guille, Kelly S. Barth and Erin A. McClure (2020) Substance use disorders and COVID-19: the role of telehealth in treatment and research. *Journal of social work practice in the addictions*, 20 (3): 248-253.

Kneeland, Elizabeth T., Blake T. Hilton, Hayley E. Fitzgerald, Franckie Castro-Ramirez, Rachel D. Tester, Caleb Demers & R. Kathryn McHugh (2021) Providing Cognitive Behavioral Group Therapy via Videoconferencing: Lessons Learned From a Rapid Scale-Up of Telehealth Services. *Practice Innovations*, 6 (4): 221-235.

Lind, Rolf (2019) *Vidga vetandet - teori, metod och argumentation i samhällsvetenskapliga undersökningar*. Andra uppl. Lund: Studentlitteratur.

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

Martinell Barfoed, Elizabeth (2019) Digital Clients: An Example of People Production in Social Work. *Social Inclusion*, 7 (1): 196-206.

Mishna, Faye, Jennifer Root, Marion Bogo & Jamie Leigh Sawyer (2012) "It just crept in": The Digital Age and Implications for Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal*, 40: 277-286.

Nordesjö, Kjetil, Gabriella Scaramuzzino & Rickard Ulmestig (2021) The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, ahead of print: 1-13.

Reamer, Frederic (2015) Social Work in a Digital Environment: Ethical and Risk-Management Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43 (2): 120-132.

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

Russell, Cayley, Fariyah Ali, Frishta Nafeh, Jürgen Rehm, Sean LeBlanc, Tara Elton-Marshall (2021) Identifying the impacts of the COVID-19 pandemic on service access for people who use drugs (PWUD): A national qualitative study, *Journal of Substance Abuse Treatment*, 129 (2021): 1-10.

Scaramuzzino, Gabriella & Teres Hjärpe (2021) *E-socialt arbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg - En systematisk litteraturöversikt*. Stockholm: Forte.

Schmid, Hillel & Michal Almog-Bar (2020) A Tribute to Yeheskel “Zeke” Hasenfeld: Theoretical Legacy and Contribution to Human Service Organizations and Management, *Human service organizations: Management, leadership & governance*, 44 (2): 97-109.

SFS 1988:870. *Lag om vård av missbrukare i vissa fall*.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*.

SFS 2003:460 *Lag om etikprövning av forskning som avser människor*.

Sjögren, Jessica (2018) *Med relationen som redskap? Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten*. Diss. Lindköping: LiU-Tryck.

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

Smith, Rathgeb Steven (2015) *Managing Human Service Organizations in the 21st Century, Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 39(5): 407-411.

Socialstyrelsen (2020) *Socialtjänstens och den kommunala hälso- och sjukvårdens beredskap inför en allmän spridning av covid-19 eller andra liknande infektioner*.

Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2021) Statistikdatabas för vuxna personer med missbruk och beroende <https://sdb.socialstyrelsen.se/ifs/mis/val.aspx> [Hämtad 4/11-2021]

SOU: 2005:82. *Personer med tungt missbruk - stimulans till bättre vård och behandling*. Socialdepartementet.

SOU: 2021:89. *Sverige under pandemin. Volym 2, Sjukvård och folkhälsa*. Delbetänkande av Coronakommissionen.

Svenska Dagbladet Näringsliv (2020) *Coronaviruset och vardagen, I min värld är det en fullständig katastrof*. <https://www.svd.se/distansarbete-kan-leda-till-missbruk-i-fritt-fall>. [Hämtad: 3/11-2021]

Svensson, Lupita & Stefan Larsson (2018) *Digitalisering av kommunal socialtjänst - En empirisk studie av en organisation och profession i förändring*. Första uppl. Helsingborg: FoU Helsingborg.

Taylor, Amanda (2017) *Social work and digitalisation: bridging the knowledge gaps, Social work education*, 36 (8): 869-879.

Van Dijk, Jan (1991) *De Netwerkmaatschappij: Sociale aspecten van nieuwe media*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Van Dijk, Jan (2020) *The digital divide*. Cambridge: Polity.

Vetenskapsrådet (2002) Forskningsetiska principer inom humanistisk samhällsvetenskaplig forskning.

# Bilaga 1

## Första mejlet

### Hejsan

Vi heter Frida Johansson och Mikaela Persson och vi går termin 6 på Socialhögskolan i Lund. Det är nu dags för oss att skriva vår kandidatuppsats och vi letar intervjupersoner som jobbar inom socialtjänsten med missbruk.

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur arbetet sett ut före och under pandemin, har det blivit förändring eller har det sett lika dant ut. Vi vill också undersöka hur du upplever att det blivit för dina klienter, samt jämföra utredande socialsekreterare och behandlande socialsekreterares tankar i arbetet med missbrukare under covid-19.

Vi söker därför både utredare och behandlare som jobbat före och under pandemin inom socialtjänsten med missbruk.

Intervjuerna kommer hållas under V.45-47 efter överenskommelse antingen digitalt eller i ett fysiskt möte.

Skulle du vara intresserad av att delta så maila gärna någon av oss på [mi6376pe-s@student.lu.se](mailto:mi6376pe-s@student.lu.se) eller [fr2164jo-s@student.lu.se](mailto:fr2164jo-s@student.lu.se) för att få mer information.

Tack på förhand!

# Bilaga 2

## Informationsbrev

**Information om kandidatuppsats:** (Prel. titel) En kvalitativ studie av socialsekreterarnas upplevelser av klientkontakten under covid-19 pandemin.

Hejsan! Vi heter Frida Johansson och Mikaela Persson och vi är socionomstudenter vid Socialhögskolan i Lund. Vi läser nu vår 6e termin och ska skriva vår kandidatuppsats. Vi vill fråga dig om du vill delta på intervjuer gällande din upplevelse att arbeta med människor med missbruksproblematik under covid-19 pandemin. Intervjun kommer vara empiri för vår uppsats. Syftet med uppsatsen är att undersöka hur arbetet och kontakten med klienter sett ut, har det blivit förändring eller har det sett lika dant ut. Vi vill också undersöka hur du upplever att det blivit för dina klienter, samt jämföra utredande socialsekreterare och behandlande socialsekreterares tankar i arbetet med missbrukare under covid-19.

## Genomförande

Avsikten är att intervjua 6-8 socialsekreterare som arbetar med människor som har kontakt med socialtjänsten på grund av missbruksproblematik under pandemin. Vi planerar att hålla i intervjuer under veckorna 45-47, intervjun kommer vara i cirka en timme. Alla intervjuer kommer att ske enligt överenskommelse via telefon eller i ett fysiskt möte. Intervjuerna spelas in med ljud och sparas lokalt, på ett säkert sätt. Inspelningarna transkriberas av oss och raderas efter det att vår uppsats blivit godkänd. Om frågorna som ställs i intervjuerna skulle kännas obekväma kan man välja att inte svara.

Det är helt frivilligt att delta på en intervju och du kan när som helst avbryta ditt deltagande även om du först har tackat ja till att medverka. Innan deltagandet ombeds du att underteckna en samtyckesblankett eller i inspelning uttala ditt samtycke till att delta. Samtyckesblanketten får du nu i samband med detta dokument.

## Vad händer med mina uppgifter?

De transkriberade intervjuerna kommer att avidentifieras och ditt namn och andra uppgifter som kan göra att det går att känna igen dig eller arbetsplatsen kommer att tas bort. Ingen obehörig kommer att få ta del av dina svar, möjligtvis kommer de inspelade och transkriberade intervjuerna att delas med examinator vid dennes förfrågan.

Du kan, om du så önskar, begära ut en transkriberad kopia av intervjun. Du kommer även efter uppsatsen är godkänd få ta del av resultatet om så skulle önskas.

Mikaela Persson

Frida Johansson

[mi6376pe-s@student.lu.se](mailto:mi6376pe-s@student.lu.se)

[fr2164jo-s@student.lu.se](mailto:fr2164jo-s@student.lu.se)

# Bilaga 3

## Samtyckesblankett

### **Samtycke till att delta i intervjuer inom ramen för kandidatuppsats: (Prel. titel) Socialsekreterarnas upplevelser av klientkontakten under och efter covid-19 pandemin.**

Nedan ger du samtycke till att delta i ovanstående kandidatuppsats. Läs gärna igenom detta noggrant och ge ditt samtycke genom att skriva under med namnteckning, det går också bra att ge det muntligt vid intervjutillfället.

Jag har läst informationsbrevet om studien och förstått vad det handlar om.

- Jag vill delta i intervjun och samtycker till att delta med ljudinspelning.
- Jag förstår att jag inte behöver svara på alla frågor och att jag när som helst kan avbryta mitt deltagande utan att det får konsekvenser för mig.
- Jag förstår att information som kommer fram i uppsatsen kommer publiceras, att jag kommer att avidentifieras och att inga personuppgifter om mig eller min arbetsplats kommer att offentliggöras.

---

Ort, datum och underskrift

---

Namnförtydligande

#### **Ansvariga för uppsatsen**

Ansvariga för uppsatsen är Mikaela Persson och Frida Johansson, socionomstudenter vid Socialhögskolan i Lund.

Mikaela Persson

Lund Universitet

[mi6376pe-s@student.lu.se](mailto:mi6376pe-s@student.lu.se)

Frida Johansson

Lund Universitet

[fr2164jo-s@student.lu.se](mailto:fr2164jo-s@student.lu.se)

# Bilaga 4

## Intervjuguide

### Presentera oss själva

#### Info om studien

- Studiens syfte är att jämföra utredande socialsekreterare och behandlande socialsekreterare vid socialtjänstens arbete med folk med missbruksproblematik under covid-19.
- Klargöra att det är frivilligt
- Få samtycke på band

#### Intervjufrågor:

- **Bakgrund:**
  - Vill du berätta lite kort om dig själv?
  - Hur länge har du jobbat med utredning/behandling av personer med missbruksproblematik?
- **Arbetsituation under covid-19:**
  - Vad har din arbetsplats haft för restriktioner?
  - Kan du berätta hur din kontakt med klienterna såg ut innan pandemin?
  - Hur ser kontakten ut under pandemin?
- **Den professionelles tankar:**
  - Upplever du en förändring i hur ditt arbete med klienterna sett ut till följd av covid-19?
  - Hur tror du att arbetsplatsens restriktioner har påverkat kontakten med klienter?
  - Vilka förutsättningar anser du behövs för att ha ett bra kontakt med klienter?
- **Hur det blir för klienterna:**
  - Upplever du några förändringar hos klienterna sedan covid-19 bröt ut?
  - Har klienterna uttryckt tankar eller känslor kring kontakten?
- **Avslut:**
  - Har du något mer du skulle vilja ta upp eller utveckla?
  - Har du fler tankar eller frågor?
  - Vill du ta del av transkribering och den färdiga uppsatsen?