

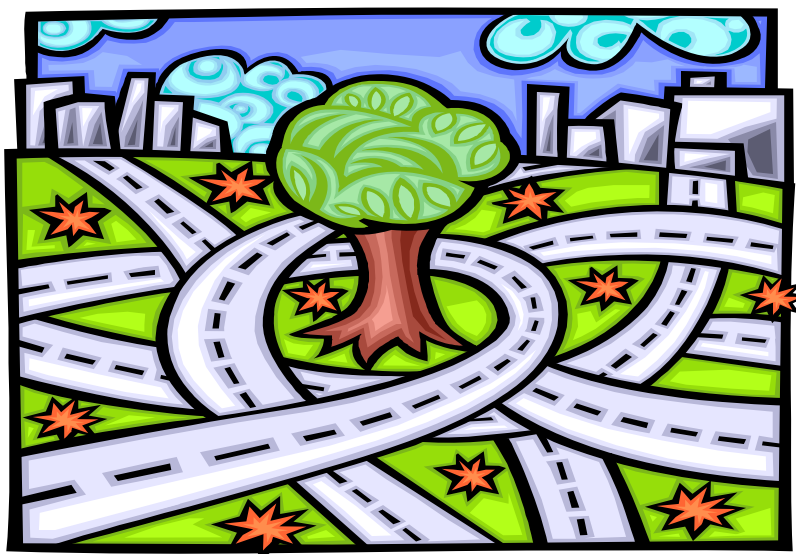
Malmö stad
Limhamn-Bunkeflo

SLUTRAPPORT

PROJEKTET KUNSKAPSBASERAD SOCIALTJÄNST

vid

Individ- och familjeomsorgen i stadsdelen Limhamn-Bunkeflo,
Malmö stad



1 september 2002 – 31 december 2004

Maj 2005

Projektledare:
IoF-chef Gethel Jadbäck
Projektsamordnare:
Socialsekreterare Tommy Kjærkner
Familjevårdssekreterare Ann-Christin Rosenlund

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning.....	sid. 3
Bakgrund till projektet.....	sid. 3
Stadsdelen Limhamn-Bunkeflo.....	sid. 4
Individ- och familjeomsorgens organisation.....	sid. 4
Förutsättningar för projektet	sid. 5
2. Projektets mål och visioner.....	sid. 6
Visioner.....	sid. 6
Övergripande mål.....	sid. 6
Delmål.....	sid. 6
Huvudområden.....	sid. 7
3. Teorigrund.....	sid. 8
Kunskapsbaserad socialtjänst.....	sid. 8
Den kritiska realismen.....	sid. 9
Verksamhetsdokumentation.....	sid.12
Kvalitetsarbete och utvärdering.....	sid.14
4. Arbetsprocessen.....	sid.16
Dokumentation.....	sid.17
Uppföljning och analys.....	sid.20
Kunskapsgenerering.....	sid.21
Hinder och problem.....	sid 23
5. Resultat.....	sid.25
Kunskapsgenerering.....	sid.25
Biståndsdokumentation.....	sid.26
Interaktiv verksamhetsdokumentation.....	sid.30
Uppföljning och analys.....	sid.32
Organisatoriska och metodmässiga förändringar.....	sid.34
Ekonomisk redovisning.....	sid 35
6. Resultatsammanfattning.....	sid.36
7. Och se´n då.....	sid 38
8. Litteraturförteckning.....	sid 40
Bilaga 1.....	sid 42-44
Bilaga 2.....	sid 45
Bilaga 3.....	sid 46-47

Bild försättsblad: Vägarna mellan Umeå och Malmö slingrar sig runt kunskapens träd

INLEDNING

Bakgrund till projektet

Det har under senare år talats och skrivits mycket om behovet av att utveckla en kunskapsbaserad socialtjänst. Socialtjänsten måste på ett bättre sätt kunna visa vad som utträttas och vad som ger resultat. Samtidigt har socialtjänstens individ- och familjeomsorg år efter år präglats av alltmer arbete med administration. Kraven på formerna för dokumentationen av arbetet med klienterna har ökat till den grad att tiden för själva biståndsarbetet har minskat. Biståndsarbetet har blivit styrt av den administrativa överbyggnaden. Det som är kärnverksamheten inom individ- och familjeomsorgen (IoF) är att bidra till en positiv förändringsprocess hos klienten för att denne ska kunna leva ett självständigt och dragligt liv. Då måste klienten stå i centrum och vara delaktig för att resultat ska kunna uppnås. När klienten står i centrum finns även en möjlighet att dra lärdom av de processer som faktiskt innebär förändringen/resultatet som annars är omöjliga att urskilja.

Detta projekts utgångspunkt har varit ett behov av att erhålla kunskap ”inifrån”. Det finns mycket ”tyst” kunskap i socialtjänsten och att det saknas både ett gemensamt socialarbetarspråk och terminologi som kan avtäckas denna ”tysta kunskap”. Det finns även ett uppdämt behov hos socialarbetarna att få möjlighet att tillgodogöra sig kunskap ”utifrån”. För att utveckla socialt arbete måste dessa ovanstående delar få en naturlig plats i verksamheten. En del av arbetstiden måste kunna avsättas för ett systematiskt kunskapsinhämtande och möjlighet till reflektion.

Utvecklingen på IoF i Limhamn-Bunkeflo under slutet av 1990-talet och fram till 2003 visade på en stark ökning av kostnaderna för extern vård inte minst på missbrukssidan. Av de klienter som erhöll vård återkom flertalet för nya insatser. Den tanke som infann sig var därför att förändra arbetssätt och insatser med hjälp av ökad kunskap om insatsernas resultat.

Dessa tankar var en del av grunderna för att påbörja projektet med syfte att ge bättre kunskaper med nya metoder om vilka insatser som kan ge bättre resultat. Vi ville pröva om inte en utökad öppenvård i vissa fall skulle kunna ge minst lika bra resultat för flera klienter som institutionsvård kunde uppvisa. IoF: s resurser för att bedriva öppenvård i egen regi var ytterst begränsade. Före projektstarten fanns fyra socialarbetare som stod för det operativa öppenvårdsarbetet.

År 2002 inleddes en satsning på utökad öppenvård under hösten i samband med att aktuellt projekt startades. Från och med 2003 finns därför två socialrådgivare för barn och unga och två för vuxna. Dessutom finns en socialrådgivare som arbetar med bostadslösa och en omsorgskonsulent som arbetar med psykiskt funktionshindrade.

I samband med behovet av att bli kunskapsbaserad fanns ett behov av att ta reda på effekterna av den nya orienteringen mot andra arbetsformer. Särskilt viktigt var att på ett bättre sätt ställa klienten i centrum för att därigenom få ”kunskap inifrån”. Insikten att klientens delaktighet i förändringsprocessen är helt avgörande för resultatet innebar att det blev viktigt att betona biståndsarbetet utan att för den skull ge avkall på myndighetsutövning och rättssäkerhet.

Det var också viktigt att förändringen i inriktning på arbetet, som även innebar en förändring i synsätt, omfattade hela arbetsplatsen för att få genomslagskraft. För att skaffa en teoretisk plattform för utvecklingen av detta nya arbetssätt behövdes gemensam utbildning.

Den utbildning som visade sig kunna användas som plattform kunde ges av Umeå universitet där Stefan Moréns och Björn Bloms forskning kring det som är verksamt i socialt arbete hade en allmängiltighet som borde kunna utnyttjas oavsett vilket socialt arbetsområde personalen hade.

Stadsdelen Limhamn-Bunkeflo

Stadsdelen Limhamn-Bunkeflo i Malmö kommun ligger i den sydvästra delen av Malmö och består av förutom Limhamn flera mindre orter såsom Tygelsjö, Bunkeflostrand och Klagshamn. Totalt har stadsdelen en befolkning på cirka 33 000 personer. Stadsdelen utgör i flera avseenden en genomsnittlig svensk kommun avseende befolkningssammansättning, storlek, invandrartäthet, arbetslöshet och bidragsbehov. Den särskiljer sig däremot i förhållande till en storstads tyngre sociala problematik. I stadsdelen dominerar inom socialtjänstens område problematik kring missbruk samt barn och ungdomars situation.

Bostadsbyggandet inom stadsdelen har varit omfattande under de senaste åren, en trend som kommer att bibehållas och öka framöver. En stor del av nybyggnationen i Malmö sker i Limhamn-Bunkeflo. Det rör sig om såväl hyresrätter som bostadsrätter och egnahem.

Individ- och familjeomsorgens organisation

Individ- och familjeomsorgen i Limhamn-Bunkeflo leds av en IoF-chef. Verksamheten är indelad i en ekonomigrupp och en utrednings- och behandlingsgrupp för övrigt bistånd.

I ekonomigruppen gjordes en omorganisation 2003 vilket innebar att alla biståndshandläggare nu är socionomer. Idag arbetar i ekonomigruppen en sektionschef och tre socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd. Sektionschefen är också arbetsledare för en socialpedagog som arbetar som boendestödjare samt en socialsekreterare som har arbetsuppgifter kring bl.a. mål- och utvecklingsverksamhet.

Utrednings- och behandlingsgruppen består av en sektionschef, en familjevårdssekreterare och sex socialsekreterare. Till gruppen hör också de fyra socialrådgivarna som arbetar i öppenvården. Utöver dessa finns i utredningsgruppen en omsorgskonsulent som arbetar med psykiskt funktionshinder.

Det administrativa stödet är en assistent och en receptionist. Totalt finns i IoF Limhamn-Bunkeflo 22 anställda.

Förutsättningar för projektet

Förutsättningen för att projektet skulle kunna genomföras var stöd från forskning och utbildning. Det synsätt som docent Stefan Morén vid Umeå universitet hade på socialt arbete och möjligheten till utvärdering var mycket intressant att få ta del av. Morén och hans kollegor har ett långvarigt och pågående arbete med att utveckla en teorigrund som de anser nödvändig för att det ska vara möjligt att utvärdera det sociala arbetet och dess resultat. Ett projektstöd utarbetades därför tillsammans med Umeå universitet.

Från politikerna i SDF Limhamn-Bunkeflo fanns ett stort stöd för projektet.

IOF Limhamn-Bunkeflo ansökte om och beviljades medel av Länsstyrelsen i Skåne län för ett projekt som hade som mål att utveckla kunskaperna specifikt kring missbruksvården och insatser på hemmaplan. Projektets syfte var också att utveckla arbetsmodeller samt att tillse att en kunskapsgenerering efter projektets slut fanns inbyggd i organisationen.

Projektet startade i september 2002 och avslutades formellt vid årsskiftet 2004/05. Delrapport lämnades till Länsstyrelsen i Skåne i augusti 2003 och i augusti 2004.

Slutrapporten avser huvudsakligen projektiden men eftersom arbetet därefter fortsatt har viss redovisning skett även för våren 2005 fram till tidpunkten för rapporten.

Samordnare av projektet har varit socialsekreterare Tommy Kjärkner och familjevårdssekreterare Ann-Christin Rosenlund. Projektledare har varit IoF-chef Gethel Jadbäck.

PROJEKTETS MÅL OCH VISIONER

Visioner

De visioner som redovisades i projektansökan var följande:

- att i det konkreta missbruksarbetet utgå från den kunskapsbaserade teorin som beskrivs i ansökan.
- att utarbeta en arbetsmodell som utgår från att klienten är delaktig i processen kring dokumentation - från att utreda – dokumentera under själva ”insatsperioden” – och under den fas som utgör utvärderingen av det sociala arbetet.
- att inom organisationen bygga in en naturlig modell för kunskapsgenerering.

Övergripande mål

Projektets övergripande mål har varit att öka kunskapsbasen hos socialarbetarna.

Syftet är att på ett bättre sätt kunna bidra till en positiv förändring för de människor som kommer i kontakt med socialtjänsten.

Delmål

I avsikt att komma närmare det övergripande målet har projektets delmål varit att:

- Utveckla ett mer kunskapsbaserat arbete med missbrukare på hemmaplan
- Testa metoder för att öka klientdelaktigheten i det sociala arbetet
- Inhämta kunskap om uppbrott och förändring inifrån klienten och utifrån forskning
- Utveckla dokumentationen så den blir relevant för kunskapsinhämtande
- Pröva utvärderingar och uppföljningar av verksamheten
- Pröva hur en kontinuerlig kunskapsgenerering skulle kunna etableras i verksamheten

Huvudområden

Under projektets gång har det i kunskapsprocessen utkristalliserats tre områden som projektet kommit att fokusera på:

1. Att ta del av forskningsresultat och kunskapsöversikter i syfte att öka den enskilde socialarbetarens kompetens och därmed säkerställa att vård- och stödinsatser tar sin utgångspunkt i beforskade och beprövade metoder.
2. Att sammanfoga den allmänna teoretiska grund som givits genom föreläsningar kring kvalitetsarbete och utvärderingar av det sociala arbetet. Specifikt de generativa mekanismer som Stefan Morén och Björn Blom forskar kring.
3. Att praktiskt pröva de forskningsresultat som Morén och Blom funnit.
4. Att utarbeta en fungerande verksamhetsdokumentation som ska ge möjlighet att för framtiden löpande jämföra verksamhetens mål med utfallet.

TEORIGRUND

Kunskapsbaserad socialtjänst

I Socialtjänstlagen 3 kap 3 § uttrycks att kvaliteten i socialtjänstens verksamhet systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Socialstyrelsen har haft i uppdrag av regeringen att utarbeta ett program *Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten* (SoS-rapport 2000:12). En slutrapport presenterades 2004.

Socialstyrelsens uppdrag var att utarbeta ett förslag till program för stöd i kunskapsutvecklingen inom socialtjänsten på regional och lokal nivå. Uppdraget var att ta ett brett och samlat grepp i dessa frågor för att uppnå uthållighet och långsiktighet.

Det övergripande syftet med uppdraget var att med en ökad kunskapsproduktion kunna besvara frågor om i vad mån socialtjänstens insatser resulterar i förbättrade levnadsförhållanden för klienterna. Man var också t ex intresserad av vilka typer av insatser som ger bästa resultat för en viss grupp i en viss situation. Detta ska uppnås bl.a. genom empiriska studier och denna kunskap ska leda till att öka socialarbetarnas gemensamma kunskapsbas.

Genom systematiska kunskaper om värdet av olika insatser kan det ges saklig information till klienter, finansiärer och allmänhet.

Den enskildes rätt är central i arbetet för en kunskapsbaserad socialtjänst. Enligt projektgruppen som arbetat med uppdraget är det idag svårt att se vilken kunskap som olika metoder i socialt arbete grundar sig på. Detta är allvarligt med tanke på att klienterna oftast inte har några alternativ till socialtjänsten.

Genom att verka för en socialtjänst som bygger på vetenskap och beprövad erfarenhet ska klienternas känsla av godtycke minska. Bristande kunskaper är också ett hot mot rättssäkerheten. Tillräcklig information är nödvändig för att klienten ska kunna tillvarata sina rättigheter.

Det framfördes från flera håll en del kritik om synen på evidensbaserad socialtjänstens insatser. Den komplexitet som en individs förändringsprocess innebär ansågs inte möjlig att generalisera på det sätt som det låter sig göras inom t ex det medicinska området.

I en artikel av professor Sven-Axel Månsson i Lund (Socionomen 8-2000) framför han kritik bl.a. till att Socialstyrelsen i sitt förslag till nationellt program för en kunskapsbaserad socialtjänst framställer det sociala arbetet som mycket komplext men samtidigt anser att det i den sociala forskningen producerar så lite systematisk och exakt kunskap om det sociala arbetets utfall och värde.

Månsson anser att detta är ett motsägelsefullt resonemang. Detta krav på exakt kunskap finner man främst inom medicinen där nyckelordet är evidensbaserad kunskap. Månsson menar att den modellen för vetenskap inte kan överföras på det sociala arbetet. Han kritiserar därför rapporten för att den inte diskuterar hur man på ett vetenskapligt bra sätt ska kunna mäta de faktorer som är verksamma i socialt arbete, med hänsyn till dess komplexitet.

Månsson anser att rapporten istället ägnar sig åt att antyda att forskarna är ointresserade av utfall och effekter av socialt arbete.

Professorn i klinisk psykologi i Umeå, Bengt-Åke Armelius, jämför i en artikel i Socialvetenskaplig tidskrift nr 2-3, 2002 hur resonemanget gick när man började utvärdera psykoterapin. Detta arbete kom igång i Sverige i och med att man 1975 startade en utredning om införande av psykoterapiutbildning. För att få legitimation blev det därför krav på att terapimetoden skulle kunna uppvisa tillräcklig vetenskaplig evidens i internationell forskning.

Det räckte således inte längre med beprövad erfarenhet utan också vetenskap krävdes som grund. När dessa krav ställdes blev det stora invändningar från terapeuterna. Armelius bild är att utvecklingen gått i tre faser. Den första fasen var en *sökande* fas. Då ställdes frågor kring vetenskapsteori och diskussioner fördes. Andra fasen kallar han för *pröva och lär* då man genomförde empiriska forskningsprojekt. På det sättet ökade den gemensamma kunskapsbasen. Den tredje fasen var en fas av *integrering*.

Idag ser han hur psykoterapiforskningen bättre kan beskriva vad som försiggår i en terapi även om det aldrig kan bli fullständigt. Många praktiserande psykoterapeuter ser idag forskningen som värdefull i sitt kliniska arbete. Man kan dra nytta av den kumulerade kunskapsmassan.

Armelius anser att det finns skäl att tro att socialtjänsten kommer att genomgå samma utvecklingsprocess. Han tror att all praktikbaserad kunskapsutveckling följer en likartad process.

IMS, Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete, har som uppdrag att förse det sociala området med systematiska kunskapsöversikter över vilka insatser och metoder som fungerar i det sociala arbetet.

- Stödja (och ibland genomföra) studier av sociala insatser och strukturerade åtgärdsprogram.
- Stödja utvecklingen av systematiska bedömningsmetoder.
- Sprida information om resultaten.

Den kritiska realismen

Docenterna Stefan Morén och Björn Blom vid Umeå universitet beskriver i sin bok *Insatser och resultat* (2003) olika kategorier av utvärdering. Den empiriska evidensens förtjänster är enligt Morén och Blom att bra upplagda studier kan ge reliabla svar på om ett program fungerar. Dessutom kan de ge kvantitativa mått på utfall vilket gör jämförelser möjliga mellan olika interventioner.

Deras främsta invändning är att innehållet i interventionen inte studeras. Det ger inget svar på varför resultat uppstår. En annan begränsning är att olika kontexter ignoreras. Därigenom inskränks möjligheterna att förklara utfallet dvs. varför fungerar interventionen ibland och ibland inte.

Moréns och Bloms teorigrund är den *kritiska realismen*. Den utgår från att det finns en verklighet utöver det som kan observeras genom empiriskt grundade undersökningar.

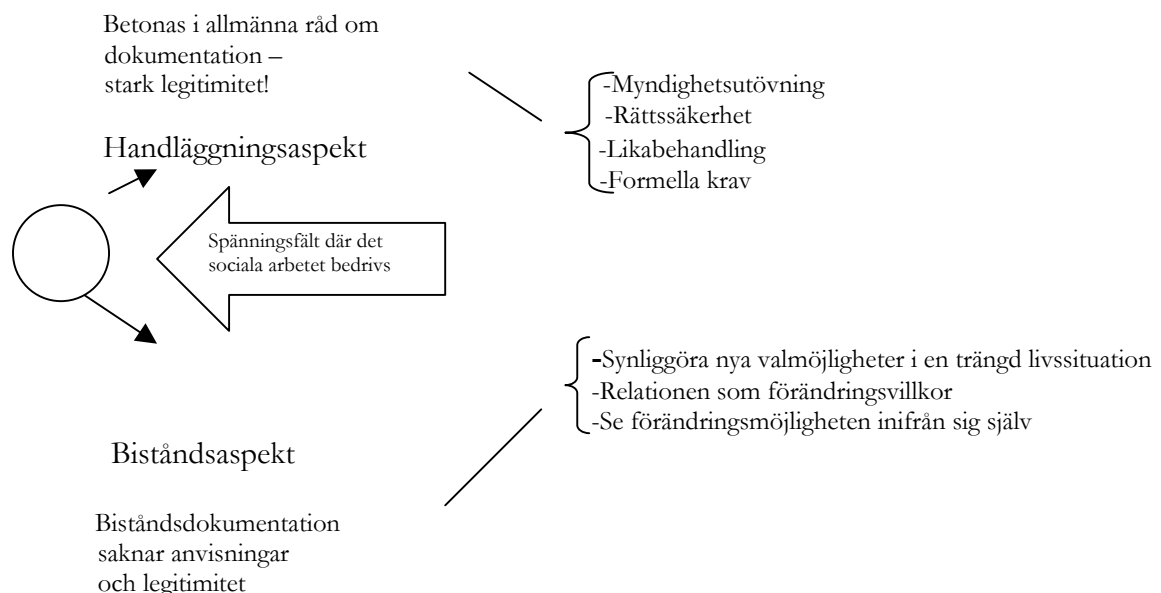
Kunskap måste därför enligt denna teorigrund sökas både genom observationer i randomiserade och kontrollerade studier och att genom ett analytiskt arbete hitta de mekanismer som kan förklara resultatet. Det är här vi kan finna de krafter och mekanismer som producerar effekterna och som förklarar hur och varför resultat uppstår. Förutsättningen är att man har kunskaper om de mekanismer som gör förändring möjlig. Den brist som den kritiska realismen uppvisar är att det saknas fasta kriterier för att avgöra giltigheten i resultatet av utvärderingen.

Morén och Blom anser att den ensidiga inriktning Socialstyrelsen förespråkar dvs. empirisk evidens inte är tillräcklig för att utveckla en kunskapsbaserad socialtjänst. Det är inte bara viktigt att empiriskt belägga *vad* som sker utan också *hur* detta sker.

De lanserar därför perspektivet empirisk-analytisk evidens. Det innebär att perspektivet måste läggas bortom det direkt iakttagbara. Man måste erkänna att det finns krafter som man endast indirekt och analytiskt kan formulera på basis av empiriska observationer. Man måste också anlägga en ny syn på den sociala förvaltningen. Det är i socialarbetarnas möten med klienterna som insatserna utformas och resultat uppstår och att man borde tala om ett kunskapsbaserat socialt arbete istället för kunskapsbaserad socialtjänst.

Fig. 1 är hämtad ur Stefan Moréns bok *Att utvärdera socialt arbete* (1996). Morén menar att socialarbetarnas insatser försiggår i spänningsfältet mellan de båda rationalerna handläggningsaspekten och biståndaspekten. Erfarenheten är att handläggningsaspekten överordnas för att säkerställa de formella kraven.

Fig. 1. Rationaler



Dokumentationen ur ett handläggningsperspektiv är starkt reglerat av tillsynsmyndigheter och i lagar och reglementen. Det är denna dokumentation som granskas och läggs vikt vid och är självklart viktig ur rättssynpunkt. Däremot saknas riktlinjer och legitimitet för biståndsdokumentationen.

Enligt den kritiska realismen är kunskap alltid felbar och mer eller mindre sanningslik. Ingen empiri är neutral. För att förklara sociala fenomen måste vi förlita oss på teorier och söka generativa sociala mekanismer som dock måste vara grundade i empiriska studier.

Generativa mekanismer är den underliggande dynamiken som vi får fram genom analyser och som kan förklara hur insatser genererar klienteffekter. Generativa mekanismer svarar på utvärderingsfrågan: **Hur och varför valde klienten förändring/icke-förändring som en följd av socialtjänstens insatser?**

I sin forskningsrapport *Insatser och resultat* (2003) redovisar Morén och Blom de generativa mekanismer de identifierade och beskriver i rapporten. De betonar samtidigt att det sannolikt finns fler mekanismer eller undergrupper till dessa mekanismer som återstår att finna.

Utmaningsmekanismer

Insatserna präglas av att socialarbetaren i relationen med klienten utmanar dennes livshållning.

Rishtagandemekanismer

Klientens tillit till socialarbetaren gör att han vågar ta risken att lämna sin gamla livsstil.

Gensvarsmekanismen

Klientens gensvar är nödvändigt för att resultat ska uppstå dvs. klientens beredvillighet och överväganden.

Rollöverskridandemekanismer

Både socialarbetare och klient överskrider sina roller som ”hjälpare” och ”mottagare” vilket genererar tillit och uthållighet i förändringsprocessen.

Kontextmekanismer

Stöd i klientens nätverk är en förutsättning för framgångsrika insatser.

I projektet har vi tillsammans med Blom och Morén prövat metoder för biståndsdokumentation med syfte både att se vilka mekanismer som är verksamma i det enskilda ärendet och vilka resultat det ger upphov till.

På grundval av de fallbeskrivningar som gjordes under projektet har Morén och Blom illustrerat KAIMEr-konfigurationer (vit låda), dvs. sammanfattande mekanismbaserade förklaringar till de resultat som fallbeskrivningarna visade.

Förkortningen avser

Under olika K ontextuella förhållanden	(K)
gör olika A ktörer	(A)
olika I nterventioner	(I)
som utlöser olika M ekanismer	(Me)
som genererar kortsiktiga och långsiktiga R esultat	(R)

Varje fall kan på det sättet sammanfattas (konfigureras) och ge en bild av vilka mekanismer som varit aktuella. I nästa steg görs en aggregering av ett antal fall.

Härigenom uppnås ett sammanfattande resultat som kan ge en mer generell bild av sammanhangen mellan personernas kontextuella förhållanden, aktörer och interventioner, mekanismer och vilka resultat som uppstår.

En vidare utveckling av mekanismerna är att vänta eftersom teorierna är preliminära och kan ses som en grundforskning. Arbetet har dock som syfte att göra den svarta lådan vit, dvs. att ännu bättre förstå hur och varför resultat uppstår eller inte uppstår i det sociala arbetet.

I slutfasen av projektet har biståndsdokumentation börjat prövas som så småningom ska leda till ett antal konfigurationer och aggregeringar. Ett fortsatt samarbete med forskarna i Umeå behövs därför för att utveckla biståndsdokumentationen.

Genom detta arbete ges stor legitimitet till varför det är så viktigt med biståndsdokumentation. Förutsättningen för att kunna utvärdera socialt arbete är att det finns en bra och genomtänkt dokumentation att utgå från.

Verksamhetsdokumentation

Doktoranden Anna-Lena Perdal har under projekttiden dels föreläst kring verksamhetens dokumentation men även givit oss praktiska övningar i ämnet.

Dokumentationens syfte är att synliggöra utvecklingsmöjligheter. Den måste vara kontinuerlig, systematisk och strukturerad.

Dokumentation används till:

- Utvärdering
- Uppföljning
- Kvalitetssäkring
- Kontroll (t ex länsstyrelsen kontrollerar verksamheten härigenom)
- Utveckling
- Handläggning – individnivå, insats och faktiskt handlande.
- Minnesanteckningar

Dokumentation kan endast bli ett bra verktyg om man har något att sätta den i relation till.

Tidslinjen, processen är ett sådant verktyg. De visioner som utgör grunden för arbetet kan betraktas som en värdebas mot vilken man senare mäter vad som händer över tid samt målet. Utan visionen går man vilse – glömmet vad målet var och det är svårt att ha stöd för reflektion.

Det är viktigt att gå tillbaka och läsa av vad visionen handlade om med följande frågeställningar:

- Är vi på väg dit vi tänkte oss, som visionen var?
- Vad får vi med oss på vägen?
- Var visionen fel eller otillräcklig?

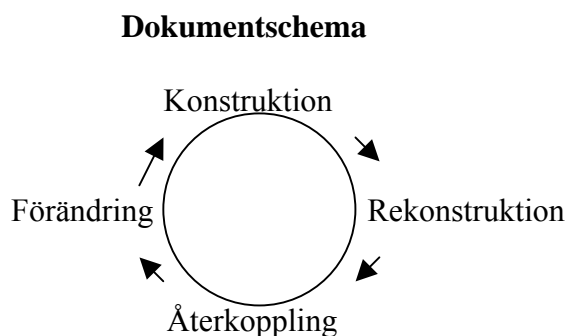
Den modell som arbetats med i projektet är Interaktiv verksamhetsdokumentation (IVD)
Denna modell har de tidigare nämnda kriterierna att vara:

- kontinuerlig
- systematisk
- strukturerad

Det finns fyra faser i modellen se fig. 2

- Konstruktionsfasen – värdebasen, vad man vill, vart man ska, hur man gör. Till sin hjälp kan man vid behov använda ett insamlingsdokument för att klargöra delar av verksamheten som är viktiga.
- Rekonstruktionsfasen – Pågår hela tiden, kontroll av att grunddokumentet stämmer med det som blir.
- Återspeglingsfasen – Undersöka skriven dokumentation både från verksamheten och gärna från brukarna. Reflektera över nuläget i förhållande till grunddokumentet. Detta är av betydelse för verksamheten.
- Förändringsbasfasen – Kunskap leder till förändring, anpassning i arbetssätt, miljö och slutligen grunddokumentet som utvecklas till nya mål.

Fig. 2



Projektmedtagarna arbetade i grupper med uppgifter kring verksamhetsdokumentation. Grunddokumentet har sedan reviderats enligt modellen under projektets gång. Resultatet av arbetet redovisas senare i rapporten. Arbetet rör sig kring nedan nämnda frågeställningar och har dokumenterats i vardera en reflektions/arbetsgrupp för ekonomienheten, vuxengruppen och barn/ungdomsgruppen.

- Konstruktion: Våra grunddokument $T_0 - T_1$
Insamling av löpande dokumentation
Intervjuformulär
Processblanketter
- Rekonstruktion: Löpande dokumentation
Positivt
Negativt
Förändring
- Återkoppling: Jämförande mellan verklighet och den tänkta dokumentationen
Analysera skillnader
- Förändring: Arbetssätt
Dokumentation
Vart vill vi?

Kvalitetsarbete och utvärdering

Leif Holmström, universitetslektor vid Umeå universitet, har föreläst kring kvalitetsarbete och utvärderingar. Han bidrog med en förståelse för vad utvärdering är och introducerade oss i olika modeller.

Genom Holmströms föreläsningar lades grunden för insikter och frågeställningar kring vad som kan betraktas som kvalitet i vår verksamhet. Utvärderingar och uppföljningar av våra insatser är viktiga men det är då också väsentligt att ställa rätt frågor och använda adekvata metoder.

Kvalitetsarbete

Holmström gav deltagarna i uppgift att bl.a. fundera över:

1. Kvalitetsarbete: vad socialt arbete var för oss, vad gör vi och med vilken kvalitet? Hur mäter man kvalitet inom socialtjänsten? Hur har kvalitet definierats? Vill vi bedöma verksamheten för dess *strukturkvalitet* (det man har) eller ur *processkvalitetssynpunkt* (det man gör)?
2. Utvärdering: Mäter vi det vi vill/bör mäta eller mäter vi det vi kan mäta?
3. Möjligheter till förändring/förbättring av vårt arbete: Vilka är intressenterna? Hur synliga är brukarna?

Utvärdering

Nästa steg blev att analysera vad som bör utvärderas inom IoF i Limhamn-Bunkeflo utifrån dessa kvalitetsaspekter. De undersökningsområden som är aktuella är i stora drag

- Missbrukare
- Barn och ungdom
- Bidragsberoende personer med rehabiliteringsbehov och med längre beroende än två år.

De undersökningsnivåer som är intressanta är:

- Effekter, brukare
- Processer, handläggare

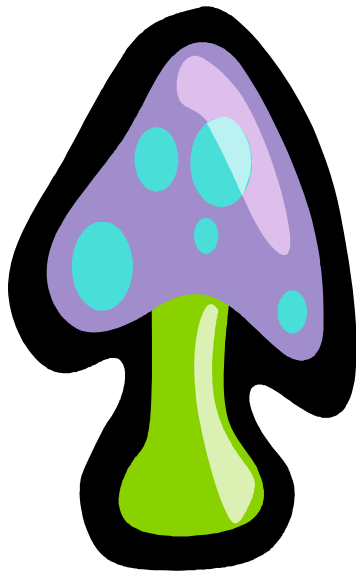
Utvärdering av ett program eller en insats skiljer sig från uppföljning genom att den är systematiskt genomförd. Utvärdering kan göras med olika metoder och är beroende av bl.a. vad som lämpligast och vad som ska mätas.

Förändring/förbättring av vårt arbete

Grunden för att förbättra arbetet på IoF ligger i att gräva där vi står dvs. kunskaper och erfarenheter som finns måste belysas och möjligheter till reflektion över vårt arbete måste finnas.

Leif Holmström har metaforiskt beskrivit det som att kunskap skapas genom:

att suga näring ur den mark där man står, vi får vår näring ur vår egen informationsmylla
(som svampar ur jorden)→



Skärpt organiserad medveten reflektion omkring det arbete vi
dagligen utför i närhet av våra klienter.

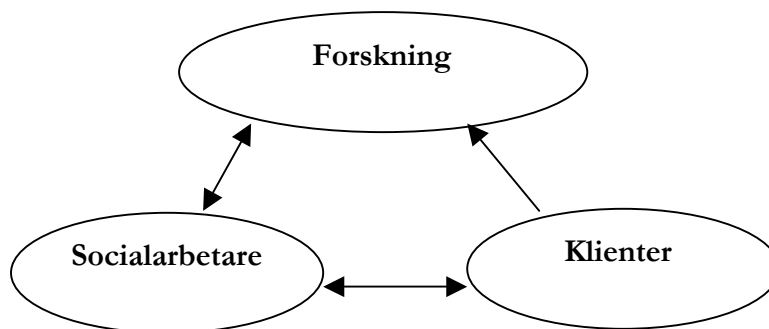
ARBETSPROCESS

Metoderna som utnyttjats för att nå projektets mål har varit både teoretiskt och praktiskt inriktade. Basen har varit den teoretiska grund som givits genom Umeå universitets föreläsningar, våra egna studier och diskussioner i reflektionsgrupper. Här ingår litteraturstudier och studier av utvärderingar och forskningsrapporter. Det har gjorts flera egna utvärderingar och uppföljningar av delar av verksamheten.

Alla deltagare har gjort retrospektiva studier av både avslutade och pågående ärenden utifrån Stefan Moréns och Björn Bloms teori om generativa mekanismer som en förklaring till hur resultat uppstod utifrån de insatser som gjordes.

Överhuvudtaget har projektet varit mycket teoristyrkt eftersom stora delar av projektet har handlat om att pröva Morén och Bloms teori om generativa mekanismer.

Fig. 3. Kunskapsinhämtande



Det grundläggande kunskapsinhämtandet för den enskilde socialarbetaren sker idag oftast genom egen erfarenhet, vid diskussion med kollegor, genom egna studier eller enstaka kurser och föreläsningar se fig. 3. Dessa kunskapskällor är väsentliga men det samlas på detta vis oftast en tyst kunskap. Den tysta kunskapen är inte lätt att förmedla vare sig inom eller utanför organisationen. Det sociala arbetet baseras därför ofta på en intuitiv känsla kombinerad med erfarenhet. Detta medför inte sällan svårigheter att utvärdera en verksamhet utifrån frågor kring *varför* man gjorde så och *hur* det blev så.

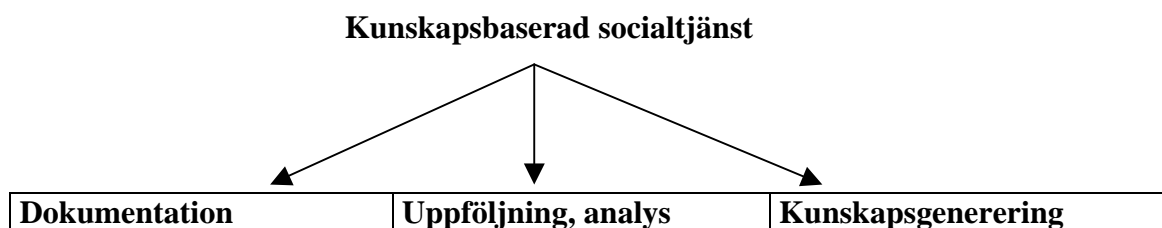
Det finns flera orsaker till att det sociala arbetet inte har en väl utvecklad kunskapsgrund. Forskningen inom socialt arbete är relativt ny och det finns heller ingen utbredd tradition bland de yrkesverksamma att ta del av det som finns. Dessutom saknas ett genuint socialarbetarspråk som är anpassat till det arbete som bedrivs. Den tysta kunskapen förblir därför tyst.

För att öka den gemensamma kunskapsbasen ser vi det som nödvändigt att det i organisationen finns inbyggt ett kontinuerligt kunskapsinhämtande både från forskarvärlden, från kollegor och från klienterna. Professionen måste inför klienten, allmänheten och de förtroendevalda kunna hänvisa till den forskning och erfarenhet som finns dokumenterad om värdet av de insatser och de resultat den erbjuder vården kan visa. Ett ökat brukarinflytande bör kunna förbättra både insatser och resultat inom socialtjänsten. Då avses brukarinflytande på såväl makro- som mikronivå.

Denna samlade kunskap och erfarenhet används på biståndsnivån som i sin tur ger ytterligare kunskaper tillbaka. Kunskaperna insamlas på empirisk grund genom att utvärdera program och insatser. Det innebär en generaliserad kunskap som måste kunna användas på biståndsnivån. Komplikationerna kan vara att denna på empiri byggda kunskap inte förklarar *varför* resultat uppstår. Den ”svarta” lådan behöver öppnas och analyseras och då krävs ett språk som är allmänt vedertaget. Docent Stefan Morén vid Umeå universitet har i sin forskning pekat på det begreppsliga tomrum som finns i socialt arbete. Han menar att det inte räcker med att socialtjänsten kunskapsbaseras utifrån empirisk evidens. Som tidigare nämnts lanserar Stefan Morén och Björn Blom begreppet empirisk-analytisk evidens.

I mötet mellan socialarbetare och klient uppstår mekanismer som kan ha en viss betydelse i möjligheten till en förändring i klientens liv. Dessa generativa mekanismer har Stefan Morén och Björn Blom studerat och presenterat i sin forskningsrapport *Insatser och resultat*. I det här projektet har varje deltagare studerat några utvalda ärenden i syfte att se om och hur mekanismerna verkat i respektive ärende. Totalt har ett 40-tal ärenden studerats.

Fig. 4. Medel för kunskapshöjning



För att komma närmare målet, en kunskapsbaserad socialtjänst, har vi i detta projekt arbetat med dokumentation, uppföljning och analys samt kunskapsgenerering. Se fig. 4

Dokumentation

Verksamhetsdokumentation

En bra och genomtänkt dokumentation är en grund för att kunna utvärdera verksamheten och få ett lärande inifrån. Genom doktoranden Anna-Lena Perdals föreläsningar och våra övningar har vi utvecklat grunddokument som sedan kontinuerligt utvärderas varefter ett nytt grunddokument framställs osv. Grunddokumentet ska vara ett hjälpmedel att se om vi gör det vi säger att vi ska göra. På detta sätt hoppas vi kunna kvalitetssäkra verksamheten.

Under hösten 2002 arbetade varje reflektions/arbetsgrupp med att utforma ett grunddokument. Dokumentet, T₀ är indelat i dels en beskrivning av hur det ser ut idag och dels en beskrivning av vilka visioner man har. Vid beskrivning av dagsläget handlar det om att definiera vad som är syftet med verksamheten, vad vi gör, vem som gör det och med vem, var sker det, varför just där och varför just med de aktörerna, vad kännetecknar mötet med klienterna samt kritiska situationer och hur dessa löses och hur möjligheter tas tillvara. I delen om visioner finns samma frågor men en beskrivning av hur vi anser att det *bör* vara.

Med nya kunskaper och erfarenheter som bas framställdes ett nytt grunddokument, T₁ under våren 2004. Med föregående grunddokument som utgångspunkt konstruerades ett nytt dokument med samma frågeställningar. Därefter analyserades de viktigaste skillnaderna, glappen, hur vi tänkte om verksamheten vid de båda tillfällena. Dessa glapp påvisade vad som behövde förändras och hur dessa förändringar kan ske. De ger även underlag för resonemang omkring hur möjliga förändringarna är att genomföra. De möjliga förändringarna kan därefter genomföras och de omöjliga slutar att ta energi och kraft i anspråk.

Grupperna fick också fundera över vad som behövde förändras och utvecklas för att kunna arbeta i enlighet med de kunskaper och insikter som förvärvats under projektiden. Man fick också beskriva varför förändringsprocessen skall se ut på beskrivet sätt och vilka argument man har för detta. Slutligen fick grupperna diskutera hur man kan se till att denna förändring och utveckling sker i konkreta former.

Biståndsdokumentation

Vid projektets start gjorde stadsdelen en satsning på utökad öppenvård för vuxna missbrukare och anställde ytterligare en socialpedagog. Kostnaderna för institutionsvården hade då under flera år rusat i höjden. Ett led i projektet var därför att hitta bra former för att bedriva vården på hemmaplan. Inom projektets ram har försök gjorts att socialpedagogen tillsammans med klienten vid varje möte ska dokumentera mötet utifrån vissa frågeställningar. Tanken var att denna dokumentation sedan skulle kunna användas av båda parter för att lära sig något om vad som händer över tid och samtidigt ge information om vad som är verksamt i förhållande till målet. Under projektets gång har dokumentationsmetoden förändrats vid flera tillfällen i sökandet efter lämpligaste förfaringssätt. Under hela processen kring dokumentation har frågan kring en ökad klientdelaktighet varit i fokus.

Som en utveckling av de kunskaper som växt fram under projektets gång har en vägledning för biståndsdokumentation börjat prövas. Denna dokumentation är att se som ett komplement till handläggningsdokumentationen. Biståndsdokumentet ska ge underlag för en fortlöpande analys av ett utvalt antal ärenden. Dokumentet konfigureras efter avslutad insats enligt den av Stefan Morén och Björn Blom utarbetade KAIMEr-modellen (se avsnittet teorigrund). Ett antal ärenden kan så småningom aggregeras och hypotesen är att det ska kunna ge en fingervisning om under vilka förutsättningar de generativa mekanismerna varit aktuella och hur de medverkat till det resultat som uppstått av insatsen.

Prövningen av Morén och Bloms teorier påbörjades under hösten 2003 med en retrospektiv studie av ett antal ärenden. Varje projektdeltagare fick välja ut ett ärende man varit handläggare av. Urvalet gjordes på grundval av att man ville veta mer om hur och varför resultatet blev som det blev. Det var alltså inte nödvändigt att det var ett ”lyckat” ärende. I några fall valde två projektdeltagare att samarbeta kring ett ärende. Beskrivningen av ärendet skedde genom journalgenomgång med övergripande styrfrågor som Vad var resultatet? Vilka var insatserna? Hur kan man förklara hur insatser och andra faktorer lett fram till resultatet?

Strukturen på redovisningen var enligt rubrikerna:

1. Resultatet för klienten och eventuellt andra
2. Socialarbetarens, klientens och eventuellt andras insatser
3. Hur resultaten uppstod (mekanismer och kontextuella förutsättningar)

Redovisningen gjordes inför hela gruppen med efterföljande diskussion. Materialet var mycket omfattande och intressant och användbart även för forskarna.

Under vintern 2003-2004 arbetade reflektions/arbetsgrupperna med att välja ut något eller några av de enskilda fallen för en djupare analys. I en del fall gjordes intervju med klienter vilket ibland visade sig ge en annan bild av resultatet av insatserna än den som socialarbetaren hade eller vad som framgick av journalmaterialet. Resultatet av arbetet redovisades vid en träff i februari 2004 för de andra grupperna och forskarna.

Med bakgrund från den analys av projektdeltagarnas enskilda arbeten och grupparbeten sammanställde Stefan Morén och Björn Blom s.k. KAIMEr-konfigurationer dvs. sammanfattande mekanismbaserade förklaringar till resultatet. De kontextuella förhållanden som beskrivs i en konfiguration är dels från klientens livsvärld och dels biståndskontexten. Klientens livsvärld innehåller både problem och styrkor. Biståndskontexten är dels socialtjänstens organisation och arbetssätt och andra aktörers resurser och villkor.

I konfigurationen beskrivs också aktörerna inklusive klienten och deras insatser. Resultatet som kan avläsas utifrån det dokumenterade hänförs till yt- och djupaspekter. Ur materialet analyseras vilka mekanismer som varit verksamma för att åstadkomma resultatet (förändringen eller icke-förändringen).

Moréns och Bloms utvärderingsteori är att med konfigurationer av ett antal typfall ska man kunna göra aggregeringar dvs. generaliseringar av t ex ett antal typärenden. Det kan vara exempelvis förändringsarbete med ett antal missbrukare där det ska kunna framträda mönster av mekanismer som förklarar resultat i förhållande till de insatser som gjorts. Dessa kunskaper ska sedan användas för att förnya verksamhetsdokumentationen. En löpande aggregering med åtföljande förnyelse av IVD är sedan grunden för en ökad kunskapsbaserad av det sociala arbetet. Se bil. 2

På grundval av KAIMEr-modellen utarbetades en biståndsdokumentationsblankett. Socialrådgivarna valde ut ett ärende vardera för att dokumentera kontakten med klienten. Detta arbete pågick under hösten 2004 och redovisades vid en träff med Stefan Morén och Björn Blom i november 2004.

Det visade sig att dokumentationen blivit alltför instrumentell d.v.s. lite mycket av att fylla i en blankett. Det framgick klart hur styrda vi är i vårt tänkande av handläggningsaspekten på socialt arbete. På det sättet missades det grundläggande analytiska perspektivet dvs. väl grundade slutsatser om kopplingen mellan insatser och resultat.

Det blev därför viktigt att lyfta fram skillnaden mellan den traditionella dokumentationen och biståndsdokumentationen. Den förstnämnda görs primärt för andra d.v.s. för kontroll utifrån/uppifrån – gör man saker och ting rätt?

Biståndsdokumentationen ska göras primärt utifrån professionens intresse dvs. kontroll inifrån av kopplingen mellan insatser och resultat – gör man rätt saker? Delarna som ingår i KAIMEr är primärt deskriptiva/beskrivande utom avseende mekanismerna (Me) som primärt är analytiska/resonerande.

Med detta resonemang och av erfarenheterna från vårt försök till biståndsdokumentation blev det viktigt att först fokusera på den analytiska delen och framförallt på socialarbetarnas egna reflektioner. Därefter är det möjligt att beskriva mekanismerna.

Det blev väsentligt att ställa frågor som:

1. På vilket sätt har insatserna (givet kontext och aktörer) *haft betydelse* för att resultatet uppstod?
2. Hur kan man *förklara* att insatserna haft betydelse för att resultatet ska uppstå?
3. Vilka är de *mekanismer* som kan förklara hur resultatet uppstod som en följd av insatserna?

Med utgångspunkt från detta utformades ett nytt försök till dokumentation. Dokumentationen innehåller ett försättsblad med en kortfattad beskrivning av bl.a. problem, styrkor, vilka insatser som bedöms krävas och vilka antaganden som görs om kopplingen mellan insatsen och resultatet.

För löpande noteringar redovisas var för sig aktörerna och deras insatser, klientens insatser, socialarbetarens reflektioner samt resultatet. Socialarbetarnas reflektioner visade sig vara en källa till flertalet av de outtalade kunskaper som var nödvändiga att få fram i ljuset för att kunna analyseras på ett djupare plan. Den analytiska delen finns därmed löpande inbyggd i dokumentationen i form av socialarbetarens reflektioner. Vid konfigurationen görs en del- eller slutanalys på grundval av både det empiriska materialet och det analytiska.

Arbetet har pågått under våren med detta material.

Syftet är att få ett klientunderlag av den omfattningen att man kan koppla samman aggregeringarna från dessa ärenden med ett nytt verksamhetsdokument (T₂).

Uppföljning och analys

Under projektets gång har intresset för att analysera, utvärdera och synliggöra våra egna insatsers resultat blivit allt större. Arbetet med T – dokumenten visade också vad vi ville arbeta med och vad vi ville uppnå. Det blev viktigt att undersöka dessa förändringar efterhand.

Det är svårt att utkristallisera vad som skulle ha gjorts avseende uppföljning av vårt arbete utan projektet men att det fått ett stort inflytande framförallt på formerna och entusiasmen vid utvärderingarna är klart.

Som nämndes har Limhamn-Bunkeflo IoF haft åtaganden även innan projektet startade om att mäta måluppfyllelsen på olika områden. Åtagandena har handlat om bl.a. mål för hur många långvariga bidragstagare som ska bli självförsörjande under ett år, att handlingsplaner ska finnas och vara aktuella, att minst 75 % av de personer som fått extern missbruksvård ska uppfatta att vården varit i linje med deras behov eller att barnperspektivet ska redovisas i samtliga barnutredningar.

Åtagandena har följts upp med mätningar genom statistik, enkäter eller intervjuer.

Uppföljningarna har i allmänhet genomförts av socialsekreterarna med intervjuer av varandras klienter. Resultaten har analyserats och i förekommande fall medfört förändringar av arbetet.

En förstärkning av barnperspektivet har utvecklats under projektets gång genom det kunskapsinhämtande som skett under projektiden.

Kunskapsgenerering

Kunskapsgenereringen har skett på två nivåer:

1. Kunskap ”inifrån”, vilket innebar ett granskande av den egna verksamheten och identifiering av vår ”tysta kunskap” som enligt Bertil Rolf, docent vid Lunds universitet, utgör ett fundament för professionell kunskapsförmedling. För att generera kunskap om vår egen verksamhets effekter, kom flera initiativ till utvärderingar fram. Under detta begrepp kommer även den egna reflektiva dokumentationen som successivt utarbetades.

2. Kunskap ”utifrån”, vilket innebar inhämtande av litteratur och forskning

Kunskap inifrån

Vi har under projektets gång definierat ett antal klientgrupper vars synpunkter och uppfattningar om socialtjänstens insatser vi velat inhämta. Exempel på detta är:

- familjehemsplacerade barn i åldern 12 till 18 år, där vi önskade få ett barnperspektiv på de insatser de var föremål för. Intervjuer gjordes under 2003 med denna målgrupp och under 2004 med barnen i åldern 6 till 12 år.
- vuxna, där vi intresserade oss för personer som varit i kontakt med socialtjänstens öppenvård för samtal. Missbrukare som fått extern vård samt personer som erhållit ekonomiskt bistånd var andra vars synpunkter vi efterfrågade.

Utvärderingarna har gjorts i syfte att öka våra kunskaper om klienternas erfarenheter om socialtjänstens insatser.

Kunskap utifrån

Studier visar att socialarbetare överlag har dåliga möjligheter att följa den forskning som sker inom socialtjänstens område. Det är nödvändigt att man från arbetsgivarnas sida uppmärksammar detta behov om socialtjänsten ska kunna utvecklas till att vara mer kunskapsbaserad. Samt att det finns en uppbyggd metod som upplevs naturlig för medarbetarna.

För att höja medarbetarnas teoretiska kunskapsbas har det därför getts möjlighet till självstudier under arbetstid, kunskap ”utifrån”. Självstudierna har varit riktade i förhållande till den inriktning på arbetet som socialarbetarna hade. För att bygga in tankar och kunskap i organisationen skedde därefter möten i reflektionsgrupper varvid analyser genomfördes av vad den nya kunskapen innebar för vårt arbete. Ibland betydde analyserna att det blev ett annat förhållningssätt eller sökande efter mer kunskap.

Praktiskt genomfördes detta genom att alla deltagare fick möjlighet till enskilda studier fyra timmar i månaden med efterföljande reflektionstid, fyra timmar per månad. Deltagarna var indelade i tre reflektionsgrupper inom områdena vuxna, ekonomiskt bistånd samt barn och familj. Detta arbetssätt hade arbetsledningens fullständiga stöd.

Exempelvis upplevde man i reflektionsgruppen barn och familj, ett behov av att bättre tillförsäkra barnperspektivet och öka kunskapen om barn. För att få en grund i ämnet studerades litteratur och forskningsrapporter, dels om barns normalutveckling och dels om barn i utsatta situationer. Särskild vikt lades vid barn som blev föremål för socialtjänstens insatser.

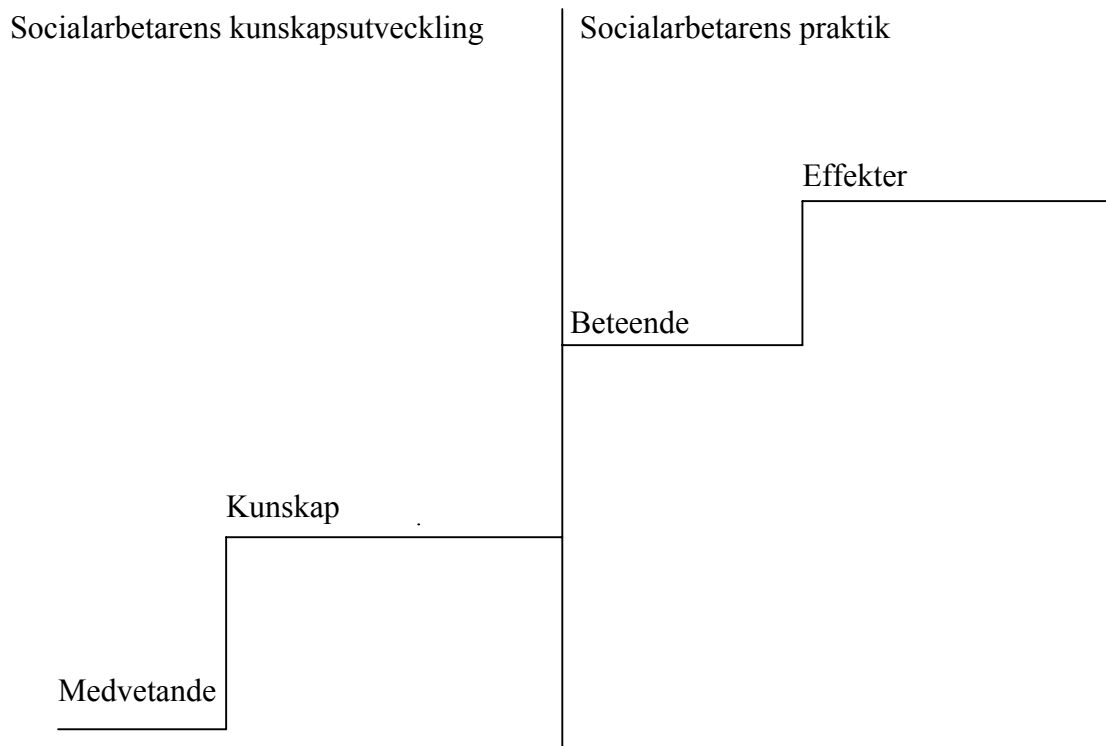
I reflektionsgruppen ekonomiskt bistånd fanns många tankar kring hur man kunde göra en maktförskjutning från handläggaren till klienten för att motverka klientifieringsprocessen och bidra till klientens eget ansvarstagande.

I reflektionsgruppen kring vuxna var kunskap om missbruket centralt, framförallt uppbrottet ur missbrukssituationen. Andra närliggande områden var kunskaper omkring dubbeldiagnoser samt missbruksvård riktad till psykiskt funktionshindrade. Flera rapporter om verksamma behandlingsmetoder och deras utfall instuderades.

Föreläsningarna av forskare och lärare från Umeå universitet har under hela tiden varit den sammanhållande länken för hela arbetsplatsen. De har nära följt vårt arbete och kunnat anpassa föreläsningarna och stödet så att de blivit en del av processen. Målet är att efter projektets slut ska denna process som innebär en löpande kunskapsgenerering vara inbyggt i organisationen.

Förändringar i arbetssätt som resultat av kunskapsgenerering

Processen för inläring och förändringar i det faktiska arbetet har en trappstegsmodell: fig.5



Hinder och problem

Vid projektets start var mycket centrerat kring föreläsningar om teoribildning och utvärdering. Personalen var under denna period avvaktande och uttryckte skepsis i vad detta hade för nytta för verksamheten. Även uttryckte de att projektet inte var tillräckligt förankrat och förberett bland personalen. Nedan följer ett citat från personalens kommentarer (temperaturtagningen) som belyser detta:

”Det tog lång tid innan jag förstod vad vi höll på med. Det var mycket tid som försvann i denna ovisshet. Jag var negativ till projektet i början, hade fått för lite information och det var inte förankrat hos oss.”

Efterhand som kopplingen till det praktiska sociala arbetet växte fram har entusiasmen stigit. I perioder har engagemanget svalnat när man inte riktigt förstått tankegångarna, i de teorier som presenterats under projektets gång. Vid några tillfällen har de nya tankegångarna tagit tvära vändningar som inte varit förankrade bland personalen och detta har stoppat upp processen. Exempel från temperaturtagningen:

”Förra gången Umeå var nere var jag ganska positiv. Projektet hade fått en viss mening då. Den nya dokumentationen är kul. Men i Torekov på internatet är projektet nere på 0 för mig. Det känns som projektet och de nya idéerna är mycket viktigare än våra klienter. Ingen frågar oss vad vi vill, det bara lastas en massa umeå-idéer på oss utan reflektion. Kanske projektledningen skulle börja reflektera?”

Eftersom projektet handlat om socialarbetarnas kunskapsgenerering och efterföljande förändring i arbetssätt var personalens arbetssituation av väsentlig betydelse för projektets process. Detta innebar att då socialarbetarnas arbetsbelastning ökade upplevde de en stress i förhållande till projektet eftersom det dagliga arbetet med utsatta människor prioriterar sig själv. Under dessa perioder sjunker entusiasmen för projektet och det är viktigt att sakta ner kraven på uppgifter som genereras ur projektet för att inte upplevelsen av det som helhet skall bli negativ. Det är även viktigt att någon har som uppgift att knyta tillbaka projektet till arbetsplatsen då utrymmet är bättre så att processen kan fortlöpa. Allt för många gånger har kunskap erhållits genom kurser och föreläsningar som vardagens arbetsbelastning lagt sitt täcke av glömska över. För att en kunskapsgenerering ska ge avtryck i det dagliga arbetet måste processen flyta under lång tid och vara levande mellan de hinder som arbetsbelastning innebär.

En reaktion, tagen ur personalens egna kommentarer (temperaturtagning) efter en stressande period:

”Det har varit nyttigt för gruppen att hitta en gemensam grund att stå på. Det har varit positivt för organisationen och klienterna att de beslut som fattas är mer genomtänkta och underbyggda. Idag upplever jag att det blivit svårare att hitta tiden och lusten när det gäller Umeå, det har blivit för mycket prestation och måsten.”

Ytterligare kommentarer:

”Det känns för mycket som skolarbete”

”Umeåprojektet har inneburit många bra och intressanta diskussioner och en del tankeställare. Tyvärr har det många gånger känts jobbigt och tidskrävande. Det har ofta känts som ett extra jobb.”

Resultaten måste även kunna visa sig bestående i arbetssätt, metoder, och utvärdering oavsett personalomsättning. Häri ligger en svårighet som inte är enkel att omsätta i praktiken, i synnerhet om det inte är ett synsätt som präglar den traditionella socialtjänsten. Som tidigare nämnts har redan under projekttiden ett antal byten gjorts på olika tjänster. Under projekttiden har de nyanställda kunnat få en introduktion av kolleger och de två projektsamordnarna. Efter projekttidens slut är det viktigt att introduktionen fortsätter till varje ny medarbetare.

Kommentar ur temperaturtagningen:

”Att göra förändringar i verksamheten är svårare då det tar tid och personal byts ut, men jag tror att all kunskap och insikt leder till förändring över tid. Diskussionerna måste fortsätta och pågå över tid.”

Biståndsdokumentationen som den var utformad med bl.a. socialarbetarens reflektioner och som ett professionellt material, har visat sig ge svårigheter ur formell synpunkt. Eftersom det är ett arbetsmaterial som ska vara underlag för analyser har materialet inte kunnat användas i datasystemet, Procapita.

Det måste därför på något sätt hanteras utan att vara ett officiellt material men heller inte registreras så det kommer i konflikt med datalagen. Dokumentationen är dock viktig eftersom denna är bärare av biståndsperspektivet. Vi har inte löst detta problem för framtiden under projekttiden.

Viktigt är att under dessa perioder kunna släppa på takten i projektarbetet men samtidigt inte tappa fokus utan fortsätta så snart utrymme ges.

RESULTAT

I ett projekt med denna inriktning dvs. med en kunskapshöjande ansats och med mål som innebär att implementera kunskapsgenerering i verksamheten, har både målet och vägen (processen) samma innebörd. Hela projektet har varit en läroprocess både på teoretisk och på praktisk nivå. De inhämtade kunskaperna har avsatt resultat i form av verksamhetsdokumentation (IVD) och biståndsdokumentation enligt Morén och Bloms modell för att analysera verkamma mekanismer i det sociala arbetet. Resultatet har också blivit att uppföljningar och utvärderingar genomförts inom utvalda områden både i form av intervjuer och enkäter med brukarna.

Projektet har igångsatt en process som inte har eller ska avslutas för att projektet har avslutats. Detta var också ett av målen med projektet.

Ett annat mål var att öka klienternas delaktighet i förändringsprocessen. Försök har bl.a. gjorts med att dokumentera biståndsarbetet tillsammans med klienten vilket dock visat sig i nuläget inte vara någon framkomlig metod. Däremot har klienternas delaktighet ökat genom att det idag dokumenteras utifrån andra perspektiv än tidigare.

Biståndsperspektivet förutsätter att klientens uppfattning och insatser samt de olika aktörernas aktiviteter dokumenteras. Socialarbetarnas reflektioner är viktiga och nedtecknas för senare analys. Sammantaget ges härmed ett underlag både i det enskilda klientperspektivet men också för att generalisera kunskaperna för att utnyttjas till verksamhetens utveckling. De mekanismer som av Morén och Blom identifierats som verkamma i socialt förändringsarbete går att igenkänna även i projektets och projektdeltagarnas förändringsarbete med sin egen kunskapsgenerering.

Beskrivningen av resultaten av projektet, kan indelas enligt följande:

1. Kunskapsgenerering
2. Biståndsdokumentation (KAIMeR-modellen)
3. Interaktiv verksamhetsdokumentation (IVD)
4. Uppföljning och analys.
5. Organisatoriska och metodmässiga förändringar
6. Ekonomisk redovisning

1. Kunskapsgenerering

Systematisk teoretisk kunskapsgenerering, kunskap utifrån.

Deltagarna i projektet har tagit del av en hel del litteratur och artiklar som diskuterats i respektive reflektionsgrupp. Det har medfört att kunskapsmängden ökat betydligt inom verksamheten. Det finns idag ett annat tänkande kring förhållandet resultat och insatser som har medfört en ökad tydlighet både för oss själva och gentemot klienterna vad det gäller vårt uppdrag, våra möjligheter och begränsningar. Klientens delaktighet, där dennes vilja till förändring, vilka mål som förväntas och vem som gör vad, kommer till uttryck i högre grad..

Vuxengruppen har bl.a. studerat litteratur i syfte att hitta utredningsinstrument för att förbättra beslutsunderlagen så att rätt vård kan ges till rätt person. I avvaktan på att ASI-instrumentet implementerats i kommunen (vilket skedde 2004) började en intervjumanual användas som ledde till en förhöjd kunskap om den enskildes behov.

Kunskap inifrån

För att erhålla kunskap om den egna verksamhetens effekter (kunskap inifrån) genomfördes fler klientundersökningar. Undersökningarna var influerade av projektets ansats att lära ut hur uppföljningar skulle ge avtryck i förändrade arbetssätt utifrån den kunskap de förde med sig. Undersökningarna skulle troligen ha genomförts utan projektet men formen, innehållet och den efterföljande aktiviteten hade varit annorlunda. Kommentar omkring intervjuer från en personal:

”Skillnader i vad vi tänker och vad vi faktiskt gör kan överbryggas genom att använda intervjuer med klienter som metod samt använda skillnaden i kontexten som ett utgångsläge i utredningen.”

Sammanställningen och analysen av intervjuerna med barnen i familjehem har inneburit en kunskap som legat till grund för att en samtalsmanual framställts som kan användas till barn som lever i familjehem samt även en manual för barn som kommer i kontakt med socialtjänsten under utredningar.

Under 2005 har påbörjats intervjuundersökning av dem som erhållit bistånd i form av öppenvård i IoF.s regi. Undersökningen är ännu ej slutförd. Enkät har också utsänts under 2004 och 2005 till dem som haft kontakt med öppenvården men där det inte lett till biståndsbeslut. Härvid har det framkommit ett positivt omdöme om de samtal de fått.

Enkätundersökning av dem som erhållit ekonomiskt bistånd genomfördes i december 2003. Undersökningen visade genomgående mycket positiva resultat på frågor kring bemötande, tillgänglighet och tydlighet.

2. Biståndsdokumentation (KAIMER-modellen)

Genom det arbete som bedrivits med att utveckla en biståndsdokumentation (se kapitlet Arbetsprocess) har medvetenheten om vad som är viktigt att dokumentera och varför blivit alltmer uppenbart. Dels har dokumentation överhuvudtaget igångsatts inom öppenvården vilket inte var fallet tidigare och dels ser man varför den är så viktig.

Det är ur dokumentationen man genererar kunskap både kring den enskilde individen men även för verksamhetens utveckling. Den aggregerar kunskaper som ökar kunskapsbasen för de enskilda socialarbetarna men också bidrar till att arbetets organisation, metoder och synsätt förändras. Sålunda har biståndsdokumentationen medfört att socialarbetarna blivit mer fokuserade på att insatser ska ha klart uttalade mål vars resultat är möjliga att följa upp.

Resultatet av försöket med biståndsdokumentationen enligt KAIMER-modellen är fortfarande under en utvecklingsprocess. En aggregering påbörjades under internat i Torekov i april 2005. Det visade sig dock att underlaget var alltför bristfälligt varför aggregering skjuts på framtiden tills underlaget är tillräckligt stort.

Huvudmålet för projektet har varit en ökad kunskapsbaserad i det sociala arbetet. Då infinner sig flera frågor:

1. Vilken kunskap?

- a) Kunskap om innehållet i insatserna
- b) Kunskap om resultat/effekter (effekter i klienternas liv)
- c) Kunskap om **hur** resultaten uppstår som en följd av insatserna (och de kontextuella villkoren)

2. Hur ska kunskapen genereras?

- a) Goda empiriska beskrivningar (enligt 1a och 1b)
- b) Löpande och alltmer kvalificerad reflektion och "lokal teoribildning" när det gäller mekanismbaserade kausalmönster på olika nivåer.

Biståndsdokumentationen har utvecklats kontinuerligt under projektets gång i ett samspel mellan forskarna i Umeå och projektdeltagarna. Resultatet av detta arbete beskrivs i följande avsnitt. Viktigt är dock att förstå att allt lärande är en process vilket innebär att dokumentationen successivt kommer att behöva utvecklas både praktiskt och teoretiskt för att följa verksamhetens behov.

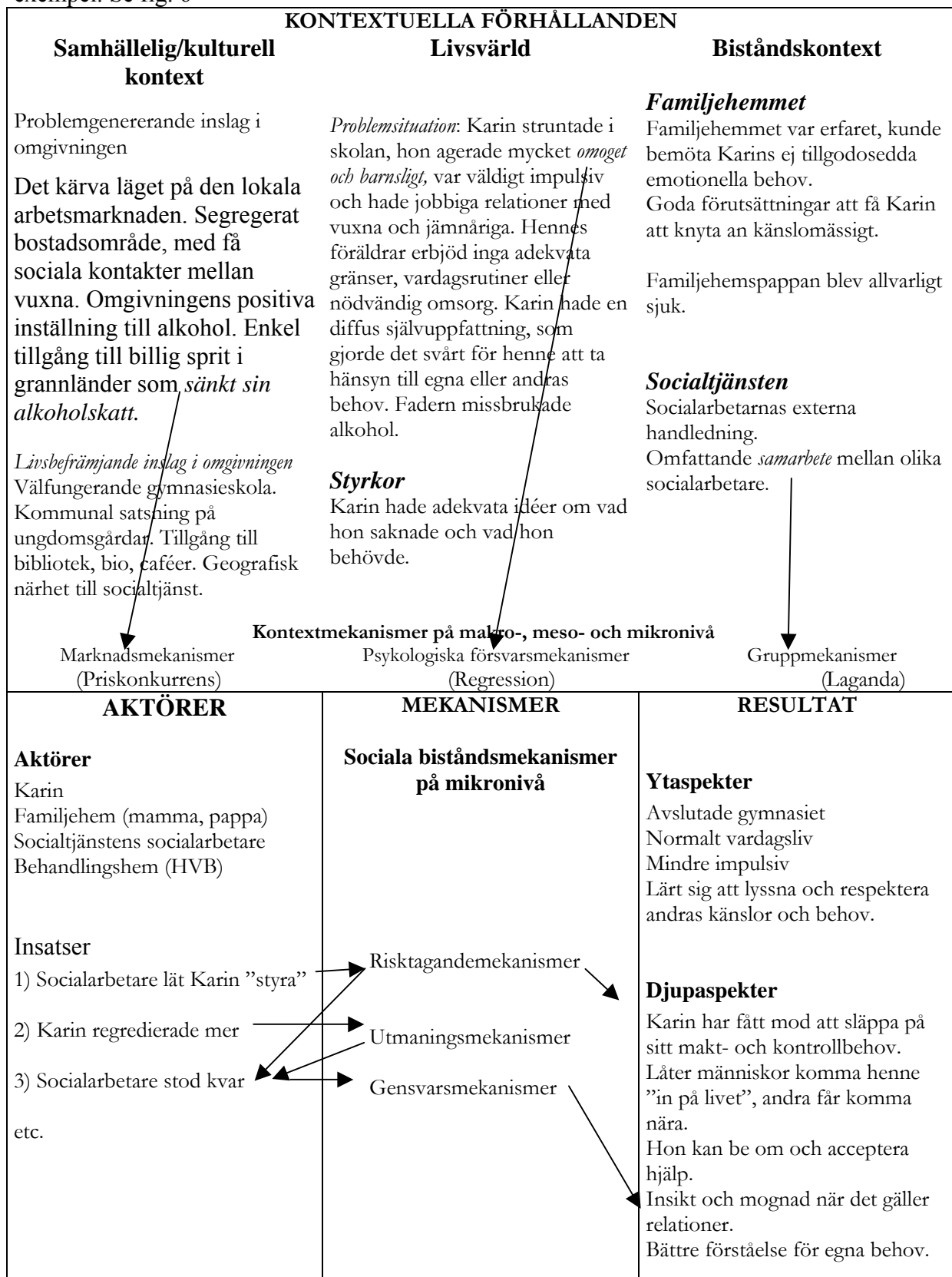
Kommentar tagen från temperaturtagning:

"Man kan nu på ett enkelt sätt följa ärendet – handleda sig själv – se sin egen process"

"Det är lätt att sätta sig in i ett ärende/ta över ett ärende som dokumenterats enligt Umeåprojektet."

"När jag skriver biståndsdokumentation har det klarnat för mig att det underlättar i mitt arbete att föra de egna reflektionerna skriftligt. Detta tror jag leder till att utredningarna blir tydligare och mer i dialog då man på ett tydligare sätt tar upp de tankar och känslor som väcks."

Nedan illustreras hur samarbetet mellan projektdeltagarna och forskarna i Umeå har genererat bakgrundsmaterial till nedanstående exempel som sammanställts i Stefan Moréns och Björn Bloms manual. Vissa delar är taget från ett verkligt ärende medan andra delar är inlagda som exempel. Se fig. 6



Här kan man se hur Morén och Blom lagt till en indelning av kontextförhållandena i en makro-, meso- och mikronivå. Pilarna visar på hur det går att härleda uttryck i dokumentationen till dessa nivåer. Det är sedan tänkt att genom aggregeringar av ett antal biståndskonfigurationer ska kausalmönster uppstå som sedan ska kunna användas för att utveckla verksamheten.

Biståndsdokumentationen är alltså det instrument som ger underlag för kunskaper om den enskilde klienten och genom typfall och aggregeringar ska detta leda fram till en mera generell kunskap. Det empiriska underlaget ska finnas i redovisningen av det som aktörerna (inkl klienten) faktiskt uträttat och det resultat som går att påvisa.

De anteckningar som görs i biståndsdokumentationen måste förutom dessa basfakta också innehålla de överväganden och reflektioner som gjorts från socialarbetarens sida under biståndet. Dessa reflektioner ska bilda underlag för att urskilja vilka mekanismer som har bidragit till förändring eller ickeförändring av klientens livssituation.

Under senare delen av projekttiden har flera försök gjorts att hitta ett bra sätt att biståndsdokumentera. Dokumentationen måste både fånga upp relevanta fakta och ge utrymme för socialarbetarens reflektioner. Dokumenteringen bör också helst ske direkt efter kontakten med klienten eller annan aktör. Samtidigt bör materialet inte bli alltför vidlyftigt eftersom det då ger svårigheter vid konfigureringen.

Dokumentationen måste vara både förhållandevis enkel att hantera men även rutinen för arbetsuppgiften tar tid att implementera i verksamheten. Det återstår därför mycket arbete innan vi anser oss nöjda och troligen kommer det att handla om en ständig utveckling eftersom den bygger på error and trial utan slut. Den försöksblankett och manual som används under våren 2005 finns i bil 1.

De resultat som arbetet hittills medfört är att perspektivet på det sociala arbetet mer fokuserat på biståndsaspekten än tidigare. Det har emellertid också lett till diskussioner bl.a. i ekonomigruppen om att utveckla sina handlingsplaner och att pröva kontraktsskrivning, vars utmärkande drag kännetecknas av en total ömsesidighet och frivillighet mellan klient och socialarbetare. En föreläsning i kontraktsskrivning genomfördes i april 2005. Kontraktsskrivning har en viss parallellitet med det arbete som gjorts i projektet och syftar till att klargöra vad parterna dvs. klient och socialarbetare gemensamt kan komma överens om vad som är klientens mål och hur detta skall uppnås.

Arbetet med den retrospektiva genomgången av ärenden visade tydligt hur bristfällig dokumentationen är om man vill kunna få viktig information om vad som gjorts i ett ärende. Det är ingen nyhet för den som är ny på en tjänst att det inte är lätt att få kunskap om vad som tidigare gjorts i ett ärende. Det beror på att det som dokumenteras är sådant som är viktigt ur handläggningsspektivet dvs. lagrum, beslut och beslutsmotivering etc. Det som händer och sker i kontakten med klienten och andra aktörer finns oftast antingen i minnesanteckningar eller i huvudet på socialarbetaren.

Socialarbetarnas och främst socialsekreterarnas problem idag är att en orimligt stor del av arbetstiden går till administrativt arbete och att då ställa krav på ytterligare dokumenterande är inte görligt. Därför borde det göras en översyn av vad som absolut måste dokumenteras och vad som borde dokumenteras. Det behövs mer dokumentation som gör att vi kan utläsa förändringsprocessen, vilka insatser som görs och vilka resultat som uppnås.

Det är på det sättet vi får fram kunskap som går att analysera och dra lärdomar av. Det blir då också en effektivitetsfråga. Vår erfarenhet i projektet är att biståndsdokumentation är bra i ärenden där det handlar om en förändringsprocess men att formerna för denna dokumentation måste utvecklas.

3. Interaktiv verksamhetsdokumentation (IVD)

Med utgångspunkt från de biståndsdokumentationer som görs, som sedan konfigureras och när man fått ett antal aggregeringar av typfall ska dessa kunskaper ligga till grund för förnyelse av verksamhetsdokumentet.

Under projektiden har grunddokumenten T_0 och T_1 gjorts. Det nya grunddokumentet, T_2 , var tänkt att skapas i april 2005 men underlaget för aggregeringar har visat sig för tunt för att utveckla dokumentet.

Resultatet av arbetet med grunddokument T_1 medförde vissa förändringar i inriktningen av arbetet på IoF. Tack vare projektet och genom grunddokumentarbetet har de olika reflektionsgrupperna kommit fram till vissa förändringar i deras arbetssätt och metoder. Grundläggande för alla är önskemål om en större öppenhet mot allmänheten. En del informationsmaterial har därför producerats. Bl.a. har broschyrer om öppenvården för vuxna liksom för barn och familj utformats.

I vuxengruppen har på ett mer systematiskt sätt använts intervjuformulär i avvaktan på att ASI-metoden implementerats. När ASI-metoden nu genomförs har det fullt ut kunnat integreras.

De viktigaste skillnaderna som vuxengruppen anger mellan T_0 och T_1 är:

- ökat samarbete med kollegorna i de båda arbetsgrupperna
- kontinuerlig utvärdering görs
- genom utbyggnaden av öppenvården har det bildats en vårdkedja som fungerar
- ett mer strukturerat boendestöd
- mer genomarbetade handlingsplaner
- en tidigare kontakt tack vare utökad service- och rådgivningsverksamhet
- att ett ökat fokus på klienternas delaktighet och egna ansvar samt mer nätverksinriktat arbete
- en större medvetenhet om insatserna och mer kritisk hållning till traditionella lösningar

Barn- och ungdomsgruppen anger som de viktigaste skillnaderna mellan T_0 och T_1 är att:

- man ger en tydligare och mer strukturerad beskrivning av innehållet i det sociala arbetet
- man blivit bättre på att se var saker och ting hör hemma. Vi ser våra begränsningar och får därför en tydligare roll
- det blivit mer tillåtande att ta det lugnt, lyssna mer och ser klientens ansvar för sin förändring, något som leder till ökad delaktighet hos klienten
- lokalen på Polgatan (öppet hus-verksamhet) används alltmer för klientkontakter, mera neutral plats än på socialbyrån

- synen på kritiska situationer vänts från att se en hotbild mot personalen till en kritisk situation för klienten
- medvetenheten om vårt arbetssätt och viljan att förändra det har ökat. Arbetet ses som en föränderlig process. Målet sätts inte av socialarbetaren utan man låter klienten sätta målet utifrån sin vilja

För ekonomigruppen har de största skillnaderna varit att:

- man satt upp som mål att öka klientkontakten och för att hitta utrymme för detta ska göras en genomlysning av hur arbetstiden disponeras
- hitta metoder för att bättre få grepp om den problembild som många klienter uppvisar
- visionerna inte har förändrats men har blivit mer konkretiserade
- få kunskapsgenerering integrerad i arbetet på sådant sätt att nya kunskaper ger avtryck i det dagliga arbetet

Arbetet kring honnörsord som nämnts tidigare redovisades och sammanställdes. Detta som ett led i försöken att i den interna kommunikationen vara överens om vad vi menar när vi talar om t ex delaktighet. Ofta används en massa ”fina” ord som kanske många gånger fördunklar istället för förtydliga saker. De tolkningar grupperna gjorde av de s.k. honnörsorden redovisas nedan:

<u>Honnörsord</u>	<u>Betydelse</u>	<u>Hur skapas det?</u>
- Respekt	aktning, vördnad, icke dömande acceptans och hänsyn för persons egenart	Ge tid, lyssna, artighet, korrekt, ej kategorisera, skilja på sak och person
- Delaktighet	inflytande i processen, medaktör, påverkande	Dela med sig av makten, se till att klienten gör aktiva val och bestämmer referenser, klienten får tid
- Tydlighet	göra sig förstådd, klar och koncis, uttrycka sig så att det ej kan missförstås	Begreppsligt språk, klara spelregler, återkoppla, upprepa, sammanfatta förklara
- Empati	inkännande, förmåga att känna hur någon annan känner, upplever och handlar	Nollställa sig själv, känna sig själva stå stilla, handledning, följa tempo ögonkontakt
- Relations- skapande	ömsesidighet, delaktighet, medmänskligt samarbetsförhållande	Bjuda på sig själv, vara personlig, bekräfta gemensamma beröringspunkter

4. Uppföljning och analys

Resultat ur personalperspektiv

Uppföljningar av personalens uppfattning om projektet har gjorts vid tre s. k. temperaturtagningar under projekttiden. Dessa har skett genom en anonym enkät där man fått skatta värdet av projektet i förhållande till olika variabler och tid samt ha möjlighet till egna fria kommentarer. Härmed kan inställningen till projektet följas över tid och analyseras i förhållande till de förändringar det inneburet. Sammanfattningsvis har personalen under den första tiden haft svårt att se vad all kunskapsinhämtning genom föreläsningar och litteratur skulle få för effekter på det praktiska arbetet med klienten. Senare undersökning när arbetet och analyserna av dokumentationen hade kommit igång visade att inställningen var mycket positiv. Som en av de största positiva effekterna har personalen angivet att sammanhållningen och respekten på arbetsplatsen mellan de olika grupperna och funktionerna ökat väsentligt. Se temperaturtagning från 0311 i bilaga 3.

Resultatet av den senaste undersökningen, i april-maj 2005, är använd i slututvärderingen av projektet som helhet. Den visade bl.a. en tillbakagång i personalens värdering av projektets värde som har sin bakgrund i en ökad press inför avslutningen av projektet varvid processen blev avbruten, till förmån för prestation vilket även sammanföll med en hög arbetsbelastning. För att råda bot på detta har prestationskraven dämpats och processen återgått till den tidigare omfattningen och innehållet.

Personalen är dock helt samstämmig i vad de ser som effekter av projektet i flertalet områden. Ett område som spontant har framtagits som mycket viktigt är den samverkan som växt fram på arbetsplatsen. Detta gäller gemensamma synsätt, kunskap om varandra, öppenhet och diskussionsmöjligheter, nedbrytning av gamla strukturer och respekt för varandras professionalitet. Detta blir främst synligt mellan de olika grupperna och funktionerna i organisationen. Vid intervju med klienter har uppfattningen om ett gott samarbete mellan handläggare kommit fram.

Andra effekter av projektet som framkommer från personalen har varit möjligheten att granska naiva teorier, en övergång till mer medvetet operativt tänkande, bättre struktur på arbetet, utvecklande av förmåga att koppla teori till praktik.

För klienten tror personalen att det kommer att bli allt större effekter allteftersom tiden går men att förändringen först måste ske inom personalen innan dessa effekter blir synliga fullt ut. De effekter som redan kan skönjas är en större delaktighet för klienten och socialarbetarens ökade förståelse för klientens egen kunskap vilket ger en möjlighet att se vad som fungerar och under vilka förutsättningar. Flera medarbetare har uttryckt att de tror att klienten får en större trygghet då han möter en personal som bättre kan göra utredningar och beslut som är grundade på forskning och beprövad erfarenhet.

Reflektionerna som dokumenteras i biståndsdokumentationen har visat på svårigheten att utkristallisera vad som är klientens kunskap och vad som är socialarbetarens tolkning. Denna sammanblandning har tidigare gjort det svårt att utläsa ur akter vad som varit verksamt i klientens förändringsprocess. Genom att i biståndsdokumentationen särskilt dokumentera socialarbetarens reflektion har detta blivit lättare.

Resultat ur brukarperspektiv

Under åren 2001 till 2004 har uppföljningar gjorts av personer som fått extern vård. Resultaten visade att målet, att 75 % ska uppfatta vården vara anpassad till deras behov, uppfylldes. Trots detta efterfrågade klienterna vård på hemmaplan, genom projektets inriktning på öppenvård har detta kunnat tillgodoses. Sedan projektet startade har 152 vuxna personer aktualiserats hos socialrådgivarna. Utav dessa har 40 personer fått bistånd i form av vård på hemmaplan. Eftersom antalet som erhållit extern vård successivt minskat blev underlaget för litet för fortsatta intervjuer.

Resultatet av vuxengruppens studier av verksamma metoder och behandlingsinsatser har lett till att socialarbetarna idag på ett systematiskt sätt använder utredningstekniska instrument. Därigenom får klienten tidsmässigt mer utrymme. Detta leder till att insatsen blir bättre avpassad till klientens behov.

Intervjuer har genomförts med missbrukare som erhållit bistånd i form av vård på hemmaplan. Endast två av nio personer har hittills hörsammat kallelsen varför undersökningen inte är färdig än. Två personer har dessutom flyttat utanför Malmö och därför inte kallats. Undersökningen riktar sig till dem som avslutat biståndet under 2004 och som haft bistånd i minst 3 månader.

Enkäter har sänts till de personer som fått stöd- eller servicesamtal. Det avser personer där det inkommit anmälningar eller rapporter gällande LOB, misstänkt rattonykterhet eller behov av missbruksvård. Svarefrekvensen var under 2004 alltför låg för att dra några slutsatser och förfaringssättet har ändrats så att enkäten nu lämnas ut i samband med att service- eller stödsamtalen avslutats.

Uppföljningen av öppenvårdsärenden för barn och ungdomar har inte påbörjats. F n pågår arbete med att hitta formerna för uppföljning genom intervjuer av målgruppen.

Målet att det i alla utredningar gällande barn ska finnas ett avsnitt med barnsamtal redovisat har följts upp sedan 2001. Under projektets gång har barn och familjegruppens arbete lagt mycket tonvikt på barnperspektivet. Detta har lett till att målet sedan 2004 kunnat uppfyllas till 100 %. Helt praktiskt genomförs detta genom att det ska framgå under rubrik att barnsamtal hållits eller annars skäl till varför det inte förevarit. Det ska också framgå på vilket sätt barnets synpunkter påverkat beslutet. Under 2005 kommer arbetet att gå vidare med att utveckla kvaliteten i barnsamtalen och en utbildning kommer att ges till alla som arbetar med barn i utrednings- och behandlingsgruppen.

Vidare utveckling av barnperspektivet inom verksamheten har påbörjats. Fördjupade och förbättrade kunskaper om metoder vid barnintervjuer kommer att inhämtas. Denna fördjupning av kunskaperna i ämnet är ett resultat av de diskussioner som förts i reflektionsgruppen. För närvarande pågår en utbildning om anknytningsteori som ytterligare kommer att höja kunskapsnivån.

Övergripande åsikter från personalen är att klientens kunskaper om sig själv blir mer framtagna både i utredningsarbetet och behandling. Härvid bedömer socialarbetarna att klientens delaktighet leder till en större tydlighet i relationen och bättre avpassade insatser. Då insatserna är bättre avpassade undvikes behandlingar som leder till misslyckanden och resursmässigt slöseri, både för klienten och verksamheten.

Nedan följer kommentarer tagna ur den senaste temperaturtagningen:

”Umeåprojektet innebär för klienten att vi blir mer resultatinkriktade, d.v.s. mer fokus på vad klienten verkligen vill och vad han är beredd att offra för att nå sitt mål. Det borde även leda till att vi är tydligare med vad vi kan göra, vad som är vårt uppdrag och inte ta ansvar för mer än det. Det skulle i förlängningen kunna innebära ett ökat individansvar som samhället skulle må bra av.”

”Det har varit positivt för organisationen och klienterna att de beslut som fattas är mer genomtänkta och underbyggda. Tror också att vi blivit bättre på att kolla att klienten är med oss och att vi håller samma ambitionsnivå och tempo.”

”Det har varit nyttigt att diskutera och fundera över vad som är verksamt för klienterna. Det har påverkat mitt synsätt positivt, jag har blivit mer öppen för vad klienterna vill och har mer ro i att låta dem bestämma tempot.”

”Större lyhördhet för våra klienter. Var befinner de sig? Vad vill de? Deras medverkan kan enbart påverka stödet till dem positivt.”

”Vi ser tydligt om våra mål och klientens inte överensstämmer.”

5. Organisatoriska och metodmässiga förändringar

Under projektiden har öppenvården utökats med två socialrådgivare samtidigt har utrednings- och behandlingsgruppen minskat med en familjevårdsssekreterare. I ekonomigruppen har skett en förändring då de båda ekonomihandläggarna ersatts av en socionom och idag är samtliga som handlägger försörjningsstöd socionomer.

Den utökade öppenvården har medfört en radikal minskning av extern vård utan att det på något sätt har försämrats för klienterna. Tvärtom har satsningen på egen öppenvård visat sig vara i linje med klienternas egna önskemål.

Den satsning som gjordes på öppenvård har medfört en kraftig minskning av köp av extern vård. När väl vård har använts från externa vårdgivare har det noggrant prövats och föregåtts av öppenvårdsinsatser. Därigenom har också öppenvårdsresurserna kunnat utnyttjas i eftervårdande syfte och därmed höjt effektgraden av vården. Det är i linje med vad som merparten efterfrågar dvs. vård och stöd i sin hemmiljö.

Arbetet med bostadslösa har strukturerats bättre än tidigare. En tydlig arbetsfördelning har gjorts mellan boendestödjaren, ansvariga för den administrativa delen av andrahandsboende och övriga arbetsgrupper

De uppföljningar som gjorts i ekonomigruppen har medfört att arbetet än mer koncentrerats på klienter med långvarigt bidragsbehov samt ungdomar. Mätning av arbetstidens fördelning på olika arbetsuppgifter medförde att en ökad prioritering på klientkontakter var nödvändig. Två socialekreterare gick utbildning i kontraktsskrivning som en metod att öka klientens delaktighet i arbetet mot självförsörjning.

6. Ekonomisk redovisning

Kostnad	År 2 beräknad	År 2 utfall
1,0 socialsekreterare *	380.000	386.400
1,0 socialpedagog	346.000	352.800
0,5 projektsamordnare	199.000	201.600
Forskarstöd 8 ggr/år	120.000	154.000
Övriga utbildn.kostn.	15.000	10.000
Övriga omkostn	10.000	10.000
Utvärdering 2 mån 0,5 ssk	40.000	34.000
SUMMA	1.110.000	1.148.800

* Här inbegrips all personal förutom två assistenter, och den sammanlagda tiden beräknas till en heltidstjänst.

Beviljade medel från Länsstyrelsen för år två utgjordes av 300.000

RESULTATSAMMANFATTNING

Projektet har pågått under tiden september 2002 t o m 2004.

Den igångsättande och sammanhållande länken i projektet har varit universitetslektor Leif Holmström. Innehållet i projektet har varit både en allmän kunskapsgenomgång från Leif Holmströms sida om olika aspekter på utvärdering och kvalitetsarbete och studier om Stefan Moréns och Björn Bloms forskning kring Insatser och resultat samt Anna-Lena Perdals arbete om verksamhetsdokumentation. Socialarbetarna har också kopplat sitt arbete till studier och reflektioner enskilt och i grupp.

Den praktiska delen av projektet har bestått av personalens retrospektiva genomlysning av ärenden utifrån Morén och Bloms forskning och av arbetet med prospektiv dokumentation enligt KAIMEr-modellen. Dessutom har personalen producerat grunddokument för utveckling av verksamhetens olika delar.

Projektet har särskilt haft fokus på förändringsmöjligheter hos klienten i en utökad och bättre öppenvård. Olika försök har gjorts att få fram material som dels ska öka klienternas delaktighet och dels förbättra verksamhetens möjligheter att utläsa vilka resultat som insatserna leder till. Men också varför och hur resultat uppstår eller ej.

Det övergripande målet med projektet var att öka kunskapsbasen hos socialarbetarna. Det kan konstateras att kunskapsmängden varit omfattande både i form av föreläsningarna, litteraturgenomgång, diskussioner och kunskapsutbyte mellan projektdeltagarna. Det har blivit många aha-upplevelser både hos socialarbetarna och forskarna som också haft nytta av samarbetet.

Ett av delmålen var ökad klientdelaktighet. Denna delaktighet har kommit till uttryck dels i form av en ökad tyngdpunkt i vårdplanerna med att klientens vilja och kunskap om förändringsvillkoren bättre kommer fram och dels i form av att biståndsdokumentationen ställer klienten i fokus. Vid genomgång av ärenden framkom tydligt hur åtgärdsinriktade socialarbetarna är. Ofta saknas dokumentation om varför en insats görs eller vad som var resultatet av åtgärden. Socialarbetarna vill visa att de gör något men om inte klienten har visat vad han vill eller om han är klar för en förändring blir åtgärderna bara ett spel för galleriet.

Ett annat delmål var att utveckla arbetet med vård på hemmaplan med missbrukare. Under projektets gång har försök gjorts med olika former av dokumentation. Idag förs minnesanteckningar i de flesta biståndsärenden. Dessutom prövas biståndsdokumentationen enligt KAIMEr-modellen i vissa pilotärenden. Alla ärenden ska följas upp med intervjuer eller enkäter. Därmed har byggts en bas för vidare kunskapsutveckling om arbetet med missbrukare i egen öppenvård.

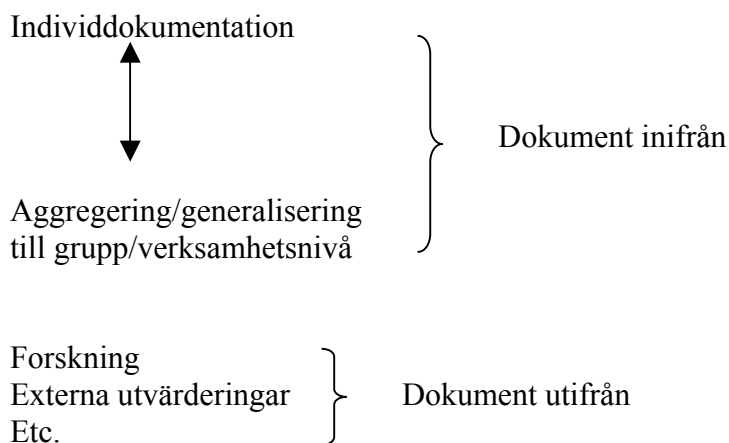
Det sista delmålet var att pröva hur en kontinuerlig kunskapsgenerering ska kunna etableras i verksamheten. Det har visat sig att den arbetsform som valts i projektet med reflektion gruppvis kombinerat med enskilda studier fungerat utomordentligt bra.

Arbetet med verksamhetsdokumentation har visat sig vara mycket nyttigt och projektdeltagarna har uttryckt stort intresse av att fortsätta arbetet med ett T₂ – dokument.

Kopplingen mellan bistånds- och verksamhetsdokumentation kan illustreras som ett ständigt växelspel enligt figur 7. Tillsammans med kunskaper ”utifrån” är det den kunskapsbas som det sociala arbetet på en myndighet kan utvecklas från.

Fig. 7

Det ständiga växelspelet



Projektets mål, att verksamheten ska bli mer kunskapsbaserad, är ett långsiktigt arbete och innebär en början på ett arbetssätt som förhoppningsvis ska ge avtryck i nya arbetsmetoder. Effekterna av delar av projektet hittills kan inte mätas på klientnivå i nuläget eftersom klienterna har erhållit våra insatser vid olika tidpunkter och flertalet är fortfarande pågående.

Det finns i dagsläget inte heller ett tillräckligt stort material för att statistiskt säkerställa den information som intervjuer och enkäter har gett. Arbetet med att inhämta våra klienters uppfattningar och analysera vårt arbete kommer att fortsätta och bli en av grunderna för utvecklingen av professionen som socialarbetare.

I detta projekt finns det inte några mål som är isolerade från verksamheten. Och det omvända gäller också; det finns knappast några aspekter inom verksamheten som inte berörs av projektet.

Som framgår av rapporten kan man på ett tydligt sätt se hur resultaten växer fram successivt med hjälp av den teoristyrda, systematiska, välorganiserade reflektionen kring den gemensamma praktiken. Det framgår mycket klart vad som är kunskapsbaseringsens mål och förutsättningar, samt vad professionella och klienter har att vinna på ett projekt av det här slaget. Det framgår dessutom att vinsterna uppkommer på ett sådant sätt att det finns all anledning förvänta sig att de ska bli bestående.

Engagemanget, upplägget, genomförandet, teoristödet osv har hela tiden utgått från att det gäller att säkra vinsterna långsiktigt. Man kan därför hävda att detta projekt avkastar vinster, som är oerhört mycket större än de som kunnat räknas in i projektkassan så här långt!

OCH SEN DÅ

Erfarenheterna av projektet visar bl.a. att det är en systematik och kontinuitet i kunskapsinhämtandet och reflektion över det egna arbetet som är nödvändig för att ett kunskapsbaserat socialt arbete ska kunna vidareutvecklas. Därför kommer dessa inslag att fortsätta efter projektets slut. Omfattningen planeras bli som under projekttiden dvs fyra timmars enskilda studier och fyra timmar avsatt för reflektion i grupper i månaden. Möjligen kommer personalen att delas in i reflektionsgrupper efter andra kriterier än ekonomi, vuxna respektive barn och ungdom.

Både den externa vården och det psykosociala arbetet som tillhandahålls genom vård på hemmaplan kommer i framtiden i större utsträckning att ta sin utgångspunkt i beforskade metoder.

Verksamhetsdokumentationen planeras fortsätta från hösten 2005 med att ett T₂-dokument utarbetas. Målet är att detta dokument sedan kontinuerligt ska omarbetas årligen. Från den senaste temperaturtagningen kommer följande kommentar:

”Framåt i tiden är det möjligt att vi genom att samla våra egna erfarenheter har lättare att hitta igenkännande mönster som kan ge klienterna rätt hjälp på ett tidigare stadium.”

Utvecklingen av biståndsdokumentationen är mycket viktig och formerna för detta arbete ska diskuteras vidare. Den stora utmaningen för framtiden är att få in denna dokumentation som ett naturligt led i det ordinarie dokumentationssystemet. Detta innebär att den bör samordnas med ProCapita. När tillräckligt underlag av biståndsdokumentation föreligger kommer ett försök att göras med att aggregera biståndsdokumentationen enligt KAIMEr –modellen.

Samarbetet med Umeå universitet kommer att fortsätta dock ej så frekvent som under projekttiden och tidvis genom mailkontakt, dvs socialarbetarna mailar sin biståndsdokumentation och återkoppling sker i skriftlig form.

Brukarundersökningar och uppföljningar av verksamheten kommer att bedrivas liksom tidigare. Socialarbetarnas ökade kunskaper om bl.a. vikten av att försöka förstå hur och varför resultat uppstår, har bidragit till att intresset för sådana undersökningar har ökat. Det blir därför en fråga framöver att, utifrån de lärdomar som dragits, hitta ett hanterbart system som den enskilde socialarbetaren kan använda för att utvärdera insatserna i enskilda ärenden och system för att kunna utvärdera verksamhetens resultat i stort. Nästa kommentar belyser detta:

”Jag tycker det är självklart att tankeverksamhet kommer innan det praktiska arbetet och att vi därför kommit längre teoretiskt än praktiskt. Vi behöver också samla mer material innan vi kan se om vi kan dra några intressanta och nya slutsatser samt se mönster”. Se ovanstående kommentar.

För att få de bästa förutsättningar att skapa och utveckla framtidens sociala arbete är ett nära, kontinuerligt och långsiktigt samarbete mellan praktiker och forskare en mycket ändamålsenlig form. Det har också varit ovärderligt att få andras ögon utifrån på vår egen förändringsprocess.

Att ha en långsiktig och uthållig ansats i det sociala arbetet skall särskilt framhållas och framför allt att i konkret handling ge utrymme för klientens delaktighet och påverkansmöjlighet.

LITTERATURFÖRTECKNING

Under projektet har följande litteratur funnits tillgängliga för inläsning, studier och reflektioner

Författare:	Titel:
Ahlström, Agneta Plate, Camilla	Arbete med dubbeldiagnosklienter - En grupp socialsekreterares upplevelser
Andersson, Gunvor	Barnvårdsutredningar
Cederblad, Marianne	Från barndomen till vuxenliv
Conradsen-Gyllenbåge, Madeleine	Tolvstegsbehandling i öppenvård
Eriksson, Jan-Åke, Sundqvist, Inger	Behandling av adopterade barn på särskilt ungdomshem
Fou-rapport 2000:2	Två år efter avslutad behandling
FoU Skåne, skriftserie 2000:6	Varför gör dom inte som man ska?
Havneskjöld, Leif Risholm Mothander, Pia	Utvecklingspsykologi
Hedin, Ulla-Carin Månsson, Sven-Axel	En fråga om relationer - om kvinnors uppbrott ur prostitution
Holm, Ulla	Empati och professionellt förhållningssätt
Johansson, S, Löfström, M, Ohlsson, Ö	Projekt som förändringsstrategi
Johansson, Staffan	Verksamhetsbedömning i mjuka Organisationer
Jonsson, Stefan	Långstorps vård- och behandlingshem En utfallsstudie.
Josefsson, Cristina referat Uggehøj,L	Gör klienten till medproducent
Killén, Kari	Barndomen varar i generationer
Lundberg, Dagmar Sundelin, Claes	Risk och prognos i socialt arbete med barn
Moberg, Johansson, Jakobsson	De osynliga flickorna och utanförskapet
Morén, Stefan, Blom, Björn	Insatser och resultat

Morén, Stefan	Förändringens gestalt
Morén, Stefan	Att utvärdera socialt arbete
Nyman, Anders	Beroende av droger – utsatt för övergrepp
Nyström Siv Jess Kari, Soydan Halvik	Med arbete som insats
Odratt, Göran	Absolut socialarbetare
Odratt, Göran	Dom alla
Rolf, Bertil	Profession tradition och tyst kunskap
Sternebring, Bengt	Alkoholberoende- En folksjukdom ur sjukvårdsperspektiv
Skerfving, Annemi	Att synliggöra de osynliga barnen
Sjöblom, Yvonne	På väg ut
Sis, ungdomar på institution	Förbjuden kärlek
SBU-Statens beredning för medicinsk utvärdering, volym 1, 2, Sammanfattning och slutsatser.	Behandling av alkohol och narkotikaproblem
Svensson, Bodil	Utvärdering av projekt uppbrott, grupp- verksamhet för ungdomar
Socialstyrelsen	Vårdens värde
Socialstyrelsen 1999:1	Personer med svår psykisk störning och missbruk
Socialstyrelsen 2004	Socialt arbete med barn och unga i socialt utsatta situationer
Socialstyrelsen rapport 1995:19	Att utveckla kvalitet i socialtjänsten
SoS-rapport 2000	Nationellt stöd
Vedung, Evert	Utvärdering i politik och förvaltning
Westlund, Peter Lilja, Tomas Magnusson, Eva	Återfallet – en fallstudie
Östberg, Francesca	Barnavårdsutredningar i 6 kommuner

Initialer klient	Initialer soc. arb.	Datum	T

KONTEXT LIVSVÄRLD

Familj
Bostad
Ekonomi
Problembeskrivning
Tidigare insatser, <ul style="list-style-type: none"> - vad har fungerat - vad har inte fungerat
Viktiga personer och deras roller Professionella aktörer och deras insatser
Styrkor/skyddsfakt.
Svagheter/hinder/riskfaktorer
Insats
Förväntat resultat av insats

BISTÅNDSDOKUMENTATION

Initial

HÄNDELSER	REAKTIONER	ÖVERVÅGANDEN
Aktörer och interventioner	Klientens insatser och agerande	Egna reflektioner

MANUAL

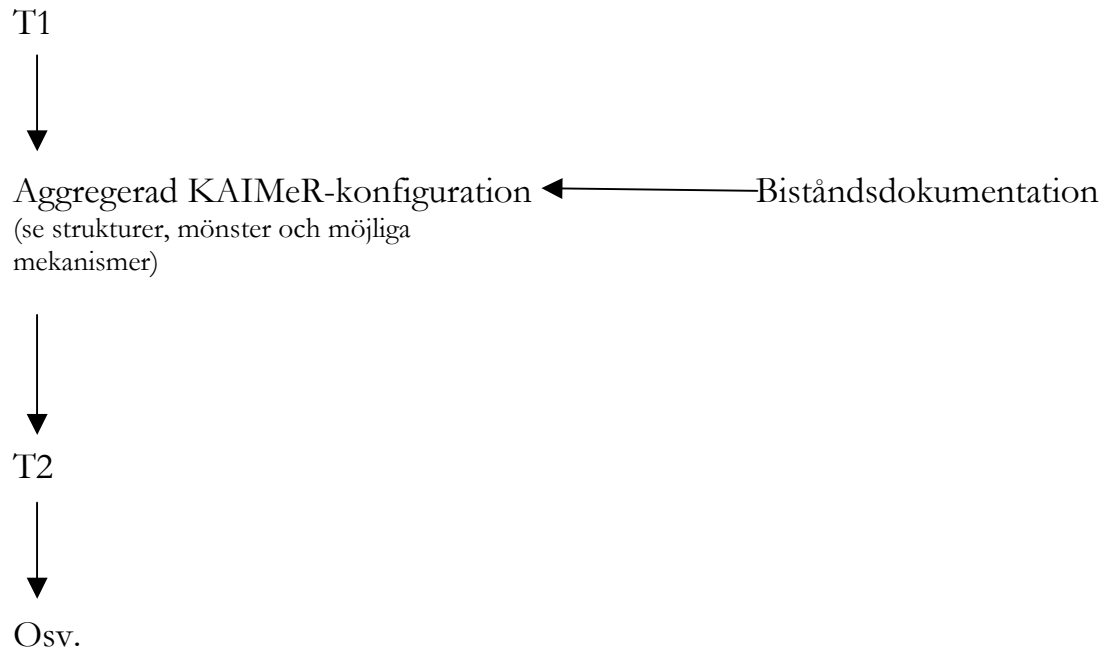
MANUAL KONTEXT

1. Under rubriken **problembeskrivning** beskrivs problemen utifrån klientens uppfattning.
2. Under **tidigare insatser** beskrivs klientens upplevelse av vad som fungerat i de eventuella insatser som han tidigare fått av socialtjänsten. I annat fall lämnas fältet tomt.
3. Med **viktiga personer** avses personer i klientens närhet som har en betydelse för förändringsprocessen positivt eller negativt.
4. Med **professionella aktörer** avses andra som i sin yrkesverksamhet har/haft betydelse för klienten.
5. Med **styrkor/skyddsfaktorer** avses de förutsättningar hos klienten eller hans omgivning som verkar för en positiv utveckling.
6. Med **svagheter/riskfaktorer** avses de förutsättningar hos klienten eller hans omgivning som verkar för en oförändrad eller negativ utveckling.
7. Med **insats** menas socialtjänstens beslutade åtgärd/er.
8. Med **förväntat resultat av insats** avses den konkreta förväntan som socialtjänsten har på resultatet av den beslutade insatsen och den beräknade tiden.

MANUAL BISTÅNDSDOKUMENTATION

1. Klientens initialer skrivs i rutan.
2. Med **händelser** avses det som aktörerna gjort sedan föregående möte eller samtal. Med aktörer inbegrips alla personer som kan hänföras till kategorierna i manual för kontext dvs. **viktiga personer** och **professionella aktörer**. Texten ska börja med datum **ÅÅMMDD** skrivet i fetstil och understruket. Texten bör vara kort och koncis. Tänk på att ni ska kunna läsa och dra slutsatser så småningom.
3. Med **reaktioner** avses klientens ageranden och funderingar.
4. Med **överbåganden** avses de reflektioner socialarbetaren gjort under och efter mötet. Reflektionerna kan vara både funderingar kring varför man själv, klienten eller andra agerade på ett visst sätt. Även andra reflektioner kan vara bra att ha skrivit ner för framtida analys t ex vad i mötet kunde gjorts annorlunda och vad visade sig vara framgångsrikt eller dess motsats.

Kopplingen mellan T1-dokumentet och den aggregerade KAIMEr-konfigurationen



Genom denna modell utvinns vi kunskap ur vår egen praktik. Blir synligt i T2 som utgör grunden för verksamhetsutveckling

Sammanställning, temperaturtagning på Umeåprojektet

1. Vad tycker Du att Umeåprojektet inneburet för dig som person?

Nyckelorden som kan dras fram ur svaren är till största delen positiva. Dessa är:

- 8 pers. Nya perspektiv, här har flera nämnt detta som ett resultat av kritiskt tänkande.
- 4 pers. Nya sätt att arbeta
- 7 pers. Nya metoder som utgår från större närhet till klienten.
- 2 pers. Förändring i arbetsgruppens synsätt och diskussioner som påverkar personligt.
- 2 pers. Utvecklande, prova teori o praktik
- 2 pers. Stimulerande

Några var mer negativa:

- 2 pers. Svårt att se kopplingen mellan teori o praktik, i synnerhet vad det gäller den första delen av föreläsningarna
- 1 pers. Svårt att bli inspirerad och hitta syftet
- 1 pers. Mycket arbete
- 1 pers. Ger inget speciellt

2. Vad tycker du att Umeåprojektet inneburet för gruppen och verksamheten?

Den mest frekventa åsikten är att möjligheten till diskussion har haft flera följdverkningar i grupperna och på arbetsplatsen som helhet. Nyckelorden här var:

- 5 pers. Ger möjlighet till gemensamt synsätt genom diskussioner
- 4 pers. Bättre kunskap om varandra, öppenhet.
- 3 pers. Granskar naiva teorier
- 3 pers. Bryter gamla strukturer, här har nämnts övergång till mer operativt tänkande, mer öppenvård.
- 2 pers. Strukturerar och organiserar arbetet
- 3 pers. Större professionalitet, större medvetenhet o eftertanke.
- 4 pers. ser vad som gör skillnad för klienten, lättare att förstå målen.
- 2 pers. Stimulerar och förändrar även mellan grupperna.

Flera kritiska omdömen framkom också:

- 2 pers. Svårt att hitta Focus, ger stress o prestationsångest
- 2 pers. Svårt att se vilken effekt projektet haft.
- 1 pers. Otydligt o dåligt förankrat i gruppen

3. Vad tror du projektet kommer att innebära för klienten?

Här var gruppen mycket samlad i sina åsikter. Främst uttrycktes klientens delaktighet i processen (i hälften av svaren) och att resultatet av insatserna skulle bli bättre. Nyckelorden var:

- Delaktighet
- Att klienten skulle erhålla bättre, professionellare hjälp genom:
 - Vi blir duktigare på att utreda vad klienten behöver.
 - Större förståelse för klienten, respekt för egen kunskap.
 - Större kunskap mellan vad som fungerar och under vilka förutsättningar.
 - Utredningar och biståndsbeslut grundade på forskning o beprövad erfarenhet.
 - God avvägning mellan ekonomi o etik.

Nämndes även att det är tveksamt vad klienten märker av vårt projekt, att det är viktigt att fortsätta och hålla fast i nuvarande process för att det ska bli effekt.

4. De tankar som uppkommet genom alla reflektioner, insikter och kunskaper vi fått från Umeåprojektet ska sätta spår i verksamheten. Vad tycker du är skillnaden mellan vad vi tänker och faktiskt gör?

Flera nämner att det blivit en större medvetenhet och att det är lättare att se ur nya perspektiv, men att det tar tid att förändra arbetet praktiskt. Nyckelord som följer:

- 6 pers. För tidigt att se, befinner oss i en förförståelsefas, allt är en process
- 1 pers. vardagsrutinerna tar över lusten att göra nytt.
- 1 pers. Vi har inte strukturerat oss omkring de reflektioner vi gör idag
- 4 pers. Vanans makt är stor, svårt att ändra invanda rutiner
- 1 pers. Tänker på generativa mekanismer men använder inte det än.
- 2 pers. Tycker att vi redan gör mycket av det vi tänkt nu.
- 2 pers. Ekonomitänkande kontra användandet av kunskap gör skillnad
- 1 pers. Att våga
- 1 pers. Fortfarande behöver vi mer kunskap, vad säger forskningen?

5. Hur kan vi överbrygga eventuella skillnader?

Här hade flera svårt att svara, tyckte det var för tidigt etc. Att diskutera vidare i grupperna var et svar som flera nämnde. Nyckelord:

- 6 pers. Svårt att svara på
- 3 pers. Koppla teori till praktik genom bl.a. stöd från ledning o metoder
- 3 pers. Hitt forum för fortsatt utveckling, mer regelbundenhet i gruppmöten
- 3 pers. Högt i tak för att våga pröva, våga vara professionellt oprofessionell
- 1 pers. Hålla kvar diskussionerna efter projekttidens slut

6. Vad var din inställning vid projektets start i förhållande till idag?

Här framkom att 11 personer hade upplevt en positiv förskjutning av sin inställning och 3 personer en negativ.

Snittet på inställningen vid projektets början var 5,5 och nuläget var 7,0, en differens på 1,5.

Skillnaden i hela gruppen var +23, (+ 32, - 9)

