

Socialarbetares och socialhandledares erfarenheter av SHL-piloten i  
Esbo vuxensocialarbete

Praktikforskning i socialt arbete

Emilia Anttila

Martin Holmgård

Emilia Launonen

Statsvetenskapliga fakulteten vid Helsingfors universitet

2023

# Innehållsförteckning

1 Inledning .....	3
1.1 Forskningens syfte och forskningsfrågor .....	4
1.2 Arbetsfördelning och roller .....	5
1.3 Studiens verksamhetsmiljö och bakgrund .....	5
2 Centrala begrepp .....	6
3 Forskningens bakgrund .....	7
3.1 SHL-piloten .....	7
4 Lagstiftning .....	9
5 Teoretisk referensram .....	10
5.1 Strukturellt socialt arbete .....	10
5.2 Upplevelse av stress på arbetsplatsen .....	13
6 Forskningsmaterial och analysmetod .....	13
6.1 Semistrukturerade intervjuer .....	14
6.2 Urval .....	14
6.3 Tematisk innehållsanalys .....	14
6.4 Forskningsetiska frågeställningar .....	15
7 Forskningsresultat .....	16
7.1 Övergången från bokstavsfordelning till SHL-piloten .....	17
7.2 Positiva och negativa aspekter .....	18
7.2.1 Bokstavsfordelningen .....	19
7.2.2 SHL-Piloten .....	20
7.3 Fördelningen av klienterna .....	22
7.4 Utvecklingsmöjligheter .....	24
8 Diskussion .....	27
Källförteckning .....	33
Bilagor .....	35

## 1 Inledning

Att det uppstår utmaningar på arbetsplatser är inget överraskande. Inte minst då det kommer till socialt arbete där arbetare dagligen möter klienter i olika livssituationer. En utmaning som man däremot inte alltid tänker att förekommer är fördelningen av klienter mellan arbetare. Ett lyckat sätt att fördela klienter på kan innefatta att arbetsmängden blir så jämn som möjligt mellan arbetarna och att klienterna får hjälp så snabbt som möjligt. Dessutom kan man fundera om en lyckad fördelning av klienter kan innefatta att klienterna tilldelas en arbetare som kan ge dem den bästa möjliga hjälpen.

Den här praktikforskningen handlar om en pilot som testats inom Esbo vuxensocialarbete under en period på två månader. Inom Esbo vuxensocialarbete använder de begreppet "SHL-piloten" då de pratar om denna testperiod. Därför kommer detta begrepp även användas i denna praktikforskning. SHL är en förkortning av "socialvårdslagen" (finska: sosiaalihuoltolaki).

I rapportens inledande kapitel presenteras forskningens syfte och forskningsfrågor. Dessutom förklaras arbetsfördelningen mellan rapportens tre författare. Slutligen beskrivs studiens verksamhetsmiljö och bakgrund. I kapitlet därefter beskrivs studiens centrala begrepp. Vuxensocialarbete och praktikforskning anses vara centrala begrepp i denna studie. Efter detta redogörs forskningens bakgrund för. Där kommer SHL-piloten beskrivas mer detaljerat. I kapitlet teoretisk referensram framförs teori kring strukturellt socialt arbete och en studie gällande upplevelse av stress på arbetsplatsen. I kapitlet därefter tas socialvårdslagen, förvaltningslagen och lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården upp som central lagstiftning för denna studie. I kapitlet forskningsmaterial och analysmetod diskuteras valet av semistrukturerade intervjuer som materialinsamlingsmetod och tematisk innehållsanalys som analysmetod. Dessutom förklaras hur urvalet bestämdes och den här studiens forskningsetiska frågeställningar. I resultatet presenteras resultatet från intervjuerna. Resultatet är indelat i följande teman: hur övergången från bokstavsfordelningen till SHL-piloten gick, positiva och negativa aspekter av både bokstavsfordelningen och SHL-piloten, upplevelser kring fördelningen av klienter och de utvecklingsmöjligheter som

intervjupersonerna föreslog. Avslutningsvis finns studiens diskussion, där resultatet diskuteras och parallellt dras till forskningens bakgrund, strukturellt socialt arbete, lagstiftning och upplevelse av stress på arbetsplatsen som presenterades i tidigare kapitel. Dessutom ger författarna till denna rapport egna utvecklingsförslag utifrån egna erfarenheter och lärdomar som fåtts under studiens gång.

## 1.1 Forskningens syfte och forskningsfrågor

Syftet med praktikforskningen är att analysera och utvärdera SHL-piloten utifrån de anställdas erfarenheter och åsikter, vad som varit bra och vad som varit dåligt, och föreslå utvecklingsförslag. Vi har i vår studie fokuserat på SHL-piloten utifrån arbetets synvinkel. Till exempel om klienterna har fått snabbare hjälp under piloten eller med det tidigare systemet, eller om fördelningen av klienterna mellan de anställda har varit mer rättvis under piloten eller med det tidigare systemet.

Målsättningen för forskningen har varit att med hjälp av de anställdas erfarenheter få data av vad som har fungerat och vad som inte har gjort det under SHL-piloten, och med hjälp av detta förbättra och utveckla systemet som används för att fördela klienter mellan de anställda. Det ska vara ett system som är effektivt och rättvist för de anställda och som också tänker på klienternas bästa.

Utifrån syftet och målsättningen för praktikforskningen, har vi valt att använda forskningsfrågorna:

1. *Hurudan uppfattning har socialarbetarna och socialhandledarna om SHL-piloten?*
  - 1.1. *Vilka för- och nackdelar ser socialarbetarna och socialhandledarna med SHL-piloten?*
2. *Hur kan man utveckla fördelningen av klienter mellan de anställda?*

## 1.2 Arbetsfördelning och roller

Författarna till den här forskningsrapporten har alla lagt ungefär lika mycket tid på studien. Till arbetet hör i stora drag att skriva rapporten, utföra intervjuer, transkribera intervjuer och hålla kontakten med arbetsplatsen. Anttila, Holmgård och Launonen var alla närvarande under två av intervjuerna. Anttila och Holmgård närvarade tillsammans på ytterligare två intervjuer och Holmgård höll en intervju ensam. De intervjuer som Anttila närvarade vid hade hon huvudansvaret över. Transkriberingen av intervjuerna gjordes av Holmgård och Launonen. Kontakten med arbetsplatsen hölls i första hand av Anttila, men alla bestämde och var medvetna om vad kommunikationen handlade om.

Då det kommer till att skriva själva rapporten har det fördelats enligt kapitel. Launonen har skrivit inledningen och underkapitlet forskningsetiska frågeställningar. Anttila har skrivit forskningens bakgrund samt teoretisk referensram och centrala begrepp. Holmgård har skrivit om lagstiftning, upplevelse av stress på arbetsplatsen samt forskningsmaterial och analysmetod. Forskningsresultatet och diskussionen har skrivits i ett nära samarbete mellan alla parter.

## 1.3 Studiens verksamhetsmiljö och bakgrund

Studien har utförts vid Esbo vuxensocialarbete. 1 januari 2023 började Esbo stads social- och hälsovårdstjänster ordnas av Västra Nylands välfärdsområden. Piloten och våra intervjuer utfördes under år 2022 och vuxensocialarbete ordnades då av Esbo stad. Esbo vuxensocialarbete har för denna studie delat med sig av information om deras verksamhet. Den informationen använder vi oss av för att kunna beskriva deras verksamhet i detta kapitel.

Esbo vuxensocialarbete består av sju olika team, enligt en tabell från 2021. Dessa är ungas team (söder och norr), vuxnas team (söder och norr), socialarbete inom boendeekonomi, social rehabilitering och sysselsättning, socialarbete inom boendeekonomi och kontorsteamet. Ungas och vuxnas team består av socialarbetare, socialhandledare och förmånshandläggare. Till ungas team hör också lobbyrådgivare. Socialarbete inom boendeekonomi består bland annat av boenderådgivare, ekonomirådgivare och erfarenhetsexperter. Social rehabilitering och

sysselsättning består bland annat av en koordinator för gruppaktiviteter, sysselsättningshandledare och handledare i social rehabilitering. I kontorsteamet jobbar kontorssekreterare och förmånshandläggare. Förutom dessa team finns det också ett första bedömningsteam som består av socialarbetare och socialhandledare.

## 2 Centrala begrepp

### *Vuxensocialarbete*

Det finns ingen exakt definition för vad vuxensocialarbete är och det ser därför lite olika ut i olika kommuner och organisationer (Blomgren och Kivipelto, 2012). På grund av denna variation är det svårt att säga exakt vilken ålder man jobbar med inom vuxensocialarbete. Genom att läsa olika artiklar verkar det som att majoriteten har klienter som är 18 år eller äldre. Då klienterna blir 65 år finns det skillnader i hur man går till väga, om klienter blir kvar i vuxensocialarbete eller om de flyttas till seniorservice.

I Esbo får man inom vuxensocialarbete hjälp och rådgivning av socialarbetare och socialhandledare kring hur man skall få kontroll över sin vardag och förebygga problem. Man kan även få hjälp i akuta ärenden. Man kan få konkret hjälp angående till exempel socialt välmående, utkomststöd eller boende. Om man är bostadslös kan man få tillfälligt boende eller om man behöver hjälp med sitt sociala mående kan man få social rehabilitering. Vuxensocialarbete samarbetar tillsammans med olika instanser för att hitta det stöd som passar bäst för klienten. Man kan börja klientskapen genom att ringa eller skicka en ansökan till vuxensocialarbete. I vuxensocialarbete görs det upp en plan om stödet en individ ska få utifrån en bedömning av servicebehov. Som klient kan man få en egen arbetare och klientskapet fortsätter så länge det finns behov för det (Espoon aikuissosiaalityö, 2022).

### *Praktikforskning*

Man har idag börjat satsa mer på praktikforskning inom socialt arbete. En av orsakerna är att man vill att socialt arbete skall vara mer evidensbaserat (Joubert och Webber 2020; Satka m.fl, 2016). I den finländska praktikforskningen fokuserar man på praktikundervisningen för

studerande i socialt arbete, olika forskningar om servicepraxis och att utveckla praxisen i sociala arbetets service och klientarbete (Satka m.fl, 2016). Praktikforskning görs utifrån frågor som uppstår i praktiken (Joubert och Webber, 2020) hos servicens brukare eller hos anställda som gör servicearbete. Praktikforskning används också för att utveckla arbetsmiljön. (Satka m.fl, 2016). Efter att forskningen är klar implementeras eller används ofta resultaten på arbetsplatsen (Joubert och Webber 2020; Satka m.fl, 2016).

Praktikforskningen är ett målorienterat samarbete var de olika parterna har ett kontinuerligt samarbete med varandra och regelbundet diskuterar forskningen. Dessa parter kan vara forskare, olika områdens sakkunniga eller servicens brukare. Man brukar prata om fyra olika faser i praktikforskning: planering, pilotering, genomförande samt implementering av kunskapen till praktiken och reflektion över de olika faserna. Det är viktigt att alla parter som deltar i forskningen är medvetna om vad som händer och kan godkänna forskningens strategiska lösningar samt förstå resonemangen bakom valen. (Satka m.fl, 2016.)

### 3 Forskningens bakgrund

I detta kapitel kommer vi att gå igenom bakgrunden till SHL-piloten. Informationen till SHL-pilotens kapitel har vi fått från Esbos vuxensocialarbete. Vi har fått anteckningar från utvecklingsträffar som de haft för SHL-pilotens start. Anteckningarna angår bland annat målen för SHL-piloten och vilka problem man vill åtgärda, samt instruktionerna för SHL-piloten som skickades till de anställda som deltog i piloten.

#### 3.1 SHL-piloten

I Esbos vuxensocialarbete har man tidigare fördelat klienterna mellan de anställda enligt klienternas efternamns första bokstav och om de bor i södra eller norra delen av Esbo. Med tiden har de anställda lagt märke till att detta har orsakat problem. Till exempel har de haft klientköer som hopar sig, ojämn fördelning av klienter, vakanser och problem med att klienter som är i behov av tolk har samlats hos arbetare som har hand om vissa bokstäver. Dessutom

fanns det ett mönster av att vissa anställda i allmänhet fick fler klienter än andra på grund av fördelningen av klienter enligt bokstav. Bland annat på grund av dessa problem, började de i slutet av år 2021 fundera på att göra något åt saken.

I början av år 2022 etablerades en arbetsgrupp vars mål var att hitta en lösning. Arbetsgruppen behandlade detta i tre olika workshoppar och till följd av detta bestämde man sig för att testa ett nytt sätt att fördela klienterna. 1.9.2022 började SHL-piloten i två av teamen i vuxensocialarbete. Planen var att piloten skulle hålla på i två månader. Teamen skulle med jämna mellanrum träffas och diskutera hur det gått under pilotens gång. På det sättet hade de möjlighet att följa upp hur piloten går och om det uppstår problem, så att de kunde lösa problem direkt.

Tanken med piloten är att klientköerna ska minska, arbetsgruppen ska ha ett gemensamt ansvar över sina klienter, klienterna ska kunna fördelas enligt hur utmanande deras situation är och man ska fördela klienterna enligt arbetarnas styrkor. Dessutom ska man tänka på arbetarnas arbetssituation, till exempel om någon för tillfället har fler klienter än de andra eller om någon har fler klienter som är i behov av tolk kan man dela dem till någon annan. Fördelningen har de alltså försökt göra på ett så rättvist sätt som möjligt med tanke på bland annat arbetarnas arbetsmängd och erfarenhet.

Under pilotens gång fördelas nya klienter, som kommit via en SHL-anmälan, genom att några anställda i båda teamen träffas några gånger i veckan för att dela de nya klienterna mellan de anställda. Detta görs på lite olika sätt i de två grupperna. I ena gruppen träffas två socialhandledare på måndag, onsdag och fredag för att dela upp klienter. Efter en tid är deras tanke att det inte längre behövs två socialhandledare, utan det räcker med en. Fastän de inte använder socialarbetare i fördelnings tillfällena, är de ändå öppna för konsultation. I den andra gruppen träffas en socialarbetare och en socialhandledare tisdag och torsdag för att fördela klienterna. Förutom detta så fungerar piloten mestadels likadant i teamen. De som fördelar klienterna ringer till klienterna, eftersom de är helt nya, och bokar sedan en tid åt dem i en socialarbetarens eller socialhandledares kalender. Om en klient tilldelas en socialarbetare eller



en socialhandledare beror på stödet som klienten behöver. Bokning av tolk och bokning av nätverksmöten görs av egenarbetaren själv.

#### 4 Lagstiftning

I detta kapitel tas för denna studie relevant lagstiftning upp, som har med service inom socialt arbete att göra. Med SHL-piloten testades ett nytt sätt att fördela klienter mellan anställda, men vi som forskare ville även se ifall detta går att göras på ett mer effektivt sätt så att lagen stöds till fullo. De lagar vi har använt oss av är socialvårdslagen (2014/1301), förvaltningslagen (434/2003) samt lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000).

I socialvårdslagens 36§ kan vi läsa om hur socialvården måste bedöma personer som är i behov av brådskande hjälp omedelbart. Förutom detta ska en bedömning av servicebehov ”påbörjas utan dröjsmål och slutföras utan ogrundat dröjsmål” för alla klienter. Detta är en paragraf som kan hindras av en dålig fördelning av klienter. Om en anställd får fler klienter än hen har möjlighet att arbeta med på grund av dålig fördelning av klienter på arbetsplatsen kan det leda till att en del fall dröjer. Före SHL-pilotens början fördelade Esbo vuxensocialarbete klienterna enligt första bokstav på efternamnet och då finns det stor risk att det periodvis kan komma många klienter till en socialarbetare eller socialhandledare.

I lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården kan vi läsa i 4§ *Rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande* att en klient har rätt till just det som paragrafen heter, god kvalitet och gott bemötande. Ifall en anställd skulle ha för mycket arbete eller för många klienter finns det risk att kvaliteten på servicen blir sämre eller att den anställde inte har samma ork att bemöta klienten. Ett för stort antal klienter kan leda till högre stress och då görs både fler fel eller misstag och ens ork som anställd sjunker.

I förvaltningslagen kan vi läsa i 27§ om att en tjänsteman inte får delta i en behandling av ett ärende om tjänstemannen är jävig. Om en tjänsteman inser att hen är jävig i ett klientfall är det viktigt att tjänstemannen genast berättar detta till sin förman, så att behandlingen kan gå över till någon annan.

## 5 Teoretisk referensram

Som vår teoretiska referensram använder vi strukturellt socialt arbete och upplevelse av stress på arbetsplatsen. Strukturellt socialt arbete är ett aktuellt tema inom socialt arbete och det finns en vilja att strukturellt socialt arbete skall användas mer på arbetsplatser inom socialvården. Därför stärkte man år 2014 dess ställning i socialvårdslagen. Strukturellt socialt arbete fokuserar bland annat på att utveckla strukturer, vilket man gör med SHL-piloten i Esbos vuxensocialarbete. På grund av dessa orsaker anser vi att detta passar i vår teoretiska referensram. Upplevelse av stress på arbetsplatsen använder vi eftersom stress kan påverka arbetsplatsen negativt. Hur påverkas de anställda om fördelningen av klienter inte fungerar, bland annat genom att en anställd får större arbetsmängd än någon annan, och detta orsakar stress?

### 5.1 Strukturellt socialt arbete

Då socialvårdslagen förnyades år 2014 stärktes strukturellt socialt arbetes ställning i lagen. I socialvårdslagens 7 § finns tre punkter om vad strukturellt socialt arbete omfattar. Första punkten handlar om insamling och producering av information. Den information man får från klientarbete om vad klienterna behöver hjälp med och hur det kan kopplas till samhället. Hit hör också att få information om hur den sociala servicen och socialvården har påverkat klienterna. Andra punkten berättar att till strukturellt socialt arbete hör att ge förslag på åtgärder för att förebygga och åtgärda sociala problem och utveckla boende- och närmiljöer för invånarna. Hit hör också att använda målinriktade åtgärder som förebygger och minskar sociala problem. Den tredje punkten vill att socialvården skall föra fram sin sakkännedom och expertis till kommuners och andra sektors planering. Dessutom skall det ske samarbete med privata serviceproducenter och organisationer genom att man försöker utveckla lokalt socialt arbete och annan service och stöd som invånarna får. Den tredje punkten trädde i kraft 1.1.2023. (socialvårdslagen, 2014.) Fastän man i socialvårdslagen 2014 stärkte strukturellt socialt arbetets ställning sker det på varierande nivå i olika kommuner. Bland annat orsakar det skillnader, eftersom vissa anser att klientarbete och strukturellt socialt arbete är olika saker, medan andra

anser att de går in i varandra. (Liukko, m.fl. 2022.) Ofta då strukturellt socialt arbete utförs kommer det från enskilda anställda som är intresserade av det eller så sker det utanför arbetstiden (Santalahti, 2022).

Målsättningen med strukturellt socialt arbete är att förebygga sociala problem genom att analysera fenomen och utveckla metoder och strategier. Med hjälp av strukturellt socialt arbete kan man i tillräckligt god tid känna igen faktorer som leder till att människor blir långvariga klienter i socialt arbete eller behöver särskild service. I praktiken kan man se strukturellt socialt arbete genom att man systematiskt samlar in information om olika sociala fenomen, ser till att invånarnas sociala rättigheter följs och att invånarnas rätt att få delta i att bygga samarbetsnätverk uppfylls. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, 2022.) Informationen som fås genom klientarbete, samarbetsarbete och av andra personer med sakkunnighet är viktig eftersom den kan användas i kommunens beslutsfattande av verksamhetens planering och för att utveckla verksamheten (Liukko, m.fl., 2022).

Strukturellt socialt arbetet ses ofta som ett förändringsarbete. Förändringsarbetet syns genom att man till exempel försöker förändra klienters individuella situationer, funktionerna och verksamheten i servicestrukturerna och det sociala arbetets påverkan på beslutsfattande (Karjalainen, 2014). I vårt fall, eftersom vi fokuserar på en struktur inom en organisation, fokuserar vi på förändringsarbetet inom verksamheten i servicestrukturerna. Förändringsarbetet och strukturellt socialt arbete sker på olika nivåer: på samhällsnivå, samfundsnivå, institutionell nivå och medborgar- och klientnivå (Karjalainen, 2014). SHL-piloten, som vi forskar om, testas inom en organisation, vilket betyder att förändringsarbetet sker på en institutionell nivå.

Det sociala arbetets huvuduppgift är att ge stöd och hjälp åt människor och familjer. Detta arbete sker mestadels på individnivå. Men fastän detta är det sociala arbetets kärnuppgift, så räcker det inte för att lösa sociala problem, eftersom det finns olika strukturer som också påverkar sociala fenomen. Idag används inte strukturellt socialt arbete så mycket, men för att bättre kunna förebygga och minska sociala problem borde vi mera också fokusera på strukturer som finns omkring oss. (Liukko, m.fl., 2022.) Om man bara ser på klientmöten

utifrån den individuella nivån missar vi en hel del information. Genom att använda strukturellt socialt arbete kan vi få bättre kunskap om klienters problem, behov, styrkor och dess koppling till samhället. Med hjälp av strukturellt socialt arbete och genom att samla in information kan man utveckla socialvårdens innehåll, sätta åtgärder på rätt ställen och förbättra effektiviteten och resultaten i socialvården och andra verksamheter inom kommuner som försöker förbättra välmående. (Juurikkala, 2022.)

För att strukturellt socialt arbete skall kunna utföras måste man ha tillräckligt med resurser, attityd, plats och tid (Hirvonen m.fl. 2021). Vad som måste förbättras kan vara olika inom olika organisationer. I resultat skriver Hirvonen m.fl. (2021) att socialarbetare och sacionomer i södra Savolax och Kajanaaland som arbetar med vuxna i socialt arbete ansåg att för att öka förutsättningarna för strukturellt socialt arbete är det en viktig faktor som måste fixas. Det måste finnas tillräckligt med anställda i förhållande till klienterna. I resultatet från Kajanaaland kom det fram att det finns oklarheter bland det sociala arbetets arbetsfördelning och att arbetsuppgifterna måste förtydligas. De anställda kände också att de behöver hjälp med att förstå hur strukturellt socialt arbete i praktiken kan ske i klientarbetet. Samma oklarhet i hur strukturellt socialt arbete ser ut i praktiken fanns också i södra Savolax.

Det finns ett behov att utveckla strukturellt socialt arbete. Behovet kommer bland annat från arbetets kvalité, brist på resurser och behovet av att öka transparens i verksamheten. Också med tanke på arbetsvälmående måste strukturellt socialt arbete utvecklas, men detta försvåras till exempel av hög belastning i klientarbetet. Överbelastad service med klientarbete försvårar strukturellt socialt arbete att utövas, eftersom de resurser som används från servicesystemens strukturella nivå och beslutsnivå till att lätta på klientarbetet är bort från strukturellt socialt arbete. Dessutom förändras samhället hela tiden och dessa förändringar kan ske snabbt och orsaka sociala problem, vilket orsakar ännu större belastning i klientarbetet. (Hirvonen m.fl. 2021)

## 5.2 Upplevelse av stress på arbetsplatsen

Hög arbetsbelastning och rollkonflikter i arbetslivet är ett stort problem bland socialarbetarna i Finland. En studie har visat att 61 procent av de finländska socialarbetarna upplever att deras arbetsbelastning är hög och 54 procent av socialarbetarna upplever stora rollkonflikter (Blomberg, Kallio, Kroll, Saarinen, 2015). Studien beskriver hög arbetsbelastning som att arbetet antingen kräver stor ansträngning eller att arbetsplatsen kräver mycket av arbetaren.

Rollkonflikter beskrivs som en osäkerhet kring ens ansvarsuppgifter och status på arbetsplatsen. Jobbstress har i studien mätts enligt arbetsbelastning och rollkonflikter. De som påverkas mest av hög arbetsbelastning är kvinnliga socialarbetare, socialarbetare som inte har mycket arbetserfarenhet och socialarbetare inom den offentliga sektorn (Ibid.). De två senare påverkas också mer av rollkonflikter i arbetet. I studien framkommer även att ledare kan uppleva större arbetsbelastning än gräsrotssocialarbetare. Då det kommer till rollkonflikter framkommer ingen större skillnad varken då man jämför kön eller då man jämför ledare och gräsrotssocialarbetare.

Förutom de arbetare som faller inom de kategorier som nämnts tidigare kan även socialarbetare som arbetar med socialbidrag uppleva större arbetsbelastning än andra socialarbetare (Ibid.). Det har dessutom också visat sig att socialarbetarnas nivå av stress i arbetet till viss del korrelerar till deras attityd mot klienterna. Detta kan betyda att klientarbetet för en socialarbetare som upplever mycket stress kan påverkas negativt.

## 6 Forskningsmaterial och analysmetod

Som materialinsamlingsmetod använde vi oss av semistrukturerade intervjuer och som analysmetod tematisk innehållsanalys. Vi använde semistrukturerade intervjuer eftersom man har en intervjuguide man kan följa. Detta gör det lättare att analysera intervjupersonernas svar när frågorna liknar varandra, men man kan också ställa följdfrågor vid behov. Tematisk innehållsanalys använde vi eftersom vi ansåg att man tack vare kategorisering av teman i intervjupersonernas svar lättare kan hitta bland annat likheter och olikheter. På detta sätt kan vi bäst få fram intervjupersonernas åsikter om SHL-piloten.

## 6.1 Semistrukturerade intervjuer

Vi har i vår studie använt oss av semistrukturerade intervjuer. Vi har använt oss av en intervjuguide för att ha en viss struktur, men vi hade ändå friheten att ändra på strukturen under intervjun. I och med att vi höll en semistrukturerad intervju fick vi som forskare också friheten att ställa följdfrågor ifall det skulle dök upp möjliga sådana under intervjun (Bryman, 2018, 563).

Vi har alltså i våra intervjuer haft en intervjuguide som vi har följt genom intervjuerna, men ibland under en intervju kunde man känna att en fråga som man hade längre ner på listan skulle passa just då. Vi hade då möjligheten att ändra på vår intervjustruktur under intervjun för att få det att flyta på lättare. Det är också vanligt att ett svar leder till en följdfråga och då ville vi också ha möjlighet att i stunden fråga dessa följdfrågor. Den semistrukturerade intervjun gav oss friheten att göra just detta.

## 6.2 Urval

Eftersom vår studie var inriktad på de två teamen som deltog i SHL-piloten var vår radie att söka intervjupersoner liten. Vi skickade vår forskningsbulletin till ledande socialarbetarna vid Esbo Vuxensocialarbete som sedan fick vidarebefordra denna bulletin till de anställda så att de i sin tur fick ta kontakt direkt med oss ifall de var intresserade av att ställa upp i studien. På detta sätt hölls intervjupersonerna anonyma även för de ledande socialarbetarna och vi fick ut informationen åt samtliga anställda.

Vi ville också ha intervjupersoner från båda teamen inom Esbo Vuxensocialarbete. Vi fick två intresserade från det ena teamet och tre intresserade från det andra teamet. Det fanns både socialarbetare och socialhandledare från båda teamen.

## 6.3 Tematisk innehållsanalys

Vi har använt oss av tematisk innehållsanalys som vår analysmetod. Vi har alltså sökt teman i våra intervju svar och jämfört likheter och olikheter i dessa (Fejes, A. & Thornberg, R. 2016).

Teman är information som återkommer i intervjuvaren. Forskaren söker alltså om det är något som dels dyker upp flera gånger i samma intervju, men också dels om det finns liknande svar på samma fråga när forskaren jämför flera intervjuer (Bryman, 2018). Vi har sökt likheter och olikheter i vad intervjupersonerna har tyckt om SHL-piloten för att se om det finns något gemensamt som personerna tyckt varit bra eller dåligt för att sedan forma egna utvecklingsförslag till fördelning av klienterna.

Vi bandade in intervjuerna på bandspelare. Efter detta transkriberades intervjuerna för att svaren lättare skulle kunna analyseras. Förutom att intervjuerna skulle transkriberas behövde en stor del också översättas från finska till svenska. Redan under översättningsfasen började vi analysera materialet och hitta möjliga teman. När intervjuerna var transkriberade och översatta började vi söka teman i intervjuvaren och dela upp dem enligt dessa teman. Temana markerades i olika färger. Temanas omfattning har ändrat under skrivprocessen men landade slutligen på fyra relativt stora teman.

#### 6.4 Forskningsetiska frågeställningar

De etiska principer som vi har följt i vår forskning är informationskravet, samtyckeskravet, nyttjandekravet samt konfidentialitetskravet. Med informationskravet menas att de som deltar i forskningen har fått se och läsa vår forskningsplan och att de har blivit informerade om att deltagandet är frivilligt. Att samtyckeskravet uppfylls betyder att deltagarna godkänner att de deltar i studien genom att underteckna en samtyckesblankett. Inom nyttjandekravet faller att deltagarna har informerats om att materialet som samlas in under studien kommer att förstöras efter att studien slutförts och blivit godkänd. Förutom detta har deltagarna informerats om att materialet endast används till denna studie. Slutligen, gällande konfidentialitetskravet, har alla studiens deltagare fått ta del av en dataskyddsbeskrivning. I dataskyddsbeskrivningen finns information om hur deltagarnas personuppgifter behandlas (Bryman, 2011; Forskningsetiska delegationen, 2019). På grund av att intervjuerna bandats in har ett tillfälligt forskningsregister skapats. Studiens deltagare är däremot medvetna om och har godkänt att vi bandar in intervjuerna. Alla inspelningar, lika som

allt annat insamlat material, förstörs då studien slutförts och blivit godkänd. Precis som redogjordes för gällande nyttjandekravet.

Vi har strävat efter att hålla deltagarnas identiteter så anonyma som möjligt, så att forskningen inte orsakar negativa följder för deltagarna (Forskningsetiska delegationen, 2019). Ledande socialarbetare på arbetsplatsen har hjälpt till med rekryteringen av intervjupersoner i den mån att de informerat alla socialarbetare och socialhandledare om att vi utför denna studie. Sedan var det upp till socialarbetarna och socialhandledarna själva att kontakta oss om de önskade delta i studien. På detta sätt hålls intervjupersonerna även anonyma från andra på arbetsplatsen. Vad intervjupersonerna själva väljer att diskutera kring detta på arbetsplatsen är upp till dem, det är inte något vi som forskare kan påverka. Deltagarna nämns inte vid namn i studien, utan deras namn framkommer endast vid samtyckesunderteckningen. Detta är något som bara vi som forskare har haft tillgång till. Efter att forskningen har godkänts från universitetets sida förstörs samtyckesblanketterna i en pappersstrimlare.

## 7 Forskningsresultat

I detta kapitel kommer vi att presentera resultaten. Sammanlagt fem socialarbetare och socialhandledare som var med i SHL-piloten deltog i vår praktikforskning. Intervjuerna var semistrukturerade och genomfördes i december. Från början var tanken att jämföra socialarbetares och socialhandledares svar med varandra, men efter analys av svaren märkte vi att det inte riktigt fanns några skillnader mellan yrkesgrupperna. Det fanns också tankar om att jämföra de två teamen med varandra, men det ansåg vi skulle kunna äventyra anonymiteten. På grund av dessa orsaker kommer vi inte jämföra teamen med varandra.

Resultatet visade att den allmänna åsikten om SHL-piloten har varit neutral eller positiv. Majoriteten av intervjupersonerna ansåg att SHL-piloten hade gått bra, fastän piloten också hade sina brister. Det uppkom både fördelar och nackdelar om piloten, vilka vi kommer gå djupare in på senare i resultaten. Flera av deltagarna kommenterade att det, speciellt i början av testperioden, varit en del kaos angående fördelningen av klienterna. Majoriteten av dessa



intervjupersoner ansåg däremot att det under pilotens gång blivit tydligare hur klienterna skall fördelas mellan de anställda. Något annat som majoriteten av deltagarna nämnde var bristen på socialarbetare. I princip alla intervjupersoner delade åsikten att SHL-piloten bidragit med mer nytta i de fall där brist på personal upplevs.

## 7.1 Övergången från bokstavs fördelning till SHL-piloten

Då intervjupersonerna frågades hur övergången från bokstavs fördelningen till SHL-piloten gick kom det både positiva och negativa svar. Någon tyckte att det hade gått ganska smidigt, men att det tog tid att hitta ett system som fungerar då en socialarbetare och en socialhandledare ska dela ut klienter. Enligt intervjupersonen var det arbetsfördelningen som tog mest av tiden. En annan intervjuperson tyckte också att det gått bra, eftersom de hade haft möte i början av SHL-piloten och diskuterat. Samma person tyckte ändå att det varit lite kaos i början och att det var svårt i början att veta vem som gör vad.

Endast nya klienter delades ut enligt SHL-pilotens system. En intervjuperson berättade att det var svårt att veta vilka som var nya när de skulle delas ut. De anställda lade upp sådana regler att klienter som inte tidigare varit klienter och klienter som inte varit aktiva på ett år räknas som nya klienter. Även de klienter som varit hos första bedömningsteamet räknas som nya klienter.

Intervjupersoner har också uttryckt att orienteringsfasen var ganska lång och att piloten var kort eftersom det tar längre att ställa om till ett nytt system. En intervjuperson berättar om att klientkön var lång men att de nog under tiden kom så lång att de kunde dela ut klienter inom 7 dagar, vilket rekommenderas. Det tog länge innan de fick kön fixad och det höll till sist inte ändå. Intervjupersonen berättar att socialarbetarnas kalendrar snabbt blev för fulla och det bildades köer, men i slutet av piloten lyckades det hålla köerna ganska bra. I intervjusvaren framkommer det att det under piloten funnits en viss tveksamhet kring att ett nytt system ska testas och att det stundvis varit tungt då anställda klagat på att det kom en förändring. Det menas att det var klagomål för att en del fick mera jobb och för att det skedde

en förändring från den "trygga vardagen". Det antogs också att det negativa förhållandesättet berodde på osäkerheten kring bristen på socialarbetare och att SHL-pilotens deltagare inte nödvändigtvis fick tillräckligt med handledning om hur klienterna skulle fördelas. Det framkom ändå att detta lugnade sig när de anställda började lägga märke till att systemet fungerade bra.

Av intervjupersonerna frågades också hur SHL-piloten påverkat deras arbetsdag. Svaret var mestadels ganska neutralt. Det har inte skett drastiska förändringar. Den största förändringen i arbetsdagen var att de flesta med jämna mellanrum ansvarade för att fördela klienterna mellan socialarbetarna och socialhandledarna.

## 7.2 Positiva och negativa aspekter

I intervjuvaren berättades det att bokstavs fördelningen enligt en del varit omtyckt. Några intervjupersoner tyckte inte om bokstavs fördelningen. Den fungerade inte eftersom de inte hade tid att göra allt och en intervjuperson ansåg att de måste komma på ett nytt system. En av intervjupersonerna sade att det inte heller fungerar att dela ut klienter enligt postnummer.

Det nämndes också att klienterna fått snabbare service då teamet använt bokstavs fördelningen. En intervjuperson berättade att de under piloten delade ut klienter två gånger i veckan. Detta betydde att om en anmälan kom in på en fredag så måste den vänta tills tisdagen innan den blev utdelad. Då de använde sig av bokstavs fördelningen gick anmälningarna till de anställda omedelbart. Intervjupersonen berättade dock att om det är en kris går fallet ändå direkt till första bedömningsteamet. Klienterna behandlas ändå inom de 7 dagar som det rekommenderas. Lika som bokstavs fördelningen, nämndes det även angående SHL-piloten att denna har bidragit till att klienterna fått snabbare hjälp. Intervjuvaren visar att det under SHL-piloten inte blev lika långa köer och klienter behövde inte vänta lika länge. Detta påverkades bland annat av att, enligt intervjupersoner, de nya klienterna färdigt fanns i kalendrarna och de klienter som gick enligt gamla systemet redan hade en tid. En av deltagarna berättar att det är bra att man inte förbiser nya klienter, utan man ger dem hjälp så snabbt som möjligt, fastän gamla klienter då måste vänta. Enligt intervjupersonen är det inte lika farligt att

gamla klienter får vänta en längre stund, eftersom de redan haft sina första träffar och fått rådgivning till rätt service eller fått annan hjälp.

När piloten avslutades och man gick tillbaka till att fördela klienter enligt bokstav började arbetet hopa sig igen. Alltså behövde nya klienter vänta på hjälp eller kontakt längre än vad det rekommenderas.

En av intervjupersonerna berättade att hen tyckt att detta varit en trevlig omväxling från den vanliga vardagen, då man fått en klientfri dag.

*“Roligt när det med jämna mellanrum kom dagen då man ska dela ut klienter. Trevlig variation.”*

En annan intervjuperson tyckte däremot att det kändes onödigt att de anställda som redan har mycket arbete ska sitta och dela ut anmälningar varje vecka.

### 7.2.1 Bokstavs fördelningen

Bokstavs fördelningen ansåg flera intervjupersoner att var tydlig i hur man skall fördela klienter mellan anställda och de tyckte om att det inte tar tid till att dela ut klienter. Det var lätt att hålla koll på vem klienterna hör till då de är fördelade med bokstäver.

Förutom det som nämndes ovan har det i intervjuvaren också framkommit några negativa aspekter gällande bokstavs fördelningen. En intervjuperson berättade att det inte var så många problem med bokstavs fördelningen, förutom att de inte hann med alla klienter. Hen sade att det inte spelar någon roll hur man delar ut klienter bara det fungerar. Intervjupersonen berättar också att det alltid kommer komma fler klienter till någon än till andra. Hen uttryckte dock att hen inte tyckte om då de ibland bytte vilka bokstäver de anställda skulle ta hand om. Detta gjorde att de anställda bytte klienter och att klienterna behövde träffa många olika personer. Hen berättade att det kan vara bra att komma tillbaka till samma anställd fastän det har varit en lång paus sedan sist. En annan intervjuperson uttryckte också att det tidigare har reagerats på nya klienter först efter flera månader, något som rekommenderas ska ske inom sju dagar.

## 7.2.2 SHL-Piloten

### *Positivt*

Majoriteten av deltagarna berättar att de tycker det har varit bra att man testat på SHL-piloten och tyckte det var roligt att vara med och testa ett nytt system. Flera av deltagarna kommenterade att man fått nya idéer och insikter, eftersom man sett de negativa och positiva sidorna av piloten, genom vilka man sedan kan utveckla ett bättre system att fördela klienterna mellan de anställda. En av deltagarna anser att man säkert kan utnyttja många element från piloten. Faktumet att idén att testa något nytt kom nerifrån, från de anställda, och inte uppifrån var något som man såg positivt på. Deltagarna tyckte också om att man talade om de problem som fanns och att man försökte fixa dem.

*“Att testa på något nytt piggar upp vardagen. Annars går det ganska på rutin. Förändring är bra, men om man testar något så är det inte hela världen om det inte fungerar. Man kan ta bra saker från det eller gå tillbaka till gammalt.”*

I intervjuvaren berättas det att det testats ett nytt system under SHL-piloten, gällande inbokning av nya klienter i arbetarnas kalendrar. Detta hade fått en del positiv feedback. Arbetarna själv behövde inte längre sätta tid på att lägga in nya klienter i sina kalendrar, utan det var de som fördelade klienter som gjorde det. De klienter som intervjupersonerna hade före SHL-piloten lade de däremot själva in i kalendern. Under intervjuerna nämnde intervjupersoner att det var bra fastän någon annan satte in möten i din kalender, så har man ändå kontroll över sin egen kalender när man själv får bygga upp den enligt eget tycke och lägga in lediga tider i sin kalender. Man har dessutom möjlighet att tillfälligt fara bort från det här systemet om till exempel en kris skulle uppstå hos en gammal klient. Då har man möjlighet att ge en tid som reserverats åt en ny klient till denna. Annat som kommenterades under intervjuerna var att socialarbetarnas arbetsbörda lättades, eftersom socialhandledarna lade klienter in i kalender och gjorde första bedömningen och att SHL-piloten var bättre då någon var frånvarande. Då kunde man låta bli att dela ut klienter till den som var borta. Intervjuvaren visar att det ansågs vara bra att man försökte minska på arbetspressen.

En av intervjupersonerna nämnde också att det varit roligt att samarbeta med den andra yrkesgruppen, då man fördelade klienterna mellan de anställda. Enligt intervjupersonen var det lite krångligt i början, men mot slutet av piloten började utdelningen gå bättre när de hittade ett gemensamt arbetssätt. Intervjupersonerna berättar att socialarbetare och socialhandledare sällan göra sådana samarbeten tillsammans.

### *Negativt*

En intervjuperson berättar också att SHL-piloten inte har höjt samhörigheten bland de anställda. Hen berättar att det har varit tvister i hur man delar ut klienter och varför anställda fått en del klienter. Hen berättar att anvisningarna angående fördelningen av klienter har varit svårförstådda och att det funnits tolkningsmöjligheter, vilket har gjort att anställda delat ut klienter på lite olika sätt. Intervjupersonen ger ett exempel att när det kommer en ny klient så har en del anställda tänkt att det är en ny klient och en del har ansett att det inte är. Intervjupersonen vill att de ska få tydligare regler, men poängterar också att detta kan vara svårt då alla klientfall är så unika.

En annan intervjuperson berättade också att de bytte par med vem man delade ut klienter med, så då behövde man hitta det system som fungerar. Intervjupersonen säger att det skulle ha varit bättre att ha samma par så vet de anställda hur de fungerar tillsammans. En annan intervjuperson ansåg det största problemet var att en socialarbetare och en socialhandledare måste varje vecka lägga sin tid på att dela ut klienter, men att det över lag inte var så många problem. När det kom till att dela ut klienter var det också en intervjuperson som sade att hen inte vill kolla igenom alla anmälningar som hen själv inte ska ha. Hen säger att det kan vara tungt att ta in all misär som framstår i anmälningarna och vill till exempel hellre bara veta om de 2 anmälningar hen ska arbeta med i stället för att läsa alla 10 anmälningar som kommit in. Det framkom även i ett intervjuvar att det kan fungera bättre att dela ut klienter ensam. Detta dels för att det kunde vara svårt att diskutera tillsammans med någon annan när de skulle dela ut klienter, dels för att detta gjorde att de anställda endast behövde dela ut klienter cirka två gånger i månaden.

Några intervjupersoner ansåg att det finns för få socialarbetare som har för mycket arbete. Ett av intervjuvaren visade också på att detta klientutdelningssystem var sårbart ifall någon var sjuk av de som skulle dela ut klienter eller om någon är sjuk ofta. Detta ledde direkt till långa köer. En intervjuperson vill inte att socialarbetare ska behöva vara med och dela ut klienter, eftersom detta ger ännu mera jobb till dem. En annan intervjuperson berättade att hen hamnade göra en del av socialarbetarnas jobb i misstag och att socialhandledarna kunde hamna på samtal som socialarbetarna skulle göra. Socialhandledarna behövde då flera gånger hjälp av socialarbetarna, men fick inte denna hjälp förrän det var för sent, då socialarbetarna hade möten.

Ett par intervjupersoner berättade också att de gamla klienterna hamnade vänta längre under piloten. Piloten hjälpte de nya klienterna så att de fick första kontakten snabbt, men de andra fick vänta. I längden blev detta mycket jobb ändå.

### 7.3 Fördelningen av klienterna

Då man fördelade klienterna enligt bokstavfördelningen hade intervjupersonerna delade åsikter om hur jämn fördelningen varit. En del ansåg att det nog varit jämnt fördelat medan andra ansåg att det inte varit det. Då vi frågade hur de upplevde detta under SHL-piloten var majoriteten av intervjupersonerna av den åsikten att klienterna var jämnare fördelade under piloten än då man använde bokstavs-fördelningen. Fördelningen av klienter under SHL-piloten ansågs som rättvis på två olika sätt, antingen så länge varje arbetare fördelades lika många klienter eller om fördelningen gick till på det sättet att arbetaren som hade nästa lediga tid fick en ny klient. Dessutom har den nya arbetsuppgiften, att arbetarna själva ska fördela nya klienter, gett dem perspektiv på hur stor arbetsmängd olika klienter kan medföra. Detta har bidragit till att fördelningen upplevts som rättvis.

*”Alla har fått ta del av alla anmälningar som kommer så då vet man att okej den här personen hade en vräkning som kräver mer tid och någon annan hade ett lättare case.”*

Däremot ansåg inte alla att fördelningen varit rättvis. En av intervjupersonerna konstaterade att man på grund av det sociala arbetets natur aldrig kommer kunna göra arbetsmängden helt jämn. En annan intervjuperson ansåg att det är en del av socialt arbete att arbetsmängden varierar.

Återkommande hos de som ansåg fördelningen som mindre rättvis var att ett lika stort antal klienter inte motsvarar en lika stor arbetsmängd. Vissa klienter kräver mer hjälp än andra. I intervjupersonernas svar framkommer att man kan titta på en rättvis fördelning på olika sätt, bland annat genom att se hur många aktiva tjänster alla har eller antalet klienter som den anställda har. Om man gör på detta sätt kan det bli orättvist om vissa arbetare är mer effektiva än andra, detta eftersom de effektiva får mer arbete. En tanke som nämndes under intervjuerna är att fördelningen förmodligen skulle ha varit jämnare om piloten skulle ha testats i hela Esbo vuxensocialarbete, och inte bara i två team.

Då det kommer till att hålla koll på hur många klienter varje arbetare har fått under piloten har det gjorts på olika sätt. I intervjupersonernas svar framkommer både att arbetarna inte vet hur många klienter var och en har fått och att man med en Excel skrivit upp alla klienter. Det framkommer däremot också att fastän man använder sig av Excel vet man inte om arbetsmängden blir jämn, detta eftersom två ansökningar om samma person kan räknas som en. I de situationer då arbetarna inte vet hur många nya klienter varje arbetare har fått menar de däremot att ledande socialarbetare har någon slags koll.

Ett problem som förekommit då de fördelade klienter enligt bokstavs fördelning var att några arbetare hade fler klienter där tolk krävdes under möten. Gällande detta var majoriteten av intervjupersonerna av samma åsikt. Fördelningen av klienter som behöver tolk har däremot blivit lite mer jämn under piloten och har inte längre samlats hos vissa personer. Detta är iallafall något de har strävat efter. Dessutom har det enligt intervjuvärdens även förekommit problem angående tolk under SHL-piloten. Några intervjupersoner berättade att bokning av tolk har varit knepigt under pilotens gång, eftersom de måste boka tolk en vecka i förtid. Det funderades kring vem som skulle boka tolk och utrymmen. En annan intervjuperson berättade

också att tolkproblemet började fungera bättre med tiden, då de som delade ut klienter började boka tolk.

#### 7.4 Utvecklingsmöjligheter

Intervjupersonernas svar visar en hel del tankar och förslag på hur man skulle kunna utveckla fördelningen av klienter mellan arbetarna. Det handlar både om små förändringar på de fördelningssystem de har testat, alltså bokstavsfordelning och SHL-piloten, och helt nya idéer.

Ett förslag som togs upp var att man skulle fortsätta fördela klienter enligt bokstavsfordelning, men att förmännen med jämna mellanrum skulle se över att klienterna fördelades jämnt mellan de anställda. En liten förändring gällande SHL-piloten som föreslogs var att piloten skulle ha testats i hela huset, och inte bara i två team. Enligt intervjusvaren skulle klienterna ha blivit jämnare fördelade mellan de anställda om klienterna till exempel skulle ha satts i en kö och delats till arbetarna i tur och ordning.

En del av intervjupersonerna uttryckte gällande SHL-piloten att de ville att någon annan än socialarbetare och socialhandledare skulle fördela klienter mellan de anställda. Ett exempel som togs upp var att förmånshandläggare skulle kunna fördela klienter. Däremot funderas det mycket kring vem som faktiskt kan fördela klienter eftersom det kräver att personen eller personerna har erfarenhet av vuxensocialarbete. Detta eftersom den som fördelar klienter måste veta om en klient hör till socialarbetare eller socialhandledare. Angående det här föreslås det under intervjuerna att man skulle kunna coacha någon i det uppdraget, och att personen skulle ha möjlighet att konsultera med arbetarna om det behövs. Av intervjusvaren framkommer det däremot att frågan kvarstår om vem som ska fördela klienterna mellan de anställda.

Intervjupersoner uttryckte en önskan om att få arbeta enligt ens styrka och expertis. Exempel som togs upp var att om man är extra insatt i spelberoende, missbruk eller psykisk ohälsa skulle man ha möjlighet att arbeta mer med klienter som har sådan problematik. Kring ett sådant system tas det däremot upp svårigheter bland annat eftersom spelberoende är



relativt vanligt hos vuxensocialarbetets klienter och psykisk ohälsa kan vara ett ganska brett område. Man skulle alltså vara tvungen att fundera vad som kan räknas till ens styrkor. I intervjuvaren förekommer det också argument för att språk inte ska få räknas som en styrka, alltså att man inte ska få klienter som pratar ett visst språk bara för att man kan det språket. En motivering till varför det vore bra att man skulle få arbeta enligt ens styrkor och expertis var att det vore bra för arbetsvälbefinnandet om man får arbeta med sådant som man är bra på och tycker om.

Något som togs upp av några intervjupersoner var att man skulle kunna diskutera och samarbeta socialarbetare och socialhandledare emellan. Exempel är att varje bedömning av servicebehov (PTA) skulle ha arbetspar, alltså att en socialarbetare och en socialhandledare samarbetar, som utgångspunkt. Förutom i sådana fall då det är helt självklart att en klient endast behöver lätt rådgivning. En socialarbetare och en socialhandledare skulle kunna träffa en klient tillsammans och sedan bestämma hur de fortsätter. Alternativen skulle då vara att socialarbetaren och socialhandledare fortsätter klientarbetet tillsammans eller att bara en av dem gör det. Detta skulle de kunna bedöma efter att de tillsammans träffat klienten. En annan fördel med att man skulle arbeta i arbetspar, som framkommer i intervjuvaren, är att man inte skulle behöva fundera om en klient hör till en socialarbetare eller en socialhandledare. En ny klient skulle alltid höra till båda.

Gällande att en socialarbetare och en socialhandledare gör en PTA tillsammans kom det förslag om att socialhandledaren skulle kunna skriva PTA i stället för att socialarbetaren skulle göra det eller att de gör PTA tillsammans men sedan förverkligar socialhandledaren den. Om man skulle göra på det här sättet menar en intervjuperson att parterna skulle kunna träffas kontinuerligt med ett halvt års mellanrum och det skulle därmed bli en mall på hur man gör klientarbete. Ett annat förslag som kom upp var att socialhandledare skulle kunna ge vägledning till klienter, som ofta tilldelas socialarbetare, enligt klientplanen som socialarbetaren gjort. Det finns fall då klienter automatiskt tilldelas socialarbetare, till exempel med bostadslösa, där socialhandledare skulle kunna sköta en del av arbetet. Till exempel kan en socialhandledare träffa en klient fastän klientskapet är under en socialarbetare.

Intervjupersonerna nämnde flera förslag på utveckling som på något sätt har att göra med socialarbetarnas arbetsmängd och bristen på socialarbetare. Ett förslag var gällande något som varit aktuellt under SHL-piloten då socialhandledare blev tvungna att göra sådant arbete som socialarbetare vanligtvis gör. Man skulle kunna göra upp klara instruktioner för hur man går till väga i olika situationer. Till exempel då det kommer till vräkningar skulle det finnas instruktioner på hur man flyttar vräkningdag, vilket är något som socialhandledare inte har gjort tidigare. Ett annat förslag var gällande att skapa ett helt nytt fördelningssystem. Förslaget handlade om att de som har minst antal klienter eller som har minst att göra skulle få nya klienter. Detta så att socialarbetare skulle hinna göra sitt arbete. I intervjusvaren framkommer det däremot att ett nytt system behövs fastän det inte skulle vara brist på socialarbetare.

Intervjupersoner nämnde också ett till förslag som kan kopplas till bristen på socialarbetare eller socialarbetarnas arbetsmängd. Förslaget har som utgångspunkt att nya klienter tilldelas socialhandledare och om det anses finnas behov av en socialarbetare skulle den ta över klientskapet. Endast i specialfall skulle klienterna direkt tilldelas socialarbetare. I intervjusvaren lyfts det upp att en socialhandledare kan ge tillräckligt med stöd till en klient fastän det till exempel skulle handla om bostadslöshet. Det förtydligas däremot att denna åsikt kanske skulle vara annorlunda om det fanns tillräckligt med resurser. I likhet med det här förslaget föreslås det också att socialhandledare skulle kunna träffa eller ringa klienter först för att bedöma om en socialarbetare behövs. Om en socialarbetare behövdes skulle någon annan än socialarbetaren själv lägga tider i hens kalender.

Dessutom föreslogs det i intervjusvaren att någon först skulle kunna ringa till klienten och kartlägga situationen och berätta basinformation. Till exempel kan personen berätta till klienten om utkomststöd och att man ska prioritera hyra och elräkningar ifall pengarna inte räcker till. Det framkom att det inte skulle vara någon skillnad om det var en socialarbetare eller en socialhandledare som skulle göra detta, men man måste tänka på vem som har tid. Dessutom tillför detta mer arbete och då måste man fundera hur man gör för att inte arbetsmängden ska bli för stor.

Slutligen lyfts här upp de övriga förslag och tankar kring utveckling som kom fram under intervjuerna. I intervjusvaren lyfts det upp ett förslag om att det inte skall höra till socialarbetarnas uppgift att ha hand om sådana fall av kompletterande och förebyggande utkomststöd som inte kräver en socialarbetare. Förutom det förekom det tankar kring att arbetssättet under SHL-piloten medfört mera nytta ju längre teamet använder sig av det systemet. De menar att man först i slutet av testperioden börjat märka vilka fördelar piloten för med sig. Det fanns också funderingar kring hur man fördelar klienter i andra kommuner, till exempel om det finns andra arbetsplatser som använder sig av något liknande som SHL-piloten.

Förutom alla förslag och tankar har det under intervjuerna även kommit fram ett förslag på fortsatt forskning. Tanken är att om man skulle få klienterna jämnt fördelat mellan de anställda skulle man kunna undersöka vidare på varför arbetet hopar sig mer för en del personer och mindre för andra. Det lyfts upp att en del belastas mera av arbetet än andra.

## 8 Diskussion

I diskussionen diskuterar vi resultatet tillsammans med rapportens teoretiska referensram, lagstiftning och forskningens bakgrund. Förutom detta ger vi forskare också egna utvecklingsförslag gällande fördelningen av klienter mellan de anställda. Dessa förslag grundar sig i det som vi lärt oss under studiens gång.

Man kan redan se att SHL-piloten har fört med sig något positivt till arbetet. Ett exempel på detta är att kalendersystemet som en del använde sig av under SHL-piloten även följt med då de återgick till bokstavsfordelningen. Ett av problemen som man ville fixa med SHL-piloten var den ojämna fördelningen av klienter i behov av tolk. Som man ser i resultatet, är detta något som flera av deltagarna ansåg blev jämnare under SHL-piloten. I resultatet kom det också fram att de fått bort SHL-anmälningssköerna tack vare piloten, men att köerna kommit tillbaka då de återgått till bokstavsfordelningen. Detta visar att SHL-piloten också i det avseendet hjälpt.

### *Analys av resultatet*

I strukturellt socialt arbete försöker man utveckla strukturer och göra dem mer effektiva. Detta kan man se i Esbos vuxensocialarbete genom att de försöker utveckla ett bättre system för att fördela klienter mellan anställda. Strukturellt socialt arbete fokuserar också bland annat på förändringsarbete och att samla in information från socialt arbete. SHL-piloten är något man kan se som ett förändringsarbete. Detta eftersom man ändrar på strukturer kring hur de fördelar klienterna mellan de anställda på arbetsplatsen. Fastän detta kanske bara är ett tillfälligt test och de kanske återvänder till det gamla systemet så har de testat och försökt ändra och förbättra på strukturer. Genom att vi inom praktikforskningen forskar om SHL-piloten samlar vi in information om en struktur i socialt arbete. Detta är något som omfattas av strukturellt socialt arbete.

Socialvårdslagens 7 § andra punkt berättar att till strukturellt socialt arbete hör att ge förslag på åtgärder för att förebygga och åtgärda sociala problem. Fastän SHL-pilotens mål i sig inte är att åtgärda ett socialt problem, kan man ändå se det som att de försökte förebygga sociala problem. Detta eftersom man försöker förbättra fördelningen av klienterna. Om detta lyckas kan klienterna i bästa fall få bättre service och snabbare hjälp, vilket förebygger sociala problem. En av målsättningarna för strukturellt socialt arbete är också att utveckla metoder och strategier för att förebygga sociala problem, vilket man gör med SHL-piloten. Dessutom gör Esbos vuxensocialarbete samarbete tillsammans med Helsingfors Universitet för att utveckla lokalt socialt arbete och annan service och stöd som invånarna får. Denna punkt kom i kraft 1.1.2023 som socialvårdslagens 7 § tredje punkt om strukturellt socialt arbete.

Som det tidigare nämnts i rapporten, så behöver man tillräckligt med resurser, attityd, plats och tid för att strukturellt arbete skall kunna utföras. I en del svar var det tydligt att det fattades resurser för att utföra strukturellt socialt arbete, i detta fall brist på socialarbetare. Det är också svårt att säga om man aktivt i Esbos vuxensocialarbete försöker använda strukturellt socialt arbete, eftersom ingen av deltagarna nämnde det och det var inget vi frågade under intervjun. Angående SHL-piloten kan man se strukturellt socialt arbete, men om det är medvetet eller omedvetet gjort kan vi inte svara på.

I resultatet kan vi se att socialhandledarna flera gånger under pilotens gång hamnat att utföra arbete som egentligen hör till socialarbetarna. Här kan man koppla in Blomberg et al. (2015) och deras studie kring rollkonflikter. Det kan möjligen uppstå rollkonflikt hos socialhandledarna eftersom de kan uppleva osäkerhet kring sina ansvarsuppgifter. Till exempel då de måste utföra arbetsuppgifter som de tidigare inte har gjort och som de i stunden inte får stöd för av socialarbetarna. Utöver detta framkom det i resultatet att arbetsmängden hos de anställda har varit ojämn och att en del arbetare har fått en ganska stor arbetsmängd. Här kan man koppla till samma studie kring hög arbetsbelastning då arbetarna kan ha många klienter på samma gång och på så sätt utsättas för stor ansträngning. Bristen på socialarbetare har också gjort att arbetsplatsen kräver mycket av socialarbetarna då de hamnar att utföra en större mängd arbete för att kompensera för bristen.

I förvaltningslagens 27§ kan vi läsa om att en tjänsteman inte får delta i en behandling av ett ärende om tjänstemannen är jävig. I en fördelning av klienter där klienterna delas ut enligt alfabetisk ordning finns det en risk att arbetare får klienter där de egentligen skulle vara jäviga. Detta går förstås att ändra på om det skulle hända, men vid en fördelning av klienter där arbetare ser över och delar ut klienter till anställda som har ledig tid kan de samtidigt också minska på risken att en arbetare får ett fall där hen är jävig.

Enligt 36§ i socialvårdslagen ska en bedömning av servicebehov ”påbörjas utan dröjsmål och slutföras utan ogrundat dröjsmål”. Under perioden då SHL-piloten testades hade en del socialarbetare och socialhandledare möjlighet att snabbare ta kontakt med nya klienter, och därmed kunde bedömningen av servicebehov påbörjas snabbare än vad det gjort tidigare. Med tanke på detta förbättrades fördelningen av klienter, eftersom även de som inte ansåg att SHL-piloten bidrog med samma effekt också höll sig inom den rekommenderade tiden för att påbörja en bedömning.

I resultatet framkom flera tudelade åsikter kring klienternas väntetid. Bland annat ansåg en del att klienternas väntetid varit kortare då man fördelat klienternas genom bokstavsfordelningen, medan andra ansåg att klienternas väntetid varit kortare då man fördelade klienterna enligt SHL-piloten. De som ansåg att väntetiden varit kortare under SHL-

piloten berättade att då man använt sig av bokstavs fördelningen hade klienterna hamnat vänta över den rekommenderade tiden för första kontakten. De som däremot ansåg att klienternas väntetid blivit länge under SHL-piloten, berättade att detta berodde på att klienterna fördelades 2–3 gånger i veckan i stället för varje dag men att de ändå hållits inom den rekommenderade tiden. De tudelade åsikterna påverkades troligen av deltagarnas olika utgångslägen då personalbristen var mera påtaglig i en del fall. Detta har också kunnat påverka hur bra resultaten kan generaliseras. Eftersom denna studie inte hade så många deltagare kan man heller inte garantera att studien är generaliserbar.

Då en anställd var frånvarande var SHL-piloten i det avseendet bra eftersom man kunde låta bli att dela ut klienter till den anställda som inte var på plats. På så sätt hopade sig inte heller klienterna hos denna person. Samtidigt kan fördelningen av klienterna vara ett sårbart system eftersom det kan hända sig att den vars tur det är att dela ut klienter är frånvarande. Det kom aldrig till vår vetskap att det skulle finnas en reservperson som kan ta över fördelningen av klienter. Om det bara är en eller två som delar ut klienterna, kan det vara bra att ha en reservperson som kan ta över denna uppgift om nödvändigt.

I resultatet är det tydligt att det i början av testperioden var en del kaos, speciellt angående instruktionerna av fördelningen av klienterna. Detta hade under pilotens gång blivit bättre. Vi funderade ifall dessa oklarheter runt fördelningen uppstått på grund av att instruktionerna varit oklara eller på grund av att detta var ett nytt system. Det skulle också kunna vara en blandning av båda. Dessa oklarheter hade blivit klarare under pilotens gång. Både enligt resultatet och oss forskare borde piloten ha hållit på längre. Detta eftersom fördelningen, enligt intervjupersonerna, först på slutet började bli klarare och man började märka av följderna av SHL-piloten. Det är viktigt att komma ihåg att förändring tar tid.

#### *Forskarnas tankar om utvecklingsförslag*

I resultatet framkommer det hur jämn fördelning av klienterna mellan de anställda är. Vi anser, så som en av intervjupersonerna också ansåg, att det inte är möjligt att få klientfördelningen helt jämn. Vi har däremot funderat kring olika alternativ för hur man kan få fördelningen så jämn som möjlig. Man skulle till exempel kunna fråga anställda hur de upplever

sin arbetsmängd. Detta kan däremot skapa svårigheter, eftersom alla upplever "mycket jobb" på olika sätt. Man skulle också kunna försöka kolla hurudan problematik olika klienter har och uppskatta den arbetsmängd man tror att klienter kommer att medföra. Ett alternativ till detta är att endast kolla hur många klienter de anställda har. Det bästa vore troligen att både kolla antalet klienter en arbetare har och uppskatta arbetsmängden klienter medför. Genom att tilldela alla arbetare lika många klienter kan man till en början enkelt se till att alla har ungefär lika stor arbetsmängd och sedan har man också möjlighet att anpassa den exakta arbetsmängden genom att till exempel inte ge alla krävande klienter åt en och samma arbetare. För att försäkra en jämn fördelning skulle ledande socialarbetaren med jämna mellanrum kolla upp hur jämn arbetsmängden bland de anställda är och vid behov göra ändringar.

I resultatet framkom en önskan om att veta hur man fördelar klienter i andra kommuner och på andra arbetsplatser. Enligt våra erfarenheter har vi tagit fram ett förslag till fördelning av klienter. Förslaget grundade sig på en arbetsplats med andra arbetsuppgifter och annan klientgrupp. Ett sätt som man skulle kunna fördela klienter mellan arbetarna på är att man inom ett team träffas till exempel två gånger i veckan och delar ut klienter. De här mötena skulle kunna ledas av ledande socialarbetaren i varje team. Om man gör på det sättet skulle man ha möjlighet att beakta arbetares styrkor och önskemål. Arbetare skulle då få önska vilka klienter de vill ta av de ansökningar som kommit in och har själva möjlighet att förklara hur mycket tid de har för fler klienter för tillfället. Om möjligt skulle den ledande socialarbetaren veta ungefär vad ansökningarna handlar om och ha en uppfattning om vem som har möjlighet att ta fler klienter, till exempel om ingen vill ta en del klienter. Om man gör på det här sättet skulle till exempel förmånshandläggare eller någon annan lämplig person kunna fördela klienter mellan teamen, eftersom man i det skedet inte måste veta om en klient ska till en socialarbetare eller en socialhandledare. Det här sättet att fördela klienter har utmaningar inom vuxensocialarbete, eftersom man behandlar så många ansökningar. Därför kan det finnas svårigheter med att implementera ett sådant system.

En av utvecklingsmöjligheterna som framkommer i resultatet är att fördelningen av klienter skulle göras av någon annan än socialarbetare och socialhandledare. Ett exempel som ges är förmånshandläggare. En svårighet med detta är att den som fördelar klienter måste vara

insatt inom vuxensocialarbete och veta ifall en klients problematik hör till en socialarbetare eller en socialhandledare. I resultatet framkommer också att några intervjupersoner skulle vilja arbeta mer i arbetspar. Att man alltid börjar med att en klient har både en socialarbetare och en socialhandledare, men att man sedan kan bedöma om klienten behöver stöd av endast en eller av båda. Att en klient alltid tilldelas både en socialarbetare och en socialhandledare skulle också lösa svårigheterna kring om klientens problematik tillhör socialarbetare eller socialhandledare. Ett system med arbetspar skulle därmed kunna bidra till att någon annan än socialarbetare och socialhandledare skulle fördela klienter mellan arbetarna. Arbetsparsmodellen skulle alltså kunna utvecklas till ett bra system. Denna modell skulle kunna minska socialarbetarnas arbetsbörda då socialhandledare skulle kunna göra PTA:n och i en del fall träffa klienter som har klientskap under socialarbetare. Detta skulle förutsätta att socialarbetaren gjort en klientplan som socialhandledarna kan följa.

I resultatet framkommer det att möjligheten att få arbeta med klienter enligt ens egna styrkor vore en utvecklingsmöjlighet. I intervjuerna togs det också upp att man måste avgränsa områden som kan räknas som ens styrkor och att språk inte skulle få vara en styrka. Detta kan däremot argumenteras emot eftersom språkkunskaper kan vara nyttigt i klientarbete. Till exempel om en arbetare kan ett språk som en del av klienterna pratar, kan man se det som en stor fördel att arbetaren kan kommunicera med klienterna utan att behöva tolk. För att det inte ska uppstå problem på arbetsplatsen skulle ett alternativ vara att arbetarna själva skulle få meddela sina styrkor. Om några till exempel inte är bekväma med att prata ett språk kan de välja att inte ange det som en styrka, medan om man gärna jobbar på ett visst språk kan man lista det inom ens starka områden. Detta gäller inte endast språk, utan också alla andra områden. Man kan till exempel ange om man gärna arbetar med problematik inom missbruk, psykisk ohälsa och så vidare.



## Källförteckning

- Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C. & Saarinen, A. (2015). *Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries*. *British Journal of Social Work*, 45(7), s. 2089–2105.
- Blomgren, S och Kivipelto, M (2012) *Valtaistus-Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus*.  
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Rapport 27/2012, s.75.
- Bryman, A. (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl. Stockholm: Liber AB.
- Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. uppl. Malmö: Liber.
- Espoon aikuissosiaalityö, (2022) *Aikuissosiaalityö*. Tillgänglig:  
<https://www.espoo.fi/fi/palvelut/aikuissosiaalityo> (Hämtad 2022).
- Fejes, A. & Thornberg, R. (2016) *Handbok i kvalitativ analys*. 2.uppl. Stockholm: Liber AB.
- Forskningsetiska delegationen (TENK) (2019) *Etiska principer för humanforskning och etikprövning inom humanvetenskaperna i Finland: Forskningsetiska delegationens anvisningar 2019*. Tillgänglig: [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Etikprovning\\_inom\\_humanvetenskaperna\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Etikprovning_inom_humanvetenskaperna_2020.pdf).
- Hirvonen, J., Kilpeläinen, V., Piirainen, K., Surakka, A., Tantt, S. M. och Tuikka, A. (2021) *Tiedolla vaikuttamisen mahdollisuudesta toteutukseen. Rakenteellisen sosiaalityön osaamiskartoitus*.  
XAMK kehittää 137. Kaakkois-suomen ammattikorkeakoulu.
- Joubert, L. och Webber, M. (2020) *The Routledge handbook of social work practice research*.  
*Routledge international handbooks* London: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Juurikkala, V. (2022). *Rakenteellisen sosiaalityön oikeudellinen perusta*. Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. THL, s.21–25

Karjalainen, P. (2014) *Strukturellt socialt arbete som begrepp*: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Tillgänglig: [https://asiakas.kotisivukone.com/files/sos-hanke.kotisivukone.com/dokumentit/pohjanmaa/Rake/pekka\\_karjalaisen\\_esitys\\_sve.pdf](https://asiakas.kotisivukone.com/files/sos-hanke.kotisivukone.com/dokumentit/pohjanmaa/Rake/pekka_karjalaisen_esitys_sve.pdf).

Liukko, E., Muurinen, H., Kokkonen, T. & Santalahti, V. (2022). *Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö*, THL. S.160

Santalahti, V. (2022). *Sosiaalinen hyvinvointi ja indikaattoritiedot: tiedolla johtamisen nykytila ja tulevaisuus*. Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. THL, s.116-119

Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R. & Muurinen, H. (2016) . *Johdanto – Käytäntötutkimus tietona ja taitona*. KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSEN TAITO. Helsinki: Heikki Waris - instituutti och Mathilda Wrede - institutet. S. 9-33

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). *Rakenteellinen sosiaalityö*. Tillgänglig: <https://stm.fi/rakenteellinen-sosiaalityo> (Hämtad: 2022).

Lagstiftning

Förvaltningslag (434/2003)

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)

Socialvårdslag (1301/2014)

## Bilagor

### Intervjuguide (svenska)

Hur har piloten fungerat?
Hur gick övergångsprocessen till från det gamla till det nya systemet?
Har piloten förändrat din arbetsdag?
Vad tyckte du om det tidigare systemet?
Fanns det problem i det tidigare systemet? Uppstår några problem med det nya systemet? Vad skulle du vilja att skulle vara annorlunda?
Tycker du att fördelningen av klienter har varit rättvis under piloten? Har väntetiden för klienter förändrats under piloten?
Om du själv skulle få välja hur klienter skulle fördelas mellan anställda, hur skulle du göra?

### Intervjuguide (finska)

Miten SHL-pilotti on sujunut?
Miten siirtyminen vanhasta uuteen järjestelmään meni?
Onko pilotti muuttanut työpäiväsi?
Mitä mieltä olit aikaisemmasta järjestelmästä?
Oliko aikaisemmassa järjestelmässä jotain ongelmia? Onko ongelmia ilmennyt uudessa järjestelmässä? Mitä haluaisit, että olisi toisin? (asiakkaiden jaossa)
Onko sinun mielestäsi asiakkaiden jako työntekijöiden kesken ollut tasapuolista pilotin aikana? (vs. aikaisemmin) Onko asiakkaiden odotusaika muuttunut pilotin aikana?
Jos saisit itse päättää miten asiakkaat jaettaisiin työntekijöiden kesken, miten sinä tekisit?