



# **Klienternas erfarenheter av det förebyggande familjearbetet i Raseborg**

Sofia Hänninen

Jenny Thors

Sophia Ignatius

Examensarbete

SO15

2018

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	6316
Författare:	Sofia Hänninen, Sophia Ignatius, Jenny Thors
Arbetets namn:	Klienternas erfarenheter av det förebyggande familjearbetet i Raseborg
Handledare (Arcada):	Arla Cederberg
Uppdragsgivare:	Raseborg Stad
<p>Under de senaste åren har det skett stora förändringar inom barn- och familjetjänsterna i Finland, bl.a. på grund av den nya socialvårdslagen som trädde i kraft 2015 och aktuella reformer som social- och hälsovårdsreformen och programmet för utveckling av barn och familjetjänster (LAPE-projektet). Detta arbete är ett beställningsarbete av Raseborg stad, och handlar om det förebyggande familjearbetet i Raseborgs familjecenter. Syftet är att ur ett klientperspektiv utreda vilka erfarenheter klienterna har inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg, med fokus på bemötande och delaktighet, tillgänglighet, möjliga utvecklingsförslag, och samarbetet mellan familjecentret, rådgivningen, och dagvården i Raseborg. Arbetet utgår från följande frågeställningar: <i>Hur har familjecentrets klienter upplevt bemötandet och delaktigheten inom ramen för det förebyggande familjearbetet i Raseborg? Hur har familjecentrets klienter upplevt tillgängligheten inom ramen för det förebyggande familjearbetet i Raseborg? Hur har familjecentrets klienter upplevt samarbetet mellan de olika instanserna i Raseborg? Har klienterna några möjliga utvecklingsförslag för det förebyggande familjearbetet i Raseborg?</i> Respondenterna är klienter inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg och har barn under skolåldern. Kvalitativa temaintervjuer har gjorts med familjerna för att få svar på frågeställningarna, och materialet från intervjuerna har analyserats med hjälp av en innehållsanalys. Analysen är tematiserad enligt de temaområden som frågeställningarna behandlar, och resultaten är kopplade till den teori som redogjorts för. Den teoretiska referensramen för arbetet är socialpedagogisk, med fokus på delaktighet, bemötande, och empowerment. Resultaten av studien tyder på att Raseborgs familjecenters klienter är nöjda med bemötandet, och anser att de fått vara delaktiga i hela arbetsprocessen. Enligt våra resultat är tillgängligheten av det förebyggande familjearbetets service delvis bristande, vilket kan tyda på brist på resurser inom ramen för barn- och familjetjänster i kommunen. Klienterna var också speciellt nöjda med den avlastning som familjearbetarna erbjudit, men önskade att denna tjänst kunde vara mer flexibel. Klienterna har allmänt positiva upplevelser av tjänsterna, och upplevde att deras önskemål tagits i beaktande och att arbetet utförts på deras egna villkor.</p>	
Nyckelord:	Raseborg stad, förebyggande familjearbete, klientperspektiv, bemötande, delaktighet, utmaningar
Sidantal:	57
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social Services
Identification number:	6316
Author:	Sofia Hänninen, Sophia Ignatius, Jenny Thors
Title:	Clients' experiences of preventative family work in Raseborg
Supervisor (Arcada):	Arla Cederberg
Commissioned by:	Raseborg City
Abstract:	
<p>In recent years there has been major changes in Child and Family Services in Finland, due to the new Social Welfare Act which took effect in 2015, and current reforms such as the Social and Health Care Reform and the Child and Family Services Development Program (LAPE-project), among other things. This study is commissioned by Raseborg City and is about the preventive family work in the family center in Raseborg. The purpose is to study the experiences of clients in preventive family work in Raseborg, focusing on client meeting and participation, accessibility, possible development proposals, and the collaboration between the family center, prenatal care and day care in Raseborg. The study is based on the following research questions: <i>How have the clients of the family center experienced the client meeting and participation in the context of preventive family work in Raseborg? How have the clients of the family center experienced availability in the context of preventive family work in Raseborg? How have the clients of the family center experienced the cooperation between the various actors in Raseborg? Do the clients have any possible development suggestions for preventive family work in Raseborg?</i> All respondents are clients of preventive family work in Raseborg and have children under school age. Qualitative interviews have been conducted with the families, and the material from the interviews has been analyzed using a content analysis. The theoretical framework for the study is social pedagogy, focusing on participation, client meeting and empowerment. The results of the study indicate that the clients of the family center are satisfied with the client meeting and feel that they have been able to participate during the entire process. According to our results the availability of the preventive family work service is partly lacking, which may indicate a lack of resources in the context of child and family services in the municipality. The clients were also particularly pleased with the childcare offered by family workers but wished that this service could be more flexible. The clients generally have positive experiences of the services and felt that their wishes were taken into consideration and that the work was done on their own terms.</p>	
Keywords:	Raseborg city, preventive family work, client perspective, client meeting, participation, challenges
Number of pages:	57
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala
Tunnistenumero:	6316
Tekijä:	Sofia Hänninen, Sophia Ignatius, Jenny Thors
Työn nimi:	Asiakkaiden kokemuksia ennaltaehkäisevästä perhetyöstä Raaseporissa
Työn ohjaaja (Arcada):	Arla Cederberg
Toimeksiantaja:	Raaseporin kaupunki
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Viime vuosien aikana on tapahtunut suuria muutoksia Suomen lapsi- ja perhepalveluissa, johtuen m.m. uudesta sosiaalihuoltolaista, joka astui voimaan 2015, ja ajankohtaisista uudistuksista, kuten sosiaali- ja terveystalveluiden uudistuksesta ja lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmasta (LAPE-hanke). Tämä työ on tilaustyö Raaseporin kaupungilta, ja käsittelee ennaltaehkäisevää perhetyötä Raaseporin perhekeskuksessa. Tavoitteena on kartoittaa asiakkaiden kokemuksia Raaseporin ennaltaehkäisevästä perhetyöstä. Työn painopisteinä ovat kohtaaminen ja osallisuus, perhetyön saatavuus, mahdolliset kehitysehdotukset sekä yhteistyö perhekeskuksen, neuvolan, ja päiväkodin välillä Raaseporissa. Opinnäytetyö perustuu seuraaviin tutkimuskysymyksiin: <i>Minkälaisena perhekeskuksen asiakkaat ovat kokeneet kohtaamisen ja osallisuuden ennaltaehkäisevässä perhetyössä Raaseporissa? Minkälaisena perhekeskuksen asiakkaat ovat kokeneet Raaseporin ennaltaehkäisevän perhetyön saatavuuden? Minkälaisena perhekeskuksen asiakkaat ovat kokeneet yhteistyön eri toimialojen välillä Raaseporissa? Onko asiakkailla kehitysehdotuksia Raaseporin ennaltaehkäisevälle perhetyölle?</i> Vastajat ovat asiakkaita ennaltaehkäisevässä perhetyössä Raaseporissa ja heillä on alle kouluikäisiä lapsia. Kvalitatiiviset teemahaastattelut on tehty perheiden kanssa ja haastatteluista saatu materiaali on analysoitu sisällönanalyysin avulla. Analyysissa materiaali on järjestelty teemoittain tutkimuskysymyksien teemojen mukaisesti, ja yhdistetty työssä käytettyyn teoreettiseen viitekehykseen. Työn teoreettisena viitekehyksenä toimii sosiaalipedagogiikka, jossa keskitytään osallisuuteen, kohtaamiseen ja voimaantumiseen. Tutkimustulosten mukaan Raaseporin perhekeskuksen asiakkaat ovat tyytyväisiä kokemaansa kohtaamiseen ja kokevat olleena osallisina koko työprosessissa. Tulosten mukaan perhetyön saatavuus on osittain puutteellista, mikä saattaa merkitä sitä, että kunnassa on resurssivaje lapsi- ja perhepalveluissa. Asiakkaat olivat myös erityisen tyytyväisiä perhetyöntekijöiden tarjoamaan lastenhoitoapuun, mutta toivoivat palvelun olevan joustavampaa. Asiakkailla oli laajalti positiivisia kokemuksia palveluista ja kokivat heidän toiveidensa otetun huomioon ja työn tehdyn heidän omilla ehdoillaan.</p>	
Avainsanat:	Raaseporin kaupunki, ennaltaehkäisevä perhetyö, asiakasnäkökulma, kohtaaminen, osallisuus, haasteet
Sivumäärä:	57
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Bakgrund.....</b>	<b>9</b>
2.1	Utveckling av barn- och familjetjänster i Finland.....	9
2.2	Familjearbetet i Finland .....	11
2.3	Familjen .....	14
2.4	Sammanfattning .....	15
<b>3</b>	<b>Syfte och frågeställningar .....</b>	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>Tidigare forskning .....</b>	<b>17</b>
4.1	Tidigare forskning om förebyggande familjearbete och bemötande .....	17
4.2	Utmaningar inom förebyggande familjearbete .....	19
4.3	Sammanfattning .....	21
<b>5</b>	<b>Teoretisk referensram .....</b>	<b>22</b>
5.1	Empowerment och delaktighet .....	22
5.2	Bemötande .....	24
5.3	Sammanfattning .....	27
<b>6</b>	<b>Metod.....</b>	<b>28</b>
6.1	Målgrupp.....	29
6.2	Intervju.....	30
6.3	Analys.....	31
6.4	Etiska överväganden .....	32
<b>7</b>	<b>Resultatredovisning .....</b>	<b>34</b>
7.1	Tillgängligheten av familjetjänster .....	34
7.2	Bemötandet av klienter.....	35
7.3	Samarbete mellan olika instanser .....	36
7.4	Utvecklingsbehov inom det förebyggande familjearbete i Raseborg .....	37
7.5	Sammanfattning av resultatredovisningen .....	39
<b>8</b>	<b>Analys av resultat .....</b>	<b>41</b>
<b>9</b>	<b>Diskussion .....</b>	<b>44</b>
9.1	Resultatdiskussion.....	44
9.2	Metoddiskussion.....	46
9.3	Sammanfattning .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>Källor .....</b>	<b>48</b>
<b>Bilagor .....</b>	<b>54</b>

## **Figurer**

Figur 1. Processen för familjearbete

Figur 2. Inklusions- och exklusionskriterier för respondenterna

Figur 3. Sammanställning av resultaten

# 1 INLEDNING

Under de senaste åren har det skett stora förändringar inom barn- och familjetjänsterna i Finland, bl.a. på grund av den nya Socialvårdslagen som trädde i kraft 2015, och aktuella reformer som Social- och hälsovårdsreformen och Programmet för utveckling av barn- och familjetjänster (LAPE-projektet).

Syftet med den nya socialvårdslagen (2014/1301) är bl.a. att främja jämlikhet och delaktighet inom socialvården, samt främja klientorientering och klientens rätt till god service och ett gott bemötande. Enligt socialvårdslagen §18 är familjearbetets mål att erbjuda stöd och hjälp åt familjer för att trygga hälsan och utvecklingen hos ett barn eller en ung person i behov av särskilt stöd. (Socialvårdslagen, 2014)

Social- och hälsovårdsreformen innebär att ansvaret över att organisera offentliga social- och hälsovårdstjänster överförs från kommunerna till landskapsområdena. Målet är att social- och hälsovårdstjänsterna effektivieras och blir mer jämlika och ändamålsenliga. (Maakunta- ja sote-uudistus, 2017) På ett kommunalt plan är barnets bästa och stöd i föräldraskapet prioritet i LAPE-projektets utvecklingsarbete. Basservicen förstärks, och tyngdpunkten överförs till förebyggande service och tidigt stöd för att främja barnens och familjernas välmående. (Institutet för hälsa och välfärd, 2017)

Vi anser att detta är ett viktigt ämne att undersöka och forska i eftersom vikten av att effektivera de förebyggande insatserna inom familjearbetet är stort. Vi vill alltså därför med detta arbete föra fram vikten av att kontinuerligt utveckla och förbättra servicen för barnfamiljer, och vilka utmaningar det kan finnas inom det förebyggande familjearbetet. Utöver vårt intresse för de ovannämnda aspekterna kring det förebyggande familjearbetet, är vi intresserade av att arbeta med barn under skolåldern i framtiden och därför valde vi att ha fokus på familjer med yngre barn.

Uppdragsgivaren för detta arbete är Raseborgs stad och studien görs åt Raseborgs familjecenter. Raseborgs familjecenter ligger i Ekenäs, och där erbjudes bl.a. kartläggning av barnets och familjens stödbehov, förebyggande familjearbete t.ex. i form av avlastning

eller handledning i uppfostringsfrågor, hemservice eller stödpersoner, och olika förberedelsekurser i samarbete med t.ex. mödra- och barnrådgivningen. (Raseborg stad, 2017)

Vi hoppas att resultaten av denna studie kunde bidra till nya idéer och tankar som kunde användas av Raseborgs stad för att utveckla verksamheten på familjecentret. Utöver detta kan personalen på familjecentret i Raseborg få en djupare insyn på både klienternas upplevelser kring familjecentrets verksamhet.

För att vårt arbete ska gynna både uppdragsgivaren (Raseborg stad) och oss på bästa möjliga sätt valde vi att avgränsa vårt arbete till barnfamiljer med barn under skolåldern som är, eller har varit, klienter inom familjearbete i Raseborg stad. Familjerna som blev intervjuade hade varit klienter inom det förebyggande familjearbetet en länge tid, så att de själva kunde känna att de var kapabla av att utvärdera den stöd och hjälp de fått.

När det handlar om avgränsning gällande respondenter valde vi att utesluta familjer som har barn över sex år samt sådana som nyligen blivit klienter inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg och känner att de inte kan reflektera över deras erfarenheter.



## 2 BAKGRUND

I detta kapitel kommer vi att behandla vad familjearbete innebär och hur lagen definierar familjearbete, samt hur lagen beskriver ansvaret för barnets välfärd. Vi kommer dessutom att ta upp vad social- och hälsovårdsreformen innebär och hur det förebyggande familjearbetet är en del av reformen. Till sist kommer vi att diskutera vikten av familjen som en institution. Inom det förebyggande familjearbetet arbetar man med hela familjen, inte enbart vårdnadshavarna och därför diskuteras även barnperspektivet i detta kapitel.

Familjearbete handlar om att stöda klientens och familjens välbefinnande. Syftet med arbetet är att förstärka familjens egna resurser och förbättra samspelet. Utöver detta har familjearbete som syfte att trygga utvecklingen och hälsan hos ett barn som är i behov av stöd. Familjearbetet nämns i socialvårdslagen (1301/2014, §18), och där tar man fram t.ex. aspekter som att man inte behöver vara klient inom barnskyddet för att få hjälp av familjearbete. (Institutet för hälsa och välfärd, 2015)

*"Med familjearbete avses att välfärden stöds genom social handledning och med annan nödvändig hjälp i situationer där klienten och hans eller hennes familj eller den person som svarar för klientens vård behöver stöd och handledning för att stärka sina resurser och förbättra den ömsesidiga interaktionen. Familjearbetet syftar till att trygga hälsan och utvecklingen hos ett barn eller en ung person som behöver särskilt stöd." (Socialvårdslagen, 1301/2014 §18)*

Syftet med förebyggande familjearbete är att garantera barns möjligheter till att utveckla sina förutsättningar, att förstärka föräldraskapet, lösa problematiska förhållanden inom familjen och förbättra växelverkan, och att förhindra att barn utsätts för bristande omsorg. (Killén, 2009, 22)

### 2.1 Utveckling av barn- och familjetjänster i Finland

Social- och hälsovårdsreformen är en landskapsreform som innebär att ansvaret över att organisera offentliga social- och hälsovårdstjänster överförs från kommunerna till landskapsområdena. Reformen torde träda i kraft 1.1.2020. Målet med reformen är att social-

och hälsovårdstjänsterna effektiveras och blir mer jämlika och ändamålsenliga. Familjearbetet är en del av social- och hälsovårdstjänsterna. (Landskaps- och vårdreformen, 2017)

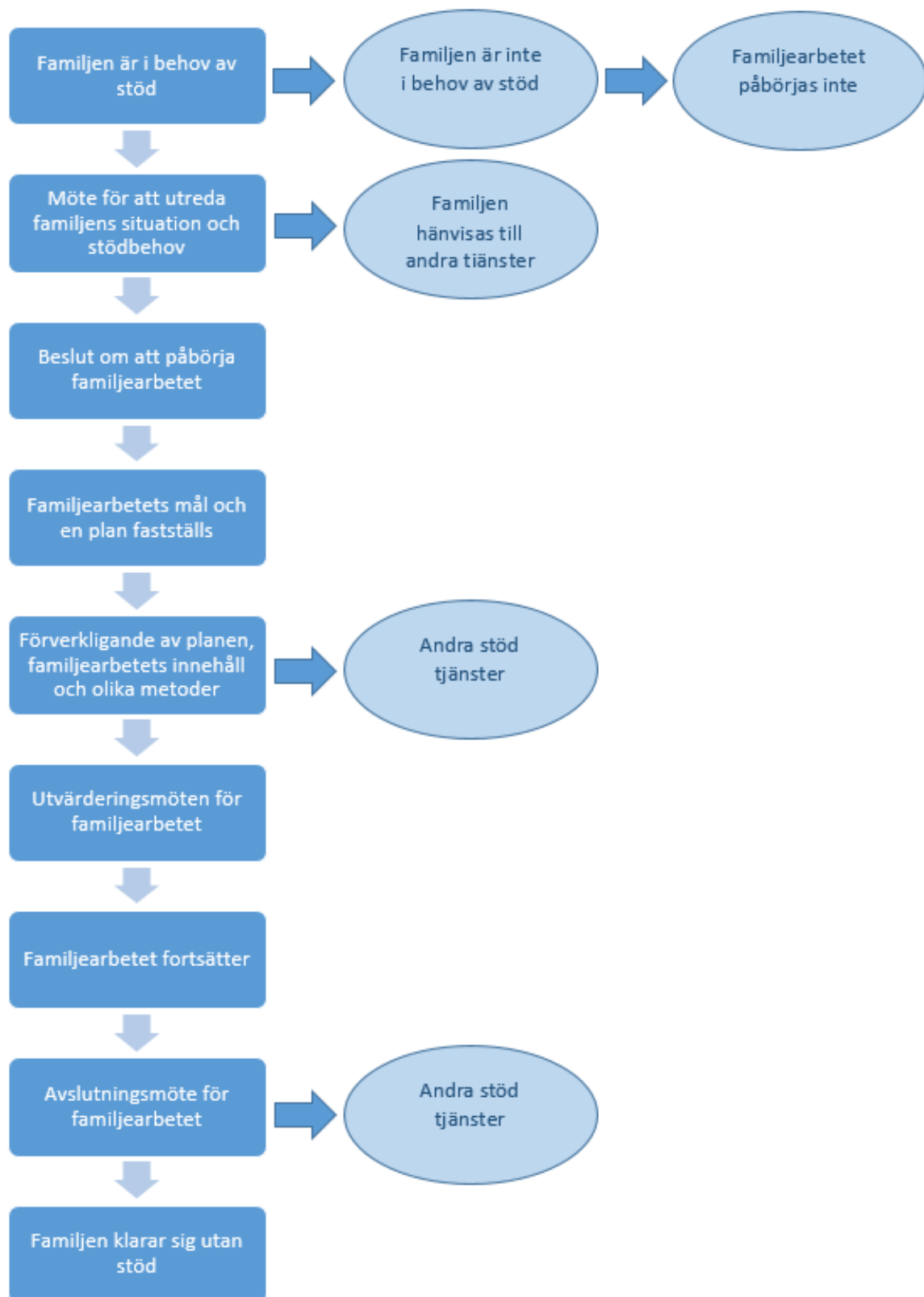
Med reformen av barn och -familjetjänsterna dvs. LAPE-projektet som genomförs i samband med social- och hälsovårdsreformen säkerställs att barn, unga och familjer får den stöd och service de är i behov av, oberoende av vem som är ansvarig för att ordna dem. Tjänsterna ska samordnas i ställen som kallas familjecenter, där myndigheter bör samarbeta med varandra så att familjerna inte själva måste kontakta flera olika myndigheter skilt. På familjecentren ska tidigt stöd och vård prioriteras för att minska behovet av reparerande arbete. (Landskaps- och vårdreformen, 2017)

LAPE-projektet har som syfte att utveckla tjänsterna för barn, unga och familjer. Inom Raseborg går LAPE-projektet mest ut på att utveckla en verksamhetsmodell för en barnvänlig förvaltning, att utveckla och pilotera familjecenterverksamhet som inkluderar samarbete med skolan och småbarnspedagogiken, att utveckla tjänster i skilsmässosituationer så att barnets bästa tas i beaktande och ett fungerande samarbetsföräldraskap främjas, införande av ”verktygslådor” med evidensbaserade metoder för tidigt stöd och vård, samt handledning i föräldraskap. Dessutom stärks det gemensamma välbefinnandet och dess innehåll, och olika metoder för detta utvecklas. (Tiirinki & Arola, 2017)

LAPE-projektet har också som mål att förstärka barnens delaktighet och arbeta utgående från barnets bästa. Detta kräver också att man utvecklar ett arbetssätt där barnperspektivet tas allt mer i beaktande. Med barnperspektiv anses hur vuxna uppfattar barnens situationer. Andra begrepp som motsvarar barnperspektiv är *barnets bästa*, *barn i fokus* och *barn i centrum* (Arnér & Tellgren, 2006, s.40) Vuxna brukar ofta uttrycka saker så att de utgår från barnperspektiv när de tolkar barn, men oftast blir det att vuxna tolkar barnen från sin egna vuxnas synvinkel. Barnen är såklart i fokus men utgångspunkten blir lätt vuxnas perspektiv och deras egna referensramar. (Arnér & Tellgren, 2006, s.28)

## 2.2 Familjearbetet i Finland

Familjearbete är en selektiv form av förebyggande arbete, vilket innebär att man tidigt identifierar riskfaktorer och förhindrar att dessa problem vidareutvecklas inom en viss klientgrupp. (Killén 2009, 23) Syftet med familjearbete i Finland är att stöda klientens och familjens välmående, att stärka familjens resurser, och att förbättra växelverkan inom familjen. Målet är att erbjuda stöd i ett så tidigt skede som möjligt, genast då en oro väcks. Genom att erbjuda stöd i ett tidigt skede är det möjligt att förebygga växande problematisering, marginalisering, och behov av specialservice som t.ex. barnskydd. Genom att överföra fokus på hemhjälp i form av t.ex. familjearbete har man kunnat minska på de kostnader som krävs av rehabiliterande och reparerande insatser, och därmed minska socialbranschens helhetsutgifter (Institutet för hälsa och välfärd, 2015). År 2015 var 1,9% av landets barnfamiljer klienter inom familjearbetet. (Institutet för hälsa och välfärd, 2015)



Figur 1. processen för familjearbete. Järvinen (2012, s. 103)

I ovanliggande figur har vi kartlagt familjearbetets process. Processen består av tre olika huvudfaser; *familjearbetet påbörjas*, *arbetets förverkligande* och *avslutningen* då familjen klarar sig utan stöd. I den första fasen utreder familjearbetaren familjens situation och stödbehov. Ifall familjearbetarna upplever att familjen behöver stöd, påbörjas familjearbetet. I den förverkligande fasen fastställer familjearbetarna tillsammans med familjen familjearbetets mål samt en individuell plan. Utöver detta förverkligas planen och familjearbetets innehåll i denna fas. Till denna fas hörs det även till att familjearbetet utvärderas av både familjen och familjearbetarna, den första utvärderings träffen brukar ske ca. 2–3 månader efter att arbetet påbörjats. Ifall familjen och familjearbetarna anser att familjen klarar sig utan stöd och att målen är uppnådda, kan man antingen börja arbeta mot nya mål eller avsluta familjearbetet. Avslutandet kan hända enligt plan eller från familjens/familjearbetarnas förslag. (Järvinen, 2012, s. 102–109)

Familjearbete ordnas på olika sätt i olika kommuner, och man kan bli hänvisad till familjearbetet genom t.ex. rådgivningen eller dagvården. På senaste tiden har också familjecentren tagit en växande roll inom familjearbete. Familjecentren samarbetar oftast med olika organisationer, församlingar, och med privata sektorn. Familjecentrens servicekoncept har som mål att stöda föräldraskapet, och på så sätt främja barns och ungas - och därmed hela familjens - välmående, och fokuset ligger på förebyggande arbete. Verksamheten är familjeorienterad, och både föräldrarnas och barnens delaktighet är viktig. Familjecentren är tillgängliga för alla, och ger både professionellt stöd och referensstöd i föräldraskap och fostran. (Institutet för hälsa och välfärd, 2015)

Förebyggande familjearbete för barn under skolåldern har ofta som fokus att förbättra och främja barnets kognitiva, sociala, och emotionella utveckling, eller på andra sätt stärka barnets förutsättningar för framtida utmaningar, som t.ex. skolgången, men också i tidigare skede i form av uppföljning av moderns graviditet och stöd under förlossningen. Dessa har visat sig ha en långsiktig positiv inverkan på barnets funktion. Vägledning, upplärning, och stöd för vårdnadshavarna fungerar ofta framgångsrikt för att förstärka både barnens och vårdnadshavarnas kompetens, initiativ, och självständighet. (Nordens välfärdscenter, 2012)

## 2.3 Familjen

Familjen är en viktig instans för varje barn och spelar en stor roll i barnets utveckling. Barnfamiljer kan träffa på en hel del utmaningar. T.ex. vårdnadshavarna arbetslöshet, en familjemedlems sjukdom eller funktionsvariation och olika livskriser kan tära på familjens välbefinnande. Som tur behöver familjer i Finland inte klara sig ensamma utan det finns olika tjänster för att stöda och hjälpa familjer.

Ett friskt, tryggt, och balanserat liv börjar från familjen, och familjen har en stor inverkan på individens välmående. Familjen representerar även samhällets kontinuitet, och därför är det viktigt att investera i familjernas välmående - då främjas också samhället. (Väestöliitto, 2007)

Uppfattningen om familjer är mer mångfacetterad än förr - ensamstående vårdnadshavare, familjer som splittrats i och med skilsmässa, ombildade familjer, och familjer med samkönade vårdnadshavare är allt vanligare. Alla familjer behöver samhällets stöd, oberoende av form och storlek. Största delen av Finlands barnfamiljer mår bra, men de som har det dåligt är i en allt svagare situation. Ett tidigt ingripande i problem inom familjer och förebyggande familjearbete är avgörande för att minska på t.ex. barn och ungas risk för marginalisering, samt specialtjänsternas efterfrågan och behov. (Väestöliitto, 2007)

Det finns många sätt att vara en god förälder, och ibland är t.ex. en skilsmässa i allas intresse. En skilsmässa kan skötas mycket väl, och par som hamnar ut för en skilsmässa kan stödas och hjälpas, men ofta är det just föräldraskapet som är svårt under en krissituation som en skilsmässa. Vårdnadshavare behöver ofta stöd och kunskap om hur man upprätthåller ett gott föräldraskap, även om familjen splittrats. Det har uppskattats att ca 30 000 barn påverkas av vårdnadshavarnas skilsmässa eller separation. För barnet finns det alltid risk för trauma i någon mån när familjen genomgår en skilsmässa, men å andra sidan är inte heller t.ex. en våldsamt familj en trygg uppväxtomgivning för ett barn. (Väestöliitto, 2007)

Ett fungerande föräldraskap förbättrar avsevärt familjens inre känsla av trygghet. Då vårdnadshavarna är nöjda med sitt förhållande och njuter av sitt liv, skapas en god grund för barnets utveckling och välmående. Ett fungerande förhållande bygger på vänskap, respekt, tillit, omsorg, samt att man tar vara på de gemensamma stunderna. Vårdnadshavarnas förhållande påverkar hela familjens dynamik. För ett fungerande föräldraskap krävs inte bara kunskap om förhållandets funktioner, utan också kunskap om barnets fysiska, psykiska och sociala utveckling. (Väestöliitto, 2007)

## **2.4 Sammanfattning**

Sammanfattningsvis kan man konstatera att familjearbete är en lagstadgad tjänst som alla barnfamiljer har rätt till vid behov. Familjearbetet ska utföras enligt familjernas individuella behov och fokuset ska ligga på barnets bästa. Familjen är en betydelsefull och trygghetsgivande del av barnets emotionella och kognitiva utveckling. Även om uppfattningen om familjer är mer mångfacetterad än förr är det viktigt att föräldraskapet stöds.

Ett barn behöver få leva och utvecklas i den trygga omgivningen av en familj. Med hjälp av en förälder lär sig barnet att sätta sig in i en annans situation, att ta en annans roll – empati. Detta är viktigt för att barnet ska kunna se andra människors perspektiv. Familjen är en sorts institution som ger närhet och omsorg, och ses som en trygghet och en plats där man kan vara sig själv och uppleva tillhörighet. (Mustonen, 2007)

### 3 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Syftet med detta arbete är att ur ett klientperspektiv utreda vilka erfarenheter klienterna har inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg, med fokus på bemötande och delaktighet, tillgänglighet, möjliga utvecklingsförslag, och samarbetet mellan familjecentret, rådgivningen, och dagvården.

Frågeställningarna lyder:

- Hur har familjecentrets klienter upplevt bemötandet och delaktigheten inom ramen för det förebyggande familjearbetet i Raseborg?
- Hur har familjecentrets klienter upplevt tillgängligheten inom ramen för det förebyggande familjearbetet i Raseborg?
- Hur har familjecentrets klienter upplevt samarbetet mellan de olika instanserna i Raseborg?
- Har klienterna några möjliga utvecklingsförslag för det förebyggande familjearbetet i Raseborg?



## 4 TIDIGARE FORSKNING

I detta kapitel kommer vi att redogöra för tidigare forskning som gjorts inom förebyggande familjearbete. För att utveckla, planera, och rikta stödet för familjer behövs relevant och tillförlitlig forskning om familjens vardag, behov och önskemål.

### 4.1 Tidigare forskning om förebyggande familjearbete och bemötande

Familjearbete i sig har forskats rätt så mycket i Finland, men eftersom speciellt det förebyggande familjearbetet har förändrats från barnskyddets processer till en stödande resurs, har man inom den nyare arbetsmodellen inte ännu hunnit komma fram med någon noggrann forskning specifikt om detta. Forskning från andra länder, t.ex. USA och Storbritannien finns, men den är inte alltid relevant eftersom familjearbetet i dessa länder oftast baserar sig långt på organisations-, projekt-, och volontärarbete. På grund av dessa faktorer går det inte alltid att jämföra familjearbete utomlands till det professionella familjearbetet som utförs i Finland. Specifikt förebyggande familjearbete har forskats främst i yrkeshögskolors examensarbeten. (Karjalainen, 2013)

Det har nyligen gjorts en studie på yrkeshögskolan Arcada (Sergéeff, Sjöberg & Wirén, 2017) som gått under rubriken "*Förebyggande familjearbete i Raseborg- Erfarenheter ur ett brukar- och personalperspektiv*" där resultaten tyder på att tillgängligheten kan vara ett problem för barnfamiljer som är i behov av hjälp. En orsak till att tillgängligheten är bristfällig är brist på resurser inom kommunen. Familjearbetets arbets- och ansvarsområden samt klientmängd har vuxit, men resurserna har inte ökat enligt behov. Ofta är problemet brist på utbildad personal, och då lider tjänster som psykiatriskt stöd, och stödfamiljer och –personer (Valtiontalouden tarkastusvirasto, 2012).

I studien *Families' Experiences of Support Provided by Resource-oriented Family Professionals in Finland* (Häggman-Laitila, 2005) var syftet att beskriva familjernas upple-

velser av det tidiga stöd de fått från det resursorienterade familjearbetet i Finland. Forskningsfrågorna hade fokus på hurdan stöd familjerna fick av familjearbetarna, och vad detta stöd betydde för dem, samt vilka faktorer som främjade arbetet som gjordes i familjernas hem. Deltagarna intervjuades och de hade rätt långt positiva erfarenheter av familjearbetet. Föräldrarna upplevde sig ha fått stöd i föräldraskapet, uppfostran, samt i deras äktenskap. Föräldrarna fick också nya perspektiv på föräldraskap i sig, och de såg sig själva och sina barn på ett nytt sätt. Familjernas upplevelser betonar vikten av ett gott samarbete mellan klient och professionell, samt av en stödande interaktion. Alla upplevde dock inte familjearbetet på detta sätt, och skribenterna rekommenderar därmed att fokus läggs också på de familjer som inte upplever familjearbetet hjälpsamt, eller inte slutför arbetet. (Häggman-Laitila, 2005)

Mellan åren 2005–2007 utfördes ett projekt i över 100 kommuner i Finland som gick under namnet PERHE-hanke. Syftet med projektet var att förstärka barns och barnfamiljers välmående, och att främja serviceuppbyggnaden av det förebyggande familjearbetet inom ramen för barnskyddet. Målet var att förändra verksamhetskulturen inom basservicen, och även utveckla det förebyggande familjearbetet. Man satsade på utvecklingen inom basservicen, specifikt rådgivningen, dagvården och barnskyddsspektrumet. I regel verkställdes utvecklingen mest via barnrådgivningen. (Viitala. et.al. 2008)

Mellan år 2006 och 2007 gjordes en forskning vid namnet *Lastensuojelun avojuollon perhetyö ammattikäytäntönä - jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa* (Myllärniemi, 2007) vars mål var att analysera arbetet som görs med familjer, dvs. arbetets innehåll och olika begrepp. I resultaten konstateras att platsen och rollen för familjearbete inom barnskyddet har ändrats. Öppna vårdens familjearbete placerar sig tydligt inom barnskyddsprocessen och därmed inom reparerande skedet. Med det försöker man svara på familjers speciella behov i barnskyddsarbete (Myllärniemi, 2007, s. 82) Man kunde också konstatera att familjer allt mer sällan har akut brist på av materiella basbehov, utan familjen har oftast problem med växelverkan inom familjen och barnens problematik ligger ofta i den emotionella utvecklingen. Dessutom behövs olika sorters förebyggande familjearbete och andra stödformer ännu mer i t.ex. hemservicen, mödrarådgivningen, lekparken, skolor och i dagvården. Grunden för barnens välbefinnande skapas

från dessa olika verksamheter, vilket minskar behovet av särskilt stöd. (Myllärniemi, 2007, s. 87-89)

År 2017 utfördes en undersökning i Danmark (Timmerman et.al, 2017) där patienters upplevelser av vårdarnas bemötande utforskades, med fokus på kroppsspråk (nonverbal kommunikation) och tonen i rösten. Studien var en del av en större undersökning om hur gravt sjuka patienter upplever och ger mening åt den fysiska sjukhusomgivningen och kommunikationen med vårdarna. Genom analys och tolkning av resultaten av intervju och observation kunde man konstatera att det fanns två motsatta teman som frekvent kom upp; känslan av att bli bekräftad, och känslan av att bli ignorerad och uppfattad som en olägenhet. Patienterna konstaterade att vårdarnas non-verbala kommunikation var väsentlig för deras upplevelse av att bli bekräftade och av ett gott bemötande. Följaktligen var denna non-verbala del av vårdarnas kommunikation en signifikant del av ett etiskt och omtänksamt bemötande. (Timmerman et. al, 2017) Även i familjearbetet är bemötandet en stor del av arbetet och kan ha en stor påverkan på samarbetet.

År 2014 utfördes en forskning i Finland (Jokinen & Nousiainen, 2014) som gick under namnet *Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde* som handlade om klientens och socialarbetarens relation, med fokus på vad en fungerande relation innebär. Till forskningen intervjuades både professionella socialarbetare samt klienter inom sjukvårdsprogrammet "Pidä kiinni". Även om man kunde se i resultaten att klienterna och professionella svarade olika på en del frågor, var alla eniga om att känna sig hörd och förstådd i relation med bemötande var en väldigt viktig del i en fungerande klientrelation. (Jokinen & Nousiainen, 2014, 74)

## **4.2 Utmaningar inom förebyggande familjearbete**

Tarja Heino (2008) har skrivit en redogörelse om barnskyddets och familjearbetets nu-läge, framsteg, utmaningar, och utvecklingsförslag. Under de senaste åren har de kvalificerade och behöriga socialarbetarnas andel minskat, och barnskyddets öppna vård lägger sig mer och mer på familjevården. Barnskyddets familjearbete har under de senaste åren

utvecklas både som profession och som verksamhet, men det finns ännu rum för utveckling. Heino menar att det nu är aktuellt att bolla med idéer, prova sig fram, och utveckla det mångprofessionella familjearbetet. I utvecklingsarbetet har man fokuserat på ett barnorienterat utbud av service och verksamhetsformer, i kombination med mångkunnande och olika faktorer inom familjearbete. Heino menar också att det genom tidigare utvecklingsprojekt nu uppkommit tydligare vilka delområden inom familjearbetet som kräver utveckling. (Heino, 2008)

I Österbotten pågick det ett utvecklingsprojekt vid namnet Kaste familjeprojektet 2. Projektet pågick i 14 kommuner under åren 2011–2013. De grundläggande utvecklingsområdena för projektet var förebyggande tjänster för barn, unga och familjer, särskilt stöd inom basservicen och intensivmodeller. I projektets slutrapport kan man läsa att man under projektets gång hade det skickats ut enkäter till hälsovårdarna inom de 14 kommunerna och via dem visade sig att det finns flera områden i Österbotten där hälsovårdarna inte känner till hurdana tjänster familjearbetet kan erbjuda familjerna. (Antila et.al., 2013, s. 29–30)

I handboken “Kraft genom samverkan - en arbetsmodell för inledande samarbete” beskrivs resultaten av utvecklingsarbetet som är en kartläggning över hur man i det svenska nätverket i Helsingfors uppfattar att sektorövergripande samarbetet fungerar. Utredningen handlade om olika instanser syn på samarbetet, dessa var: dagvård, skolor, hälsovård, den svenska socialservicens enhet för barn och familj, och organisationer från tredje sektorn. (Söderström & Backman, 2011, s. 5) Svagheter som kom fram inom samarbetet var att personalen från de olika instanserna ansåg att det rädde bristande kunskap om tillgänglig service inom personalen på de olika organisationerna, bristande kontakt mellan vissa enheter, oklara verksamhetssätt och ensidiga kontakter. Trots att man arbetar med en gemensam klient kan det vara att de olika myndigheterna inte har tillräcklig kunskap om den andra myndigheten. Det ansågs också att för många samarbetspartners kan leda till en kaotisk situation. (Söderström & Backman, 2011, s. 9)

Under hösten 2016 arbetade en grupp av finländska experter inom barnskydd och barnpsykiatri inom LAPE-projektet. Under arbetsprocessen kom det fram olika utmaningar som uppkommit i och med ändringarna i socialvårdslagen samt barnskyddslagen. Det kom fram att i och med den nya socialvårdslagen har tjänsteleverantörerna svårigheter att uppfatta familjearbetets olika dimensioner. Ansvarsområden samt vilka instanser som har den bästa expertisen inom specifika områden inom familjetjänster upplevdes förvirrande. Dessa behöver konkretiseras så att klienterna ska få den tjänst de är i behov av. (Alatalo et. al., 2017, s. 17)

### **4.3 Sammanfattning**

Resultaten av de ovannämnda forskningarna tyder dock på att familjernas stödbehov under åren har ändrats och utvecklats, men att familjearbetet inte har utvecklats i den takt som det borde. Detta har lett till brist på resurser och utbildad personal, vilket gör att kvalitén på arbetet lider. En annan aspekt som kom fram genom de tidigare forskningarna var att samarbetet mellan personalen på rådgivningen och familjearbetarna är delvis bristfällig. Med detta som grund har vi haft bra förutsättningar till att fördjupa vår förståelse för familjearbetet och dess utmaningar i Finland. Dessa tidigare forskningarna och studier har också stött och hämtat ett större djup till vår analys.

## 5 TEORETISK REFERENS RAM

I detta kapitel behandlas vår teoretiska grund samt tydliggörs kopplingen mellan de teoretiska utgångspunkterna och det förebyggande familjearbetet. Vi har utgått från socialpedagogik som teoretisk grund, med fokus på bemötande, delaktighet och empowerment. Eftersom syftet med förebyggande familjearbete är att minska familjens problematik genom att förstärka familjens egna resurser och delaktighet anser vi att begrepp är relevanta att ta upp i vår studie.

Ur ett socialpedagogiskt perspektiv är människans lärande och identitetsutveckling sammanflätade i en process där de sociala sammanhangen, våra medmänniskor, och vår omgivning utgör grunden till vår världsbild, självbild, och vår utveckling som individ. (Cederlund & Berglund 2015, s. 35) Madsen (2006, s. 203) talar om det inkluderade vardagslivet som innebär att barnens, ungdomarnas och familjernas vardagsliv fungerar som föremål för den socialpedagogiska insatsen. Målet med denna insats är att ge deltagarna en möjlighet till att handla och leva ett vardagsliv som upplevs meningsfullt och med stora möjligheter till inflytande över den egna tillvaron.

### 5.1 Empowerment och delaktighet

Socialpedagogik i socialt arbete har som mål att tillsammans med klienten komma underfund med hens resurser och kompetenser, utgå ifrån dem och att förstärka dem så att klienten lättare kan hantera olika vardags- och livssituationer. (Cederlund & Berglund, 2015, s. 19)

Då man arbetar utgående från ett socialpedagogiskt arbetssätt är det centralt att göra det möjligt för klienten att själv vara med och påverka sin situation och utveckling. Det är frågan om samarbete - en process där samspelet mellan klient och professionell är i fokus. (Cederlund & Berglund 2015, s. 90) Ett pedagogiskt socialt arbete handlar om resurstänkande, d.v.s. att man fokuserar på det positiva och försöker bygga upp en miljö där klienten är såpass bekväm att hen själv vågar agera och ta beslut om sin egna situation, samt

känna att det är meningsfullt för hen. (Cederlund & Berglund 2014, s. 91) Inom förebyggande familjearbete betyder detta att familjearbetaren tillsammans med både vårdnadshavarna och barnen bygger upp en plan för arbetet utgående från individerna inom familjen. Detta arbetssätt utgår från empowerment där målet är att förstärka individers resurser så att de med hjälp av dessa kan förändra den svaga och maktlösa positionen de befinner sig i (Askheim & Starrin. 2012, s. 20).

Zimmerman (1995, s. 589) menar att för att klienten ska uppnå känslan av empowerment måste klienten veta vilka alternativ som finns för hen i sammanhanget. Det är för att klienten ska kunna använda sig av sina egna resurser, få kontroll över sin egna situation och kunskap för att lösa sina problem. För att klienten ska uppnå en känsla av empowerment krävs det att klienten ges en möjlighet att själv kunna arbeta för och påverka för att nå de resultat eller mål som önskas. Empowerment kan påverkas av vilken kunskap och förståelse klienten har om hur välfärdssystemet i samhället fungerar dvs. var ska man vända sig för en viss sorts hjälp.

Tjersland et.al. (2010, s. 31–32) påpekar att förändringsarbetets processer bär mest frukt då arbetet bygger på de egenskaper, talanger, handlingsmöjligheter och förutsättningar som klienten redan har sedan tidigare. Det är viktigt att den professionella tar reda på och lyfter fram dessa då det inte är alltid en självklarhet att klienten är medveten om sina egna resurser. De menar alltså att det är lättare att utvecklas och växa som individ när man upplever sig vara stolt och belåten med sig själv, än vad det är i motgång. (Tjersland, Engen, Jansen, 2010)

Moula (2009) menar att då den professionella utför ett empowerment orienterat samtal med en familj finns det en del viktiga aspekter som man måste fundera på. Varje familjemedlem måste få berätta sina tankar och känslor kring problematiken, samt vad hen önskar att förändra. Den professionella stöder familjemedlemmarna i att lyssna på varandra med empati, och genom detta bekräftas familjen som en helhet. Från en filosofisk synvinkel finns det flera verkligheter inom en familj, därför är det viktigt att den professionella ser till att miljön är öppen och att allas åsikter respekteras. (Moula 2009, s. 127)

Begreppet delaktighet innebär att man har möjlighet att påverka och att man som individ får ta del av den gemensamma välfärden. (Social- och hälsovårdsministeriet, 2018) Det är väldigt viktigt inom familjearbete att klienten görs delaktig i hela processen genom att utöva självbestämmande och medbestämmande. I lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (2000) stadgas att klienten ska ges möjlighet att delta och påverka i planeringen och genomförandet av tjänsten eller tjänsterna som erbjuds. I första hand ska klientens sak behandlas och avgöras i hänsyn till dennes egna intressen, och klientens självbestämmanderätt ska även i övrigt respekteras. (Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 2000 §8)

När man talar om delaktighet inom familjearbete är det viktigt att komma ihåg att det inte endast handlar om att göra vårdnadshavarna delaktiga i processen. Också barnen har en röst som är viktig – ibland till och med viktigare än vårdnadshavarnas - och den ska tas i stort beaktande. Som vi tidigare nämnde kan barnperspektivet lätt tolkas utifrån vårdnadshavarnas syn på situationen, och medvetenhet om detta fenomen är av stor vikt inom det förebyggande familjearbetet. Det kan lätt anses att barn måste uppvisa någon slags kompetens för att delta i diskussion, medan vuxna automatiskt anses vara kompetenta. Antagandet att barn, speciellt yngre barn, är avgörande inkompetenta blir en del av ett berättigande till att inte involvera barn i beslutsfattandet. (Pinkney, 2011)

## **5.2 Bemötande**

Familjearbete kan ofta bestå av hembesök till klienten. Många av vårdnadshavarna i familjerna kan ha fördomar mot den professionella som besöker deras hem och kan därför uppleva känslor som pinsamhet, skam, rädsla och maktlöshet. Vårdnadshavarna tänker sig att den professionella dömer, och är som ett hot mot dem. (Rautio, 2013, s. 929) Det är viktigt att den professionella förklarar varför hembesök görs och att hen är där för att hjälpa familjen.

Bemötande inom socialvård tas upp i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 22.9.2000/812 § 4 Rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande



*"En klient har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten skall bemötas så att hans eller hennes mänskovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras."*

Det har allmänt konstaterats att människan är en social varelse, vilket innebär att vi är beroende av stimulans och idéer från andra människor för att vi ska kunna utvecklas känslomässigt, kognitivt, och socialt. Människan behöver bl.a. omsorg, empati, kärlek, bekräftelse, och hjälp att tolka sig själv och sin omvärld. För att en relation ska bli betydelsefull måste man uppleva någon av dessa. (Tjersland, Engen & Jansen 2011, s. 139) För att ett samtal med en klient ska leda till positiva resultat är det viktigt att bygga upp en ömsesidig tillit – den professionella måste uppfattas som trovärdig, och på så sätt finner klienten tillräckliga skäl till att påbörja förändringsarbetet. (Cederlund & Berglund 2014, s. 91)

Bemötande inom i socialt arbete handlar om vilken attityd och grundinställning professionella har för klienter. (Meeuwisse, Sunesson & Swärd, 2006, s. 228) Det finns alltid en risk att den professionellas bild av klienten till en viss grad utformas innan det första mötet har skett, t.ex. genom klientjournaler eller samtal med andra professionella. Det är viktigt att vara medveten om denna problematik, och inse att tidiga bedömningar starkt kan påverka de framtida bedömningarna den professionella gör om klienten. Det är i grunden frågan om fördomar hos den professionella. (Cederlund & Berglund 2014, s. 91) Inom social- och vårdbranschen kan man analysera bemötande utifrån olika uttrycksformer, som bl.a. den professionellas kroppsspråk och tonen i rösten - detta i samband med ordval och språkbruk. Med kroppsspråk menar man bl.a. framtoningen, d.v.s. hur man sitter och framställer sig själv, samt beröring, som i detta fall kan handla t.ex. om hur den professionella skakar hand med klienten. (Blennberger, 2013, s.31-35)

En till dimension i bemötandet är den synliga som tar sig uttryck i form av ansiktsuttryck, ögonkontakt och minspel. Med bara ansiktsuttryck och ögonkontakt kan man visa respekt, vänlighet och uppmärksamhet, vilket kan höja på klientens känsla av välbefinnande och självkänsla. Ifall man genom ansiktsuttryck visar t.ex. irritation eller nedlåtande kan det motsvarande göra skada till klientens självkänsla och välbefinnande. (Blennberger, 2013, s. 33-34) Det är dock viktigt att poängtera att det inte är tillräckligt att endast ta

ögonkontakt med klienten - ögonen bör påvisa närvaro och intresse för både situationen och relationen. (Timmerman et.al, 2017) Ett annat begrepp som handlar om både klientens och den professionellas närvaro under ett bemötande är social responsivitet, dvs. När två eller flera personer är socialt responsiva under en pågående process uppmärksammar de varandra och den ena partners beteende är en genuin respons av den andras beteende och vice versa. (Blennberger, 2013, s. 56-57)

Varje dag kan vi vara med om hundratals bemötanden genom ansiktsuttryck, ögonkontakt och miner, t.ex. i matbutiken, på gatan, eller i spårvagnen. Dessa kallas för mikrobemötanden. (Blennberger, 2013, s.33-34) Mellan klienter och professionella sker också av dessa mikrobemötanden, t.ex. en klient sitter och väntar på sin tur på familjecentret och får ögonkontakt med flera olika professionella under tiden. Det är viktigt för dem professionella att komma ihåg att redan detta är en sorts bemötande som kan ha stor inverkan på hur klienten känner sig att hen blivit bemött på själva familjecentret.

Tidsomfattningen är även en väsentlig del av bemötandet. Då man talar om tidsomfattning i samband med bemötande menar man i allmänhet hur länge ett möte eller samvaro pågår under ett visst tillfälle, samt ifall bemötandet är kontinuerligt och hur ofta mötet i så fall sker. (Blennberger, 2013, s. 50) Klienter upplever ofta det som signifikant att den professionella signalerar att hen har gott om tid för klientmötet. Detta behöver inte ske muntligt, utan t.ex. genom ett närvarande och lugnt kroppsspråk. Detta gör att klienten känner sig värdig och inte som en börda, och är mycket värdefullt i ett gott bemötande. (Timmerman et.al, 2017)

Det är viktigt att inte heller fastna i ett tankesätt om att stödprocessen ska få ta endast en viss tid. Man måste kunna se förbi en klientprocess som endast varar 30, 60, eller 90 dagar, och istället utveckla ett sammanhängande och långvarigt stöd för utsatta barnfamiljer. En snabb och kort intervention kan inte förväntas lösa mer komplexa familjesituationer, utan ett utförligare arbete krävs för att processen ska bära frukt. (McCartt et.al. 2000)

Ett bemötande kan också granskas från ett maktperspektiv – hur fördelas makten mellan den som bemöter och den som blir bemött. Maktförhållandet mellan klient och professionell beror i hög grad på omständigheter, kontext, problemområde, och roller. I dag är idealet i ett klientförhållande att hålla en likhets- och samarbetsposition, där målet är att åstadkomma ett öppet samtal mellan professionell och klient, och där det råder en så liten maktobalans som möjligt. Inom det sociala arbetet är det den professionellas ansvar att göra upp klara ramar för diskussion, och sträva till en öppen, utforskande och bekräftande atmosfär. Ibland kan det vara svårt att bygga upp en öppen relation, och då finns risken att ansvaret för "misslyckandet" faller på klienten. Som professionell är det då viktigt att komma ihåg att det då endast är frågan om hur vi bemöter klienten. (Tjersland et.al, 2011, s. 150-151) Psykoterapeuten Gillian Proctor skiljer på tre olika typer av makt som verkar på tre olika nivåer. Den första är makt som har att göra med individernas roller, status och position. Inom vården betyder detta att den professionellas makt utgår från den auktoritet och det ansvar hen har över att definiera klientens problem och att mobilisera de resurser som behövs för att hjälpa klienten. Den andra typen är makt på en samhällelig nivå. Denna makt uppstår ifrån individens position inom samhället; klass, kön, etnicitet, och ålder. Den sista är personlig makt, som utgår ifrån hur individens historia och upplevelser till en viss grad avgör hur maktfull, eller maktlös, individen känner sig. (Finlay, 2005) Inom familjearbetet är det viktigt att hålla maktbalansen möjligast neutral. Klienten ska inte behöva uppleva att den professionella har högre status än hen, även om det i praktiken kan vara så.

### **5.3 Sammanfattning**

Man kan konstatera att socialpedagogik är en relevant teorigrund för professionella som arbetar med människor i utsatta livssituationer. Empowerment i förebyggande familjearbete syns i form av förstärkning av vårdnadshavarnas självkontroll d.v.s. ett ökat självförtroende, bättre självbild, samt bredare kunskaper och färdigheter, så att de med hjälp av dessa ökade resurser kan förändra sin livssituation. Ett gott bemötande är grundstenen till ett lyckat samarbete. Det är viktigt att klienten kan känna sig bekväm och säker i arbetsprocessen, och att hen känner att hon får vara delaktig. I familjearbetet handlar det inte endast om att göra vårdnadshavarna delaktiga, utan också barnets röst ska tas i stort

beaktande. I första hand ska situationen behandlas utgående ifrån familjens egna intressen, och deras självbestämmanderätt ska respekteras.

## 6 METOD

I detta kapitel redogör vi för vårt metodval och inklusions- och exklusionskriterier för vår målgrupp, samt varför vi valde att använda kvalitativ intervju som metod för vår forskning. Vi redogör även för arbetsfördelningen, hur vi gått till väga med analysdelen av vårt arbete, samt vilken typ av analys vi har valt. Till sist tar vi även upp de etiska aspekterna.

För oss kändes en kvalitativ studie som ett naturligt val eftersom vi ville utreda familjers erfarenheter inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg stad. Vi ansåg att en tematisk intervju som datainsamlingsmetod var lämpligast eftersom vi ville utreda eventuella utvecklingsbehov inom specifika områden i det förebyggande arbetet. För att få utförliga svar av klienterna krävs det öppna frågor där det även finns utrymme för öppen diskussion och möjlighet till följdfrågor - därav vårt val att t.ex. utesluta enkäter som datainsamlingsmetod.

För att få svar på våra frågeställningar har vi kontaktat familjer med barn under skolålder som är klienter inom familjearbetet i Raseborg, och utfört intervjuer med fokus på deras upplevelser om bemötande, delaktighet och tillgänglighet, samt om de utifrån sina erfarenheter har några möjliga utvecklingsförslag. Under hela arbetsprocessen har vi använt oss av en utförlig faktagrund i form av litteratur, vetenskapliga forskningar, -rapporter och -artiklar inom ramen för socialpedagogik och familjearbete.

Under skrivprocessen har vi regelbundet träffats för att arbeta tillsammans. Mellan dessa träffar har vi också på egenhand läst oss in på tidigare gjorda forskningar, olika teorier och diskuterat detta under våra träffar. Även om vi har stundvis delat in arbetet i olika delar och haft ansvar för vissa områden i arbetet, har vi aldrig varit ensamma i processen. Tydligaste uppdelningen hade vi då vi transkriberade våra intervjuer, men även då hade vi förtroende i varandras transkriberingar. Vi har läst igenom samt bearbetat varandras

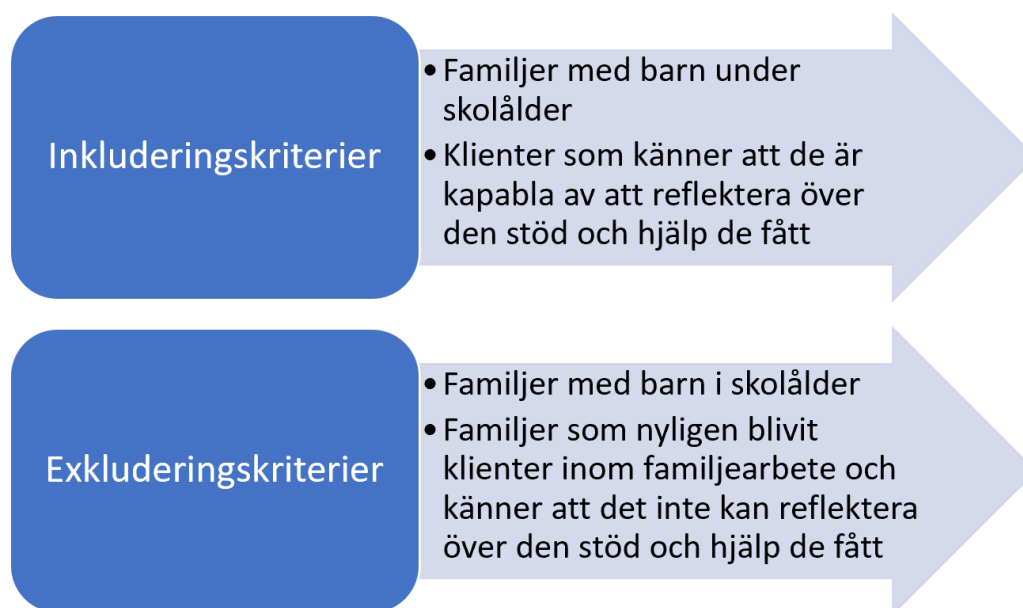
texter och därmed försäkrat att alla har varit lika delaktiga och ligger på samma kunskap över vår studie.

Vi anser att det definitivt har varit mera en fördel att vara tre skribenter än en nackdel. Vi har haft fördel av bl.a. möjligheten till diskussion, olika synpunkter och reflektion. Intervjuerna och transkriberingen upplevde vi tidskrävande men detta underlättades av att vi var tre skribenter. En nackdel vi upplevde var att det stundvis kunde kännas hektiskt och svårt att hänga med då man skulle hålla koll på de ändringar som vi alla gjort i texten.

## 6.1 Målgrupp

För att utreda problemformulering för vår studie, d.v.s. klienternas erfarenheter av det förebyggande familjearbetet i Raseborg, valde vi att intervjua familjer som var eller hade varit klienter hos familjecentret, och kände att de kunde ge en adekvat utvärdering av sina erfarenheter med arbetet. Familjerna som intervjuades hade därför alla varit klienter inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg en längre tid. Alla familjer hade barn under skolåldern.

*Figur 2. Inklusions- och exklusionskriterier för intervjuernas respondenter*



## 6.2 Intervju

Vår studie är av det kvalitativa slaget, men kunde också ha utförts som en kvantitativ studie, genom att använda sig av t.ex. enkäter. En kvantitativ metod ger resultat i form av siffror och mängder som går att kvantifiera, som t.ex. ålder och kön. En kvalitativ forskning går mer på djupet och strävar till att utreda hur och varför saker och ting sker. Valet av metod påverkar alltså i stor grad de resultat man får, och ska alltid anpassas enligt vad syftet med studien är.

Temaintervju innebär att man fokuserar på vissa förvalda teman, och informanten får själv lyfta fram de saker och aspekter som hen själv tycker är viktiga och relevanta. Temaintervjun är halvstrukturerad eftersom intervjun har samma aspekt, tema och temaområden för alla deltagare. Intervjun går inte ut på detaljerade frågor utan bygger på vissa temaområden som med hjälp av följdfrågor utvecklas vidare. (Hirsjärvi & Hurme 2000 s. 48)

Vi var i kontakt med familjecentret i Raseborg för att få kontaktuppgifter till potentiella respondenter. Familjearbetarna tog först kontakt med klienterna för att fråga lov av övergivandet av kontaktuppgifterna till oss. Från första början blev vi erbjudna kontaktuppgifter till sju stycken klienter. Efter att vi kontaktat dem per telefon och presenterat oss och vårt arbete frågade vi dem ifall de ville ställa upp för en intervju med oss. Vi vill påpeka att vi poängterade klienterna om att intervjun var frivilligt samt att de skulle ha fått avsluta intervjun när som helst och att de inte måste svara på alla frågor ifall de inte ville. Tre tackade nej till intervjun så vi hade allt som allt fyra respondenter.

Vi kom enskilt överens med varje respondent om tiden och miljön vi skulle träffas i, alla fyra intervjuer tog plats i hemmet av klienterna. Vi utförde alltså temaintervjuer med klienterna, och intervjuade alla familjer skiljt. Eftersom vi av bl.a. etiska orsaker inte kunde intervju barnen i familjen, intervjuade vi endast vårdnadshavarna.

Som stöd för vår intervju sammanställde vi en intervjuguide. Vi erbjöd även att skicka denna intervjuguide till respondenterna, så att de kunde bekanta sig med frågorna på förhand. Guiden fungerade som en tematiserad checklista som hade som syfte att se till att

alla som blev intervjuade fick möta likartade och relevanta ämnen under intervjun, och såg till att vi fick en viss struktur som gjorde resultaten lättare att jämföra med varandra. Guiden innehåller till stor del öppna frågor som vi formulerat utgående från våra forskningsfrågor.

Eftersom denna studie är kvalitativ var deltagarmängden i vårt arbete inte så stort, och därför går resultaten inte att generalisera över en hel population. Resultaten kan dock med fördel användas av Raseborgs stad, och riktlinjer för verksamheten i familjecentret kan utarbetas utgående från resultaten. Man kan tänka sig att en nackdel med denna intervju kunde vara att informationen som vi utgår från endast baserar sig på respondenternas upplevelser och känslor.

### **6.3 Analys**

Vi har valt att analysera våra resultat enligt en innehållsanalys eftersom vi har använt oss av intervju som datainsamlingsmetod. En innehållsanalys innebär att man analyserar dokument systematiskt och objektivt. Dokumentet är i vårt fall de transkriberade intervjuerna. Genom denna analysmetod strävar man till att av det insamlade materialet få ihop en beskrivning i ett sammanfattat och allmänt format. I en innehållsanalys organiserar man först materialet och gör en tematisering, för att sen analysera det på en djupare nivå. Genom innehållsanalysen får man dock endast materialet organiserat för att kunna dra slutsatser utifrån det, och p.g.a. detta har metoden fått rätt så mycket kritik. Forskaren kan göra en noggrann analys, men själva slutsatsen kan bli knapp. Dessutom är det möjligt att forskaren har en viss bias, fördom, eller en viss vinkling, som påverkar de slutsatser som hen drar. (Tuomi & Sarajarvi, 2009, s. 103–104)

Vi började vår analys med att tematisera de transkriberade intervjuerna. Vi gjorde upp temaområden enligt våra frågeställningar: tillgänglighet, bemötande, samarbete mellan olika instanser, och utvecklingsbehov. För att konkretisera vår tematisering i resultatredovisningen använde vi oss av relevanta citat och organiserade dem enligt våra olika temaområden. I vår analys har vi sammanställt våra resultat och kopplat dessa till vår teoretiska bakgrund och till den tidigare forskning vi redogjort för tidigare i arbetet. Utifrån

detta har vi sedan kunnat dra relevanta slutsatser med en god faktagrund, och diskuterat och jämfört våra slutsatser inom de olika temaområdena med varandra.

## **6.4 Etiska överväganden**

Etiska dilemman förekommer när normer och värderingar som man är vana att följa är i konflikt med varandra. Det är viktigt att kritiskt granska sin verksamhet och vara medveten om de etiska dilemman som kan uppkomma. (Eide & Eide 2004, s.45)

I studier och forskningar är det viktigt att följa etiska riktlinjer under hela arbetets gång. Intervjuer för forskning ska göras för att komplettera teoretisk kunskap, och bör övervägas ur ett etiskt perspektiv. Hirsjärvi (2000, s. 20) menar att det är viktigt att redan i planfasen vara medveten om vilka följder deltagandet kan ha för respondenten. En stor del av de etiska tyngdpunkterna i forskningsarbete är att garantera konfidentialitet och att kunna garantera att respondenternas utlåtanden transkriberas korrekt. De etiska frågorna i analysen handlar om hur kritiskt och djupgående intervjuerna kan analyseras. Forskarens etiska plikt är att framföra så korrekt och tillförlitlig kunskap som möjligt. I resultatredovisningen ska konfidentialiteten tas i beaktande, samt de följder som publiceringen av arbetet kan ha för respondenterna, samt de institutioner eller grupper som berör dem. (Hirsjärvi, 2000, s. 20)

Innan vi började med intervjuerna granskades våra intervjuguider (se bilaga 3) av våra handledare och vår kontaktperson på Raseborgs familjecenter, för att garantera att våra frågor och diskussionsämnen var sakliga och stämde överens med vårt syfte. De klienter som deltog i vår studie fick i förväg information om intervjuens syfte (se bilaga 2) samt möjlighet att bekanta sig med intervjufrågorna. Alla respondenter har skrivit under en blankett där de gett sitt informerade samtycke (se bilaga 1). I enlighet med Personuppgiftslagen § 14 (1999/523) skyddas deltagarnas identitet, och därmed är alla intervjuer konfidentiella och den bearbetade informationen presenteras anonymt i analysen. Inspelningarna av diskussionerna förstördes efter transkription och analys.



Vi följer naturligtvis god vetenskaplig praxis genom att medvetet beakta en god forskningsetisk sed, och genom att följa de riktlinjer som förväntas av det finländska vetenskapssamfundet.

## 7 RESULTATREDOVISNING

I detta kapitel redovisar vi för resultaten av intervjuerna som utfördes tillsammans med familjecentrets klienter. Vi fick kontaktuppgifter till sju stycken familjer, varav fyra ställde upp. Vi hade gärna intervjuat alla sju stycken men två av familjerna var inte intresserade och den tredje ansåg ämnet vara för känsligt. Vi har utgått från våra frågeställningar då vi byggt upp våra temaområden; tillgänglighet, bemötande och delaktighet, samarbete mellan olika instanser, och möjliga utvecklingsbehov. För att behålla integriteten i svaren vi fick under intervjuerna har vi valt att inte ändra på dialekter.

### 7.1 Tillgängligheten av familjetjänster

I tre av fyra intervjuer lyftes problemen med tillgängligheten fram, och familjerna ansåg att det inte finns tillräckligt med information om familjearbetet, och att detta höjer tröskeln till att söka hjälp. Också de av respondenterna som visste om att familjearbetet existerade i Raseborg ansåg att de skulle ha svårt att veta vart man ska vända sig om man upplever att vardagen börjar bli för tung och svår. Våra resultat tyder tydligt på att familjerna anser att servicen kunde marknadsföras bättre och vara mer synlig.

Brukare 1: "Mm, nej jag har aldrig förut hört att liksom... så inte väldigt tillgängligt sku jag nog säga liksom, att för faktiskt jag visste inte om någon sånhänt... Att kanske det borde vara mera reklam om det."

Brukare 3: "Sitä on itse niin siis semmonen että ei voi pyytää apua, ja tai no... Ei oikein tiedä että mistä lähte hakemaan." *"Man är själv så såndän att man inte kan be om hjälp, eller ja, nå... Man vet inte riktigt varifrån man ska börja söka."*

Brukare 4: "Inte skulle jag själv ha förstätt att söka hjälp då om inte [vår rådgivningstant] skulle ha sagt att "hej att vet du att familjecentret har ju den här servicen att det sku vara bra att..."

En av respondenterna nämnde också att personalen på rådgivningen inte informerat henne om att det finns en service som familjearbete, även om de på rådgivningen var medvetna om familjens svåra situation.

Brukare 1: "Jo, för det har aldrig liksom ens via rådgivningen sagts någonting fast de visste att vi hade det jobbigt liksom hemma. Så inte där heller nämndes det liksom att det... [...] Att en sånhan möjlighet finns liksom alls. "

Denna respondent hade blivit erbjuden servicen först då myndigheterna blev inblandade, och ansåg att situationen skulle ha löst sig lättare och arbetet varit mer smärtfritt ifall situationen inte skulle ha eskalerat så långt som det gjorde.

## 7.2 Bemötandet av klienter

Våra resultat tyder på att alla familjer anser att de blivit bra bemötta av personalen på familjecentret. Respondenterna berättar om hur de blivit erbjudna service på deras egna villkor, att de fått vara delaktiga i både planeringsprocessen och utförande av arbetet, och att familjearbetarna har tagit hänsyn till deras individuella livssituation. De beskriver också hur de kände sig trygga och lättade.

Brukare 3: "Siis se on ihan hyvä, että tuota, sellainen avoin. Ei tunnu ahdistavalta että he käy, toki mä stressaan aina että niinku lapsi on semmonen kaaoksen järjestäjä täällä. [...] Joo, että on niinku kysytty just mun mielipiteitä ja ehdotettu, ja ei olla niinku pakotettu mihinkään väkisin, ei olla tultu tänne kotiinkaan, että on tuota tosi hyvin toiminut mun mielestä. [...] Että oikeastaan mun mielestä tämä on mennyt tosi hyvin, että se on tavallaan semmonen tuki tässä arjessa vaikka se ei olekaan tässä koko ajan läsnä, mutta jos on jotain mä voin soittaa heti sitten heille, että voi jutella sitten muulloinkin kun he käyvät täällä. Mun mielestä on toiminut hyvin näin" *Alltså det är helt bra, alltså, såndän öppen. Det känns inte ångestfullt att de kommer, självklart stressar jag alltid över att barnet liksom är en såndän som ställer till med kaos. [...] Joo, dom har liksom frågat min åsikt och föreslagit, och man har inte tvingat in i något med våld, inte kommit hit hem heller, att liksom jättebra har det fungerat tycker jag. [...] Att egentligen har dethär gått jättebra, att det är i princip ett såndänt stöd i vardagen fast de inte är här hela tiden närvarande, men om det är något så kan jag genast då sen ringa till dem, att man kan tala annars också fast de inte är här. Jag tycker det har funkat bra såhär.*

Brukare 2: "Jag tycker att nog bra, hon [familjearbetaren] har varit jättevänlig, jag har nog inget att klaga på."

Brukare 1: " Jo, nä, alltså jag tycker nog att liksom bemött oss bra, och tagit hänsyn till vår situation, och försökt hjälpa med allt som dom har kunnat."

En av respondenterna påpekade dock att även om alla familjearbetare hade varit trevliga och bemött henne väl, så upplevde familjen det svårt att familjearbetaren byttes ett flertal gånger.

Brukare 1: "Att dom har varit flere som har gett den här avlastningen, hon [familjearbetare 3] är väl nu den tredje. Nej fjärde som har kommit. Att i början var det väldigt svårt för dom böt. Först hade vi en [familjearbetare 1], hon var någon månad, sen böt hon. Så var det en pojke som var över sommaren, en [familjearbetare 2], som var härlig. [...] så han tog dom alla tre, och kunde vara med dom. Och sen kom det en som var en gång, och sen kom [familjearbetare 3] nu. Att lite såhär att... dom har bytt. Att det har liksom kanske varit lite sådär jobbigt. Men att nu ser det ju ut att hon [familjearbetare 3] stannar, så vi hoppas."

Resultaten till våra intervjufrågor om bemötandet var väldigt positiva, och respondenterna hade varit riktigt nöjda med bemötandet.

### **7.3 Samarbete mellan olika instanser**

Med *samarbete mellan olika instanser* menar vi själva kontakten och informationsbytet mellan familjearbetarna, dagvårdspersonalen, och rådgivningens personal.

Tre av familjerna tog upp samarbetet mellan de olika instanserna i Raseborg och anser att samarbetet är delvis bristfälligt, medan en hade varit nöjd. I detta sammanhang diskuteras samarbetet mellan familjecenter, rådgivning, dagis, och skola.

Brukare 4: "Rådgivningen och daghemmet har nog inte liksom alls med varandra, vilket dom ibland sku kunna ha tycker jag, sådär att, att vissa sånhäna saker liksom i utvecklingen som dom kollar upp på rådgivningen sku kanske vara helt bra att daghemmet också tar del av, att där är man nog helt ansvarig själv som förälder liksom att, att framföra saker på dagis som man funderar över, eller som man tillsammans på rådgivningen har liksom funderat över. [...] Joo, att när dom här olika instanserna som egentligen borde sitta på samma kunskap, dom gör inte alltid det, och det där, och sen när man är trött och stressad så blir det nog jobbigt att man ska ta upp samma sak hos olika människor hela tiden, och det där att de tror jag nog att sku kunna utvecklas och bli bättre"

Brukare 1: "Jo, för det har aldrig liksom ens via rådgivningen sagts någonting fast de visste att vi hade det jobbigt liksom hemma. Så inte där heller nämndes det liksom att det... [...] Att en sånhan möjlighet finns liksom alls. "

Brukare 2: "Det var på rådgivningen, då innan [sonen] föddes, så sade dom att behöver vi hjälp så finns det en såndän kontakt dom kunde skicka till.

## **7.4 Utvecklingsbehov inom det förebyggande familjearbete i Raseborg**

Tre av familjerna hade individuella utvecklingsförslag för verksamheten inom det förebyggandet familjearbetet i Raseborg. Resultaten tyder på att familjerna önskar avlastning under kvällstid, vilket skulle fungera bättre t.ex. för ensamstående vårdnadshavare som arbetar långs med dagarna.

Brukare 1: "Att det som jag har liksom som ett önskemål såhär sku vara att dom skulle ha kvällstidshjälp, för det finns inte. För nu också för att få dedär... Nå nu går det, nu jobbar jag dagstid, men förut... Jag har skiftesjobb. Och... Då hamnade jag nästan alltid använda min lediga dag till det att söka dom [barnen] hem från lekis för att få den här avlastningen. Så då sku det liksom ha varit bättre den här kvällstiden. [...] Jo, för att i princip så kan jag ju ha dom till fyra i lekis, så... På det sättet liksom. Att det skulle ha varit... Kvällshjälp. För då sku man ha haft på annat sätt nytta. [...] Nä, det är från måndag till fredag mellan, är det från, mellan nio eller åtta till fyra som hon jobbar."

Två av respondenterna ansåg att man bra skulle kunna presentera familjecentrets verksamhet på föräldrakvällar eller föräldrasamtal på skolorna och daghemmen. På detta sätt kunde man sprida informationen lättare och genom naturliga kanaler, och därmed också sänka tröskeln för att söka sig till familjecentrets service.

Brukare 1: "Det är nog... Det tycker jag är ett problem, liksom det att det inte talas om det. Och jag tänker att det skulle vara bra att liksom överlag på något föräldrakvällar liksom gå igenom vad allt det finns, hela sociala liksom... Vad det finns för hjälp, vare sig nån är i en situation där de skulle behöva det. Men i all allmänhet. [...] just det att liksom den där infon sku gå mera framåt. Att faktiskt, att man sku få den där infon. Så det sku ju vara viktigt. Att inte vet jag nu om något annat, liksom. Kanske just att framföra mera

tydligare att det finns den här hjälpen. För att som sagt, så jag visste faktiskt inte om det. Och jag sku inte ens ha vetat var jag sku börja söka det, nä..."

Brukare 4: "Jag tänker att dom sku t.ex. från familjecentret gå på dagisarnas, och också skolarnas - men om man nu tänker min ålders barn - så det här föräldramöte, och bara vet du komma in sådär vet du fem minuter så där 'hej vi är från familjecentret, den här verksamheten finns och den här erbjuds'. [...] Redan det att du får liksom ett telefonnummer i handen är lättare än de att du ska gå in och söka upp på nätet nånting, du lämnar de jättelätt."

En respondent framhävde behovet av flexibel service på kort varsel, som skulle uppskattas av bl.a. ensamstående föräldrar som råkar på överraskande situationer som läkarbesök. Respondenten önskade att det fanns en möjlighet att på kort varsel få någon att t.ex. sköta om barnen för en stund om man inte själv får situationen löst.

Brukare 3: "Se on semmonen mikä voisi Raaseporissa vähän parantaa, just niinku yksinhuoltajille jotka on hoitovapaalla niin ne on aika hukassa kun ei ole mitään, tai jos ei ole isovanhempia [...] eikä voi olla töistä pois siitä välissä hoitamassa lasta, että aika hankalaa se on, isä on kans töissä ja hän on tuolla [Toisessa kaupungissa] päin että ei se sekään ole sitten vaihtoehto. " *Det är en sån sak som man kunde förbättra på i Raseborg, just för liksom ensamstående föräldrar som är på föräldradighet så de är nog ganska borttappade när det inte finns något eller om man inte har mor- eller farföräldrar [...] kan inte vara borta från jobbet där emellan och sköta barnet, att ganska invecklat är det nog, pappan är också på jobb och han är där i [en annan stad] så inte är det heller sen ett alternativ.*

## 7.5 Sammanfattning av resultatredovisningen



Figur 3. Sammanställning av resultaten

Det övergripande syftet i vårt arbete var att utreda familjernas upplevelser och erfarenheter av det förebyggande familjearbetet i Raseborg. Vi lade fokus på tillgängligheten av familjearbetet, bemötande av klienter, samarbetet mellan familjecentret, daghem, och rådgivning, samt möjliga utvecklingsbehov. Vi genomförde vår studie genom att intervjua klienter inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg.

Våra resultat tyder på att tillgängligheten av det förebyggande familjearbetet i Raseborg är bristfälligt eftersom två av fyra respondenter inte hade blivit informerade av personalen på rådgivningen om att denna typ av service existerar, även om de var medvetna om familjernas problematik. En av respondenterna konstaterade dock att de på rådgivningen hade blivit hänvisade till familjecentret, men hade inte tidigare hört talas om familjearbete. Resultaten tyder på att familjecentret och själva verksamheten bakom familjearbetet borde marknadsföras bättre.

Enligt resultaten har respondenterna varit nöjda med bemötandet, och de tog upp bl.a. att de har fått vara delaktiga i processen och att deras personliga åsikter har tagits i beaktan. Alla respondenter har även upplevt att de fått konkreta tips på olika lösningar och metoder som hade underlättat deras vardag. En respondent upplevde det faktum att familjearbetarna hade bytts ett flertal gånger relativt svårt.

Resultaten tyder även på att samarbetet mellan olika instanser är bristfälligt eftersom endast en av fyra respondenter hade varit nöjd. Samarbetet mellan rådgivningen och daghemmet upplevdes vara obefintligt av två respondenter. En respondent berättade om att det kändes tungt att måsta ta upp problematiken flera gånger med de olika professionella på de olika instanser.

Våra resultat tyder också på att det finns vissa aspekter av det förebyggande familjearbetet som kunde utvecklas vidare. Tre av respondenterna ansåg att det fanns en del brister i servicen och tog upp individuella utvecklingsförslag för familjecentrets verksamhet i Raseborg stad, bl.a. gällande familjecentrets synlighet, möjligheter till avlastning under kvällstid, och avlastningens längd och flexibilitet.



## 8 ANALYS AV RESULTAT

I detta kapitel analyserar vi resultaten av våra intervjuer, och använder vår tidigare forskning och vår teori som referensram för analysen.

Enligt våra resultat ansågs tillgängligheten vara bristfällig eftersom två av fyra respondenter inte ansåg att de fått tillräcklig information om servicen och tre av fyra informanter sade att innan de blev hänvisade till familjecentret var de inte medvetna om att denna typ av service existerade. En av informanterna påpekade att det skulle vara viktigt att familjecentrets verksamhet skulle synliggöras också i skolor och daghem, inte enbart på rådgivningen. På så sätt kunde familjearbetet nå barnfamiljer bättre. En möjlig orsak till att tillgängligheten anses vara bristfällig kunde kanske vara att familjearbetets arbets- och ansvarsområden och klientmängd har vuxit, men resurserna har inte ökat enligt det växande behovet. Problemet kunde möjligen också ligga i brist på utbildad personal. (Valtiotalouden tarkastusvirasto, 2012)

Sanna-Maria Kosunen (2016) har gjort en forskning ”Ennaltaehkäisevä perhetyö Heinäveden kunnassa - Asiakasperheiden kokemuksia varhaisesta tuesta” där resultaten påvisar att tillgängligheten inte upplevdes vara ett problem. I motsats till detta tyder våra resultat på att information om familjearbetet i Raseborg är bristfälligt. Detta kan bero på att Raseborgs familjecenter är en ny instans i Ekenäs och informationen helt enkelt inte ännu nått målgruppen. Det är dock relativt lätt att hitta information om familjearbetet i Raseborg på nätet, ifall man vet att den servicen existerar.

Cederlund och Berglund (2014 s. 91) menar att för att arbetet med en klient ska leda till positiva resultat bör den professionella uppfattas som trovärdig, och genom trovärdigheten uppstår en ömsesidig tillit mellan klienten och den professionella. Detta stämmer överens med resultaten från vår studie, och påvisar att personalen på familjecentret lyckats bygga upp en tillit. En av informanterna berättade om hur familjearbetarna visade respekt för henne och hennes familj, informanten upplevde att familjearbetarna hade ett öppet sinne för dem och deras situation. Samma informant upplevde inte processen som

ångestfylld även om situationen var svår, och ansåg att hon inte blev tvingad till någonting. En annan informant ansåg att familjearbetarna hade varit vänliga och hänsynsfulla. Cederlund & Berglund (2014, s. 91) menar att när man arbetar utifrån ett socialt pedagogiskt arbetssätt ska man fokusera som professionell på bl.a att bygga upp en miljö där klienten är såpass bekväm att hen själv vågar agera samt befatta beslut över sin egna situation. Eftersom klienterna inte har upplevt mötena med familjearbetarna som obekväma även om svåra och känsliga ämnen behandlas kan vi dra slutsatsen att familjearbetarna lyckats skapa en trygg miljö. Resultaten i vår studie visar att familjearbetarna på Raseborgs familjecenter har lyckats med sitt bemötande.

Tre av informanterna berättade om att de aktivt själva hade fått vara med och planera hur arbetet med familjen skulle se ut och vilka behov familjen hade. De ansåg att deras åsikter och tankar hade tagits i beaktande. Alla informanter hade fått nyttiga tips om hur de kunde hantera vardagen och familjelivet bättre, vilket informanterna ansåg att hade stärkt deras självförtroende och ökat deras personliga resurser. På så sätt hade klienterna upplevt en känsla av empowerment och därmed fått konkret hjälp till självhjälp. Cederlund och Berglund (2014, s. 91) menar att socialt arbete handlar om resurstänkande, d.v.s. att man fokuserar på det positiva och att klienten känner processen som meningsfull. I och med att familjerna har fått vara delaktiga i både processen och själva arbetet kan vi konstatera att familjearbetarna har använt sig av socialpedagogiska metoder som verktyg för förändringsarbetet. Socialpedagogik, och speciellt empowerment, i socialt arbete har som mål att tillsammans med klienten komma underfund med hens egna resurser och kompetenser, och förstärka dem så att klienten lättare kan hantera olika vardagliga situationer. (Cederlund & Berglund. 2014. s. 19) Det är också lagstadgat att klienten ska ges möjlighet att delta i genomförandet av tjänsterna som erbjuds. (Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, §8)

Tre av respondenterna hade utvecklingsförslag och -önskemål i relation till tider. En av klienterna ansåg att avlastning nog var bra, men att den skulle gynnat henne mera ifall avlastningen skedde under kvällstid. I resultaten av en tidigare studie som gjorts för Raseborgs stad (Sergéeff, Sjöberg, Wirén. 2017) konstaterades det också att familjearbete

under kvällstid och veckoslut var önskvärt. I nuläget sker avlastningen endast under dags tid mellan kl. 08.00-16.00.

Tre av familjerna hade individuella utvecklingsförslag för familjecentrets verksamhet i Raseborg, bl.a. gällande familjecentrets synlighet, möjligheter till avlastning under kvällstid, och avlastningens längd. Samt att familjecentrets synlighet borde förbättras för att öka tillgängligheten.

Under våra intervjuer diskuterades också samarbetet mellan olika instanser i Raseborg, specifikt samarbetet mellan familjecentret och daghem, skolor, och rådgivningen. Ett av LAPE-projektets mål i Raseborg är att utveckla en familjecenterverksamhet som inkluderar samarbete med skolor och småbarnspedagogiken. (Tiirinki & Arola, 2017) Våra resultat tyder dock på att familjecentrets klienter inte är medvetna om att ett samarbete finns mellan familjecentret och dagis och skolor. Samarbetet med rådgivningen upplevdes i stort sett bra, och de flesta av respondenterna hade blivit hänvisade till familjecentret via rådgivningen. En aspekt som kunde bidra till orsakerna varför klienter inte är medvetna om samarbetet, eller varför en av respondenterna inte blivit hänvisade till familjecentret kan vara på grund av samma orsaker som det kom fram i Kaste 2-projektet i Österbotten som vi nämnde tidigare i vår forskning. Dvs. att hälsovårdaren på rådgivningen inte möjligen har varit medveten om vilken typ av service man kan få på familjecentret och därav inte kunnat hänvisa klienten vidare. I projektet kom det även fram att i de områden i Österbotten där de professionella har tagit dialog som ett arbetssätt, har också hälsovårdarna de bästa kunskaperna om vilken service familjearbetarna erbjuder. (Antila et.al., 2013, s. 29) I Söderströms & Backmans handbok 2011,s.) tas det även upp om de svagheter som uppkommer inom samarbetsaspekten. Det upplevdes nämligen bland personalen inom de olika instanserna att de inte hade tillräcklig kunskap om vilken typ av service det erbjuds av de olika instanserna. Tex. Dagvård-hälsovård-den svenska socialservicens enhet för barn och familj.

## 9 DISKUSSION

I detta kapitel kommer vi att diskutera resultaten av vår studie i relation till syftet av vårt arbete. Vi kommer även att recensera över våra metodval, vår teoretiska faktagrund och datainsamling. Slutligen kommer vi att ta upp våra förslag till fortsatt forskning.

### 9.1 Resultatdiskussion

Syftet bakom detta arbete var att utreda vilka erfarenheter familjerna hade inom ramen för det förebyggande familjearbetet i Raseborg. Resultaten korrelerar till en viss grad med den tidigare forskning vi redogjort för.

I vår studie ville vi även utreda ifall bemötandet av klienterna var något som behövde utvecklas vidare, men våra resultat tyder på att bemötandet inte är bristfälligt. Alla respondenter upplevde att de blivit bra bemötta och att deras önskemål hade tagits i beaktande. Klienterna har blivit erbjudna service på deras egna villkor. De fyra respondenterna hade även fått vara delaktiga i planeringsprocessen och utförandet av arbetet. De var också nöjda med de konkreta tips som familjearbetarna hade kommit med - tack vare dessa upplevde respondenterna att vardagen blivit smidigare.

Resultaten visade oss att det finns en del utmaningar inom familjearbetet i Raseborg, varav tillgängligheten visade sig vara den största. Två av fyra respondenter hade inte blivit informerade på rådgivningen av familjecentrets verksamhet, även om de var medvetna om familjens problematik. En av respondenterna påpekade att hen var medveten om familjearbete, men anser att hen inte skulle ha haft kunskap om denna service utan tidigare erfarenheter av branschen. Ifall man vill reflektera kring orsakerna bakom den bristfälliga informationen om familjecentrets verksamhet bland barnfamiljer, kunde man ifrågasätta marknadsföringen av servicen som erbjuds och det facto att familjecentret i Raseborg är relativt nytt. Två av respondenterna framförde ett utvecklingsförslag om att marknadsföringen om familjecentret kunde ske på föräldrakvällar, både i daghem och skolor. På så

sätt kunde man nå barnfamiljer på ett effektivt sätt och förstärka spridningen av information.

En annan utmaning som kom fram i resultaten var tidsaspekten. Med tidsaspekt menar vi att service som t.ex. avlastning för familjerna är tillgänglig endast på vardagar under dags tid, och det specifika timantalet som erbjuds. Två av fyra respondenter diskuterade avlastningen och dess utmaningar där det kom fram att avlastning under dags tid kan vara svårt att arrangera för vissa familjer då föräldrarna är på jobb och barnen på daghem eller i skolan. Det kom också fram att en två timmars avlastning inte kändes tillräckligt lång för att kunna avslappna, men respondenten som poängterade detta ansåg ändå att de två timmar hen fick var bättre än inget. Utifrån våra intervjuer kan vi dra slutsatsen att familjerna var tacksamma över avlastningen, även om de hade utvecklingsförslag. Familjerna mådde allmänt bättre, och detta tyder på att familjearbetet i Raseborg fungerar i enlighet med det förebyggande familjearbetets verksamhets syfte. Förutom bristande information om familjearbetets existens samt utmaningen inom tidsaspekten, tyder våra resultat även på att utbyte av familjearbetare inom en familj är en utmaning som kräver utveckling. Detta visste dock också respondenterna att berodde på bristande resurser.

Enligt Raseborg stad (2017) är rådgivningens syfte att stöda föräldrarna och familjen i vardagen, och svara på frågor som gäller t.ex. uppfostran, hälsa, och sjukdomar. Rådgivningens uppgift är att förse föräldrarna med tidsenlig och viktig information om deras barn, men också att identifiera och ingripa i sånt som kan vara ofördelaktigt för barnet och familjens välbefinnande. (Raseborg stad, 2017) Våra resultat visade att en av respondenterna inte fick denna mycket viktiga information från rådgivningen. Rådgivningen når i stort sett alla småbarnsfamiljer i Finland, men även om det finns en kontakt till rådgivningen kan det hända att någon faller genom fingrarna. Därför är det viktigt att informationen om det förebyggande familjearbetet når också dessa familjer.

Genom denna studie har vi kommit fram till att de största utvecklingsbehoven handlade om tidsaspekten och tillgängligheten. Bemötandet och delaktigheten hade upplevts som mycket positiva aspekter hos familjecentrets klienter. Respondenterna hade en hel del förslag på hur man kunde förbättra familjecentrets tillgänglighet och synlighet, som t.ex.

genom ökat samarbete med rådgivningen, skolor, och daghem. För att sammanfatta vår resultatdiskussion kan vi konstatera att vi har fått adekvata svar på våra forskningsfrågor och att vårt val av metod var lämplig för syftet för vår studie.

## 9.2 Metoddiskussion

Eftersom vårt syfte är att utreda klienternas erfarenheter inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg, valde vi att utföra kvalitativa temaintervjuer med familjecentrets klienter. Genom en intervju uppfattas respondenten som ett subjekt, och klienten har möjlighet att lyfta fram saker som berör hen personligen möjligast fritt. I en kvalitativ intervju har vi som forskare också möjlighet att placera resultatet i en större kontext, i detta fall handlar det om Raseborgs familjecenter. Till skillnad från en enkätundersökning, är det i en intervju möjligt att ställa tilläggsfrågor, och därmed få en djupare förståelse om innehållet. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, s. 35) Eftersom vi specifikt ville undersöka familjernas upplevelser och faktiskt gå in på djupet, ansåg vi att denna metod var passande.

Vi intervjuade sammanlagt fyra familjer, vilket vi ansåg var relativt lite. Även om vi fick mycket information hade vi gärna intervjuat flera familjer. Dessutom var majoriteten av respondenterna kvinnor, vilket utesluter männens perspektiv.

Vi valde att utföra temaintervjuer eftersom ämnet som behandlas är relativt känsligt. Därför är en öppen och halvstrukturerad intervjuform lämplig. Vi ansåg att denna typ av intervju passade bra i vår studie eftersom respondenterna - med stöd av våra frågor - fritt kunde diskutera ämnet.

Vår teoretiska grund för arbetet är socialpedagogik med fokus på empowerment, bemötande och delaktighet. Förutom att vår teorigrund är kopplat till vår intervjuguide, ser vi även en tydlig koppling mellan vår teoretiska grund och resultaten av studien. Alla respondenter hade upplevt en känsla av empowerment eftersom de, tack vare familjearbetet, klarade bättre av vardagliga situationer som tidigare varit utmanande. Även delaktighetsaspekten kom tydligt fram genom ett samarbete mellan familjerna och familjearbetarna.

Vår tanke var att också undersöka samarbetet mellan rådgivningen och familjecentret i Raseborg, men på grund av omständigheter som vi inte kunde påverka uteslöt vi till slut

denna del av arbetet. Därför finns det en del i vår intervjuguide som behandlar detta ämnen. Rådgivningens personalperspektiv om samarbete mellan dessa instanser kunde vara ett förslag till fortsatt forskning.

### **9.3 Avslutning**

Vi har upplevt denna arbetsprocess väldigt givande och lärorik, och anser att familjecentren gör ett fint jobb som resulterar i goda resultat. Vi vill tacka vår uppdragsgivare Raseborg stad och personalen på Raseborgs familjecenter för ett gott samarbete, samt de respondenter som deltog i intervjuerna.

## KÄLLOR

Alatalo, Marjo; Lappi, Kari; Petrelius, Päivi. 2017. *Lapsikeskeinen suojelu ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä*. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino OyF

Antila, P; Snellman, C; Tuomela-Holti, B-H. 2013. *Kaste familjeprojektet 2 i Österbotten. SLUTRAPPORT*. s. 29-30

Tillgänglig: <https://www.innokyla.fi/documents/285771/0/Slutrapporten.pdf/1376fd25-f88d-42e1-9025-7452ec71c864>

Arnér, Elisabeth; Tellgren, Britt. 2006. *Barns syn på vuxna – Att komma nära barns perspektiv*. Studentlitteratur.

Askheim, Ole Petter; Starrin, Bengt. 2012. *Empowerment i teori och praktik*. Litho Montage ab, Dalby

Blennberger, Erik. 2013. *Bemötandes etik*. Studentlitteratur Ab, Lund

Cederlund, Christer; Berglund, Stig-Arne. 2014. *Socialpedagogik – Pedagogiskt socialt arbete*. Liber AB, Stockholm

Eide, Tom; Eide, Hilde. 2006. *Kommunikation i praktiken*. Liber AB.

Finlay, Linda. 2005. *Powerful relationships*. Nursing management-Uk.

Heino, Tarja. 2008. *Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet, ja kehittämisehdotukset*. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Hirsjärvi, Sirpa; Hurme, Helena. 2000. *Tutkimus haastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Yliopistopaino, Helsinki.



Häggman-Laitila, Arja. 2005. *Families' Experience of Support Provided by Resource-Oriented Family Professionals in Finland*. University of Kuopio.

Institutet för hälsa och välfärd. 2018. *Barnskydd*.

Tillgängligt: <https://thl.fi/fi/web/thlfi-sv/statistik/statistik-efter-amne/social-service-for-barn-unga-och-familjer/barnskydd>

Hämtad 25.05.2018

Institutet för hälsa och välfärd, 2015. *Perhetyö*

Tillgänglig: <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

Hämtad: 7.11.2017

Institutet för hälsa och välfärd, 2017. *Lapsi-ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE)*.

Tillgänglig: <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

Hämtad 15.1.2018

Jacobsen, Jan. 1993. *Intervju - Konsten att lyssna och fråga*. Studentlitteratur, Lund.

Jokinen, Tea; Nousiainen, Heini. 2014. *ASIAKKAAN JA SOSIAALITYÖNTEKIJÄN VÄ-LINEN SUHDE – Toimiva asiakassuhde Pidä kiinni® -yksiköiden sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden määrittelemänä*. Pro gradu tutkimus, Itä-Suomen Yliopisto.

Järvinen, Ritva; Lankinen, Aila; Taajamo, Terhi; Veistila, Minna; Virolainen, Arja. 2012. *Perheen parhaaksi: Perhetyön arkea*. Helsinki: Edita publishing

Karjalainen, Kaisa. 2013. *"Se on kokoajan parantanut niinku sika juoksuaan"* – Vanhempien arjelle ja ennaltaehkäisevälle perhetyölle antamat merkitykset. Tampereen yliopisto.

Killén, Kari. 2009. *Barndomen varar i generationer – om förebyggande arbete med utsatta familjen*. Studentlitteratur, Lund.

Kosunen, Sanna-Mari. 2016. *Ennaltaehkäisevä perhetyö Heinäveden kunnassa - Asiakasperheiden kokemuksia varhaisesta tuesta*. Mikkeli University of Applied sciences.

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 22.9.2000/812, §4, §8. *Finlex*

Tillgängligt: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2000/20000812>

Hämtad 20.02.2018

Landskaps- och vårdreformen

Tillgängligt: <http://alueuudistus.fi/sv/landskapsreformen>

Hämtad 7.11.2017

Landskaps- och vårdreformen

Tillgängligt: <http://alueuudistus.fi/sv/sote-reformen/malen>

Hämtad 7.11.2017

Landskaps- och vårdreformen

Tillgängligt: <http://alueuudistus.fi/sv/vad-ar-vardreformen->

Hämtad 13.11.2017

Landskaps- och vårdreformen

Tillgängligt: [http://alueuudistus.fi/lapsi-ja-perhepalvelut?p\\_p\\_id=56\\_IN-STANCE\\_I7eHeBhg9vBE&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=nor-mal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-2&p\\_p\\_col\\_count=1&\\_56\\_IN-STANCE\\_I7eHeBhg9vBE\\_languageId=sv\\_SE](http://alueuudistus.fi/lapsi-ja-perhepalvelut?p_p_id=56_IN-STANCE_I7eHeBhg9vBE&p_p_lifecycle=0&p_p_state=nor-mal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&_56_IN-STANCE_I7eHeBhg9vBE_languageId=sv_SE)

Hämtad 3.5.2018

Madsen, Bent. 2006. *Socialpedagogik: integration och inklusion i det moderna samhället*. Studentlitteratur, Lund.

Marklund, Kristin; Simic, Nino. 2012. *Nordens Barn – Tidiga insatser för barn och familjer*. Ineko. Utgivare Nordens Välfärdscenter

Meeuwisse, Anna; Sunesson, Sune; Swärd Hans. 2006. *Socialt arbete en grundbok*, uppl. 2:1. Stockholm. Natur och Kultur

McCartt Hess, P; McGowan, B. G.; Botsko, M. 2000. *A Preventive Services Program Model for Preserving and Supporting Families Over Time*. Child Welfare League of America

Moula, Alireza. 2009. *Empowermentorienterat socialt arbete*. Studentlitteratur, Lund.

Mustonen, Emma. 2007. *Perheen merkitys lapsen minäkäsitykselle*. Tampereen yliopisto

Myllärniemi, Annina. 2007. *Lastensuojelun avoimuuden perhetyö ammattikäytäntö – jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa*. Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja.

Personuppgiftslagen 22.4.1999/523, § 14

Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1999/19990523?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=22.4.1999%2F523%20>

Hämtad: 25.10.2017

Pinkney, Sharon. 2011. *Participation and Emotions: Troubling Encounters Between Children and Social Welfare Professionals*. Children & Society

Raseborgs stad. 2017.

Tillgänglig: <http://www.raseborg.fi/familjecenter>

Hämtad: 7.11.2017

Raseborg stad. 2017.

Tillgänglig: <http://www.raseborg.fi/forebyggande-halsovard-och-radgivning/barn-radgivning>

Hämtad: 20.2.2018

Rautio, Susanna. 2012. *Parents' experiences of early support*.

Tillgänglig: Ebsco. S.929

Hämtad: 26.10.2017

Sergéeff, Cecilia; Sjöberg, Karolina; Wirén, Charlotta. 2017. *Förebyggande familjearbete i Raseborg, Erfarenheter ur ett brukar- och personalperspektiv*, examensarbete, Arcada.

Social- och hälsovårdsministeriet, 2018. *Främjande av delaktighet*.

Tillgänglig: <http://stm.fi/sv/delaktighet>

Hämtad: 3.5.2018

Socialvårdslagen 30.12.2014/1301, § 18, *Finlex* Tillgängligt: <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2014/20141301>

Hämtad: 7.11.2017

Statistikcentralen. 2016. *Väestö iän (1-v.), sukupuoli ja kielen mukaan alueittain 1990–2016*. Tillgänglig: [http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin\\_vrm\\_vaerak/statfin\\_vaerak\\_pxt\\_018.px](http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_vrm_vaerak/statfin_vaerak_pxt_018.px)

Hämtad: 6.2.2018

Söderström, Eivor; Backman, Ann. 2011. *Kraft genom samverkan – en arbetsmodell för inledande samarbete* FSKC Rapporter 4/2011 Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området.

Tiirinki, Hanna; Arola, Maikki. 2017. *Program för utveckling av barn- och familjetjänster (Lape)*. Presentation av projektet.

Timmerman, Connie; Uhrenfeldt, Lisbeth; Birkelund, Regner. 2017. *Ethics in the communicative encounter: seriously ill patients' experiences of health professionals' non-verbal communication*. Scandinavian Journal of Caring Sciences

Tjersland, Odd Arne; Engen, Gunnar; Jansen, Ulf, 2011. *Värderingar, teorier och metoder i socialt arbete*. Uppl: 1, Studentlitteratur AB, Lund.

Tuomi & Sarajärvi, 2009, *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.

Valtiontalouden tarkastusvirasto, 2012. *Tuloksellisuustarkastuskertomus – lastensuojelu*. Edita Prima Oy

Viitala, R; Kekkonen, M; Paavola, A. 2008. *Perhekeskustoiminnan kehittäminen PERHE-hankkeen loppuraportti*. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö

Väestöliitto, 2007. *Perhe kannattaa - Väestöliiton perhepoliittinen ohjelma*.

Zimmerman, Marc. 1995. *Psychological Empowerment: Issues and Illustrations* 1 American Journal of Community Psychology, 23 (5) s.589

## **BILAGOR**

### **Bilaga 1 – Informerat samtycke**

Härmed ger jag mitt samtycke till att delta i Sofia Hänninens, Jenny Thors, och Sophia Ignatius intervju, där syftet är att undersöka utvecklingsbehov inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg, med fokus på de professionellas bemötande av klienterna, samt samarbetet mellan stadens rådgivning och Raseborgs familjecenter.

Deltagandet i studien är frivilligt och kan när som helst kan avbrytas. Intervjun bandas in med informanternas tillstånd, för att transkriberas och analyseras som stöd för studien och examensarbetet. Materialet som samlas in kommer att förstöras efter att arbetet har utförts. Studien är anonym, alla uppgifter behandlas konfidentiellt, och att ingen av deltagarna kommer att kunna kännas igen på basis av slutresultatet.

Genom att skriva under detta formulär ger jag mitt informerade samtycke till att intervjun görs, bandas in, samt att materialet används som stöd för tidigare nämnda examensarbete.

Ort och datum: \_\_\_\_\_

Namn: \_\_\_\_\_

## Bilaga 2 - Informationsbrev till deltagare

Bästa deltagare,

Vi är tredje årets socionomstuderande, Jenny Thors, Sofia Hänninen, och Sophia Ignatius, på Yrkeshögskolan Arcada. Som bäst håller vi på att skriva vårt examensarbete, som är ett beställningsarbete av Raseborg stad. Syftet med vårt arbete är att undersöka utvecklingsbehov inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg, med fokus på de professionellas bemötande av klienterna, samt samarbetet mellan stadens rådgivning och Raseborgs familjecenter. Målgruppen är barn familjer med barn under skolålder som är, eller har varit klienter, inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg.

Vi kommer att för vårt examensarbete att intervjua både klienter i Raseborgs familjecenter och personalen på Ekenäs rådgivning och hoppas att ni kan delta i en intervju. Intervjun kommer att genomföras i en lämplig miljö, enligt era önskemål. Deltagarna kommer att ha möjlighet att bekanta sig med intervjufrågorna på förhand. Intervjun kommer att ta ca 1h, och materialet kommer endast att användas i vår studie.

Intervjun bandas in med ert tillstånd och transkriberas för analys, varefter allt inbandat material förstörs. Er identitet kommer att behållas anonym och enskilda personer kommer inte att kunna kännas igen från resultaten av vårt arbete. Intervjun är konfidentiell och därmed vill vi försäkra er att vi har tystnadsplikt. Som deltagare har ni rätt att avbryta intervjun när som helst, och ni har rätt att låta bli att svara på intervjufrågorna om ni så tycker.

Vid frågor, kontakta gärna oss eller våra handledare. Tack i förväg!

Med vänlig hälsning,

Sofia Hänninen, [sofia.hanninen@arcada.fi](mailto:sofia.hanninen@arcada.fi)

Jenny Thors, [jenny.thors@arcada.fi](mailto:jenny.thors@arcada.fi)

Sophia Ignatius, [sophia.ignatius@arcada.fi](mailto:sophia.ignatius@arcada.fi)

Handledaren Arla Cederberg, [arla.cederberg@arcada.fi](mailto:arla.cederberg@arcada.fi)

## **Bilaga 3 – Intervjuguide för brukarna på Raseborgs familjecenter**

Syftet med vårt arbete är att undersöka utvecklingsbehov inom det förebyggande familjearbetet i Raseborg, med fokus på de professionellas bemötande av klienterna, samt samarbetet mellan stadens rådgivning och Raseborgs familjecenter.

### **Bakgrund**

- Hur ser din familj ut? Vem tillhör familjen?
- Av vilken/vilka orsaker sökte ni stöd av familjearbetare?
- Hurdant stöd har ni upplevt att ni fått i ert föräldraskap?

### **Hur tillgänglig är servicen inom Raseborg stad?**

- Hur kom ni i kontakt med det förebyggande familjearbetet i Raseborg?
- Hur tillgängligt anser ni att familjearbetet är i Raseborg?
- Anser ni att ni fick hjälp i tid, eller borde stödet ha kommit tidigare?
- Var har stödet erbjudits och ordnats? (Inom egen kommun?)

### **Bemötande**

- Hur upplevde ni kontakten och förhållandet med familjearbetarna?
- Hur anser ni att ni blev bemötta av familjearbetarna?
- Hur anser ni att ni har fått vara delaktiga i arbetsprocessen? Hur har ni själva fått påverka processen?

### **Brukarnas tankar, önskemål, och möjliga utvecklingsförslag gällande förebyggande familjearbete i Raseborg**

- Hur bra motsvarar/motsvarade stödet ert behov? På vilka sätt kunde arbetet ha utförts på ett effektivare eller annorlunda sätt?
- Hur länge höll familjearbetet på? Av vilken/vilka orsaker avslutades arbetet?
- Upplever ni att era barn gynnats av familjearbetet, ifall ja; på vilket sätt? Vilka skillnader märker/märkte ni före och efter?



- Har ni upplevt något som inte fungerat så bra?
- Har ni något ni vill tillägga?

### **Samarbete mellan olika instanser**

- Hur anser ni att samarbetet fungerar mellan olika kommunala instanser, som t.ex. daghem eller rådgivning?
- Hur ansåg ni att kommunikation och informationsbyte fungerade då ni t.ex. från rådgivningen blev hänvisade till familjecentret?
- Hurdant bemötande upplevde ni från personalens sida då ni kom i kontakt med familjecentret?

### **Avslutande fråga**

- Har ni något ni vill tillägga?