

Arbetsmodell för arbetsfördelningen mellan socialarbetare och socialhandledare på Raseborgs socialbyrå

Ann-Christine Sundström

Mastersarbete
Det sociala området HYH
2020

Förnamn Efternamn

MASTERARBETE	
Arcada	
Utbildning:	Sociala området HYH
Identifikationsnummer:	
Författare:	Ann-Christine Sundström
Arbetets namn:	Arbetsmodell för arbetsfördelningen mellan socialarbetare och socialhandledare på Raseborgs socialbyrå
Handledare (Arcada):	Åsa Rosengren
Uppdragsgivare:	Raseborgs socialbyrå
<p>Sammandrag:</p> <p>År 2015 trädde socialvårdslagen (1301/2014) i kraft vilket gav möjlighet att utveckla nya metoder och arbetsfördelning i vuxensocialarbete. Syftet med utvecklingsarbetet var att framställa en modell för arbetsfördelningen mellan socialhandledare och socialarbetare vid inledande av klientskap till bedömningen av servicebehov på Raseborgs socialbyrå inom vuxensocialarbete. Kunskapsbasen och modellen i utvecklingsarbetet utgår från socialvårdslagen, socialt arbete samt tidigare modeller av fackförbundet Talentia (2018) och Social- och Hälsovårdsministerit (2008). Modellen baserar sig även på svar av intervjuerna från Sibbo socialbyrå och Borgå socialbyrå. Min forskningsfråga var; Hur Raseborgs socialbyrå kunde utveckla en arbetsfördelning mellan socialhandledare och socialarbetare vid inledning av klientskap till bedömningen av servicebehov? I förverkligande av utvecklingsarbetet användes kvalitativ intervju som metod. Materialet analyserades genom innehållsanalys. Modellen byggdes upp på den service och den personal som fanns på Raseborgs socialbyrå. Modellen beskriver inledningen av klientprocessen samt team-möten där ansökningar och anmälningar utreds. I modellen framkommer socialarbetarnas ansvarar för kompletterande- och förebyggande utkomststöd. Socialarbetaren har även ansvar för personer som är i behov av särskilt stöd. Socialhandledarnas arbetsuppgifter är indelade enligt specialområden; handledning vid eget boende, missbruk, kompletterande utkomststöd samt ekonomisk rådgivning. Socialvårdslagen är tolkningsbar och det finns inte klara direktiv, därmed har alla kommuner byggt upp servicen och arbetsfördelningen på olika sätt. Utvecklingsarbetet skall vara lättläst och väcka läsarens intresse oberoende om läsaren har kunskap inom området från tidigare.</p>	
Nyckelord:	Socialvårdslagen, socialt arbete, klientskap, bedömning av servicebehov, socialarbetare, socialhandledare
Sidantal:	63
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

MASTER'S THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Master's degree in Social Services
Identification number:	
Author:	Ann-Christine Sundström
Title:	Work model for the division of labor between social workers and social instructors at Raseborg social agency
Supervisor (Arcada):	Åsa Rosengren
Commissioned by:	Raseborg city social agency
Abstract:	
<p>In 2015, the Social Services Act (1301/2014) came into force, which gave the opportunity to develop new methods and division of labor in adult social work. The purpose of the development work was to create a model regarding the division of labor between social workers and social instructors at the initiation of clienthood to assess service needs at Raseborg social agency in adult social work. The knowledge base and model in the development work are based on the Social Services Act, social work and previous models by the trade union Talentia (2018) and the Ministry of Social Affairs and Health (2008). The model is also based on responses from the interviews from Sibbo social agency and Borgå social agency. The aim of this research was to investigate how the Raseborg social agency could develop a division of labor between social workers and social instructors when initiating clienthood for the assessment of service needs? The development work was carried out by using qualitative interviewing as a method. The material was analyzed by content analysis. The model was built on the service and staff that existed at Raseborg social agency. The model describes the initiation of the client process as well as team meetings where applications and notifications are investigated. The model shows the social workers' responsibility for supplementary and preventive income support. The social worker is also responsible for people in need of special support. The tasks of social workers are divided into special areas; supervision of own housing, abuse, supplementary income support and financial counseling. The Social Welfare Act is interpretable and there are no clear directives, thus all municipalities have built up the service and the division of labor in different ways. The development work should be easy to read and arouse the reader's interest regardless if the reader has knowledge in the field from before.</p>	
Keywords:	Social Welfare Act, social work, clientship, assessment of service needs, social workers, social workers
Number of pages:	63
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala YAMK
Tunnistenumero:	
Tekijä:	Ann-Christine Sundström
Työn nimi:	Raaseporin sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjaon työmalli
Työn ohjaaja (Arcada):	Åsa Rosengren
Toimeksiantaja:	
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Vuonna 2015 tuli voimaan sosiaalihuoltolaki (1301/2014), joka antoi mahdollisuuden kehittää uusia menetelmiä ja työnjakoa aikuisten sosiaalityössä. Kehitystyön tarkoituksena oli luoda malli, joka koskee työnjakoa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kesken asiakkuuden alkaessa palvelutarpeen arviointiin Raaseporin kaupungin aikuissosiaalityössä. Kehitystyön tietopohja ja malli perustuvat sosiaalihuoltolakiin, sosiaalityöhön ja aiempiin malleihin, joita ovat ammattiliitto Talentia (2018) ja Sosiaali- ja Terveysministeriö (2008). Malli perustuu myös vastauksiin Sipoon sosiaalitoimiston ja Porvoon sosiaalitoimiston haastatteluista. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kuinka Raaseporin sosiaalitoimisto voisi kehittää työnjaon sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kesken asiakkuuden alkaessa palvelutarpeen arviointiin? Kehitystyössä menetelmänä käytettiin kvalitatiivista haastattelua. Aineisto analysoitiin sisältöanalyysillä. Malli rakennettiin Raaseporin sosiaalitoimiston palveluista ja henkilökunnan määrästä. Malli kuvaa asiakasprosessin aloittamista sekä ryhmäkokouksia, joissa hakemuksia ja ilmoituksia tutkitaan. Malli osoittaa sosiaalityöntekijöiden vastuun täydentävästä- ja ennaltaehkäisevästä toimeentulotuesta. Sosiaalityöntekijä vastaa myös erityistä tukea tarvitsevista ihmisistä. Sosiaaliohjaajien tehtävät on jaettu erityisalueisiin; oman asumisen valvonta, päihdekäyttö, toimeentulotuki ja taloudellinen neuvonta. Sosiaalihuoltolaki on tulkinnanvarainen, eikä siinä ole selkeitä ohjeistuksia. Näin ollen kaikki kunnat ovat rakentaneet palvelun ja työnjaon eri tavoin. Kehitystyön tulisi olla helppo lukea ja herättää lukijan kiinnostus riippumatta siitä, onko lukijalla aiemmin tietoa aiheesta.</p>	
Avainsanat:	Sosiaalihuoltolaki, sosiaalityö, asiakkuus, palvelutarpeen arviointi, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja
Sivumäärä:	63
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

INNEHÅLL

1	INLEDNING	7
2	UTGÅNGSPUNKTER FÖR UTVECKLINGSARBETET	8
2.1	Raseborgs socialbyrå.....	11
2.2	Definitioner i socialvårdslagen.....	13
2.3	Syfte och frågeställning.....	17
3	UTVECKLINGSARBETETS KUNSKAPSBAS	18
3.1	Socialvårdslagen.....	18
3.2	Socialt arbete	20
3.3	Tidigare modeller	22
4	UTVECKLINGSARBETETS FÖRVERKLIGANDE	26
4.1	Produktutveckling	27
4.2	Produktbeskrivning	29
4.3	Processbeskrivning.....	29
4.4	Intervjustudie.....	32
4.5	Kvalitativ intervju	33
4.6	Innehållsanalys	34
5	UTVECKLINGSARBETETS RESULTAT	36
5.1	Intervjusvar Sibbo socialbyrå.....	36
5.2	Intervjusvar Borgå socialbyrå	39
5.3	Sammanfattande figur av intervjusvaren.....	41
5.4	Modell för arbetsfördelning	43
6	DISKUSSION	49
6.1	Utvärdering av processen	49
6.2	Utvärdering av modellen.....	51
6.3	Etik och trovärdhet.....	52
6.4	Förslag till vidare utveckling.....	53
	Källor	55

BILAGA 1. Forskningslovsansökan

BILAGA 2. Intervjuguide

BILAGA 3. Innehållsanalys av intervjusvaren

Figur 1 *Raseborgs socialbyrås arbetsfördelning*

Figur 2 *Klientsprocessen som kärnprocess. Källa: Valtioneuvosto 2008*

Figur 3 *Arbetsfördelning. Källa: Valtioneuvosto 2008*

Figur 4 *Arbetsfördelning. Källa: Valtioneuvosto 2008*

Figur 5 *Produktutvecklingsprocessen*

Figur 6 *Sammanfattning av intervjusvaren*

Figur 7 *Modell för arbetsfördelning*

1 INLEDNING

År 2015 trädde den nya socialvårdslagen (1301/2014) i kraft. Den nya socialvårdslagen (1301/2014) lyfter upp klientens rättigheter till en mera klientcentrerad service. I och med det grundläggande utkomststödets överföring från socialbyrån till folkpensionsanstalten ger den nya lagen möjlighet att bygga upp det sociala arbetet på ett mera ändamålsenligt sätt. Klienten skall ha möjlighet till en grundlig bedömning av servicebehov och även få information om olika möjliga serviceformer. Det kompletterande- och förebyggande utkomststödet bedöms fortfarande på socialbyrån.

Enligt socialvårdslagen (1301/2014, 42§) har klienten rätt till en egen kontaktperson som skall ansvara för klientens helhetsmässiga service och även inkalla olika yrkesgrupper till samarbetsmöten vid behov. Den ansvarige personen som fungerar som klientens egen kontaktperson skall ha en helhetsbild över klientens behov av service och följa upp klientplanen med jämna mellanrum. Klientens egen kontaktperson skall sammankalla de aktörer/myndigheter som klienten behöver i sin process för att den skall vara ändamålsenlig för klienten. Målsättningen är att ansvariga kontaktpersonen hela tiden har en helhetskontroll och ansvarar för klientens process för att klienten skall få den service som denna är berättigad till. På en socialbyrå kan socialarbetaren och socialhandledaren fungera som egen kontaktperson beroende på klientens helhetsmässiga behov och beroende på klientens funktionsförmåga. (Socialvårdslagen 1301/2014, 42§) Enligt socialvårdslagen (1301/2014, 3§) är det socialarbetaren på socialbyrån som skall fungera som egen kontaktperson om klienten är i behov av särskilt stöd. (Socialvårdslagen 1301/2014, 3§)

I den nya socialvårdslagen (1301/2014) lyfter man även upp klientens ökade delaktighet i hela processen där de professionella hela tiden skall ha klientens vilja och klientens bästa i åtanke genom hela processen av det sociala arbetet. För att få ett förväntat och effektivt resultat av socialvårdslagen förutsätts att de inre processerna inom organisationen och arbetsgruppen fungerar. På Raseborgs socialbyrå har det varit aktuellt att reda ut hur arbetet kunde utvecklas och vem som kunde stöda arbetsgruppen inom vuxensocialarbete att planera nya arbetssätt och nya arbetsstrukturer. I detta

utvecklingsarbete utesluter jag brukarens perspektiv på grund av att det inte finns en klar arbetsfördelning inom arbetsteamet för att kunna utvärdera själva arbetet gentemot socialvårdslagen. Utvärdering av klientarbetet på socialbyrån förutsätter att arbetsuppgifterna och strukturerna fungerar inom organisationen. Detta utvecklingsarbete är specifikt inriktat på arbetsfördelningen mellan socialhandledare och socialarbetare gentemot socialvårdslagen vid inledande av klientskap till bedömningen av servicebehov. Som styrdokument i detta arbete används socialvårdslagen (1301/2014).

2 UTGÅNGSPUNKTER FÖR UTVECKLINGSARBETET

Utkomststödet kan ses som en viktig stödåtgärd vars uppgift är att trygga den enskilda individens livskvalitet då man drabbas av t. ex. en sjukdom eller arbetslöshet. En del av utkomststöds klienterna är endast klienter på grund av deras ekonomiska situation medan andras behov kan handla om livskontroll och problem med den fysiska eller psykiska hälsan. För att minska på skillnaden mellan olika folkgrupper så har det grundläggande utkomststödet flyttats från och med 1.1.2017 över till folkpensionsanstalten från socialbyrån. Syftet med denna handling är att ge mera tid åt personalen på socialbyråer att arbeta mera med själva klientarbetet. Det ansågs att beräkning av utkomststödet tar för mycket tid av själva klientarbetet. Eftersom folkpensionsanstalten även betalar ut andra förmåner såsom; bostadsbidrag, arbetsmarknadsstöd och pension, anser man att systemet gynnas mera av att samma anstalt betalar ut de förmåner den enskilda individen är berättigad till och att detta ger även mera kontroll över individens utbetalda förmåner. På samma gång vill man även att behandlingen och beslutet av rättighet till utkomststöd inte bara skall vara beroende av enstaka tjänstemannabeslut utan att alla människor som söker utkomststöd skall bli lika behandlande oberoende på vilken kommun eller vilken tjänsteman den sökande har som handläggare. På detta sätt vill man säkerställa att alla behandlas jämlikt och har samma förutsättningar. (STM 2015 s. 14 - 16)

Med överföringen av utkomststödet till folkpensionsanstalten vill man även göra klienten mera delaktig i sina ärenden. Den sökande skall själv bära ansvar över sina ärenden och på så sett bli mera delaktig och medveten om ärendets förlopp och de stödförmåner och åtgärder den enskilda individen är berättigad till. Även via den ökade digitalisering vill man öka samarbetet mellan de olika instanserna. Tanken är att de olika instanserna såsom socialbyrån, sjukvården och folkpensionsanstalten skall ha tillgång till samma klientuppgifter. Detta underlättar arbetet för myndigheterna och minskar överlappande arbete mellan olika myndigheter. När det gäller klienter inom utkomststödet måste man komma ihåg att det finns markanta skillnader i individuell kunskapsnivå, utbildning, förhållningssätt till livet och social kompetens. (STM 2015 s. 14 - 16)

Majoriteten av de klienter som ansöker om utkomststöd är i behov av mera stöd och handledning. Enligt Madsen (2006) skapas de gemensamma normerna av social integration genom att den enskilda människan knyter sociala band till samhällets gemenskaper och institutioner såsom arbetsplatser, offentliga institutioner, familj, lokalsamhällen och vänskapsgrupper. I och med detta kan marginalisering och utstötning tydliggöras med att det sociala systemet i det hela inte som enskild kraft kan upprätthålla sina normer i förhållande till den enskilda människan och dess medlemmar. I utkomststödet kan man se ett mönster bland olika generationer där de efterkommande unga följer upp sina företrädares fotspår. I praktiken bär den yngre generationen på samma ideal och har liknande mönster som den äldre generationen. Alltså har den yngre generationen åstadkommit en social tillhörighet till sin egen grupp. Eftersom ingen av grupperna kan göra fodringar eller ha krav på sina värderingar, kan ingen av grupperna fodra att just deras värderingar är de rätta, utan alla grupper finns till i sin egen rätt. (Madsen 2006 s. 136 - 137)

Enligt Madsen (2006) kräver integrationen bland den enskilda människan och det sociala systemet att den enskilda människan uppfyller vissa krav och vissa förutsättningar för att kunna vara delaktig. Den enskilda människan måste då känna till och vara medveten om det sociala systemet och normerna för att kunna kommunicera och anpassa sig till de värderingar och förväntningar det sociala systemet har av den enskilde individen. Eftersom syftet med överföringen av utkomststödet till

folkpensionsanstalten är att göra den enskilda individen mera delaktig och även bära ansvar för sina egna ärenden måste man även beakta de olika gruppernas normer. De människor som redan är marginaliserade och inte kan den sociala kodexen eller känner till det sociala systemet kommer inte i och med denna förändring gällande utkomststödet att bära på sig någon annan norm eller värdering. Dessa individer har en stor risk att bli utstötta. För att ta fasta på marginalisering och utstötning av de olika grupperna måste man även ta i beaktande att personer med ett tätare socialt nätverk har mycket bättre chanser att kunna bearbeta arbetslöshet eller sjukdom än de som har ett svagare nätverk och en sämre insikt av samhällets krav och förutsättningar. (Madsen 2006 s. 137)

Marginalisering kan vara frivilligt och ofrivilligt. Enligt Madsen (2006) är inte ofrivillig marginalisering ett medvetet val utan en process som både är oönskad av individen och samhället. Detta innebär att den socialpedagogiska satsningen inte enbart kan beakta samhällets normer utan måste även beakta den enskilda människans förutsättningar och delaktighet i processen och även lyfta fram betydelsen i detta. Samhället har en given struktur och ställer specifika krav på individerna. Till exempel förväntas unga gå i skolan och få ett yrke. Således bör även den enskilde människans normer och förutsättningar även tas i beaktande. (Madsen 2006 s. 141)

I det sociala arbetet med vuxna finns en viss kulturell förväntan av hur en ansvarsfull vuxen skall bemästra vardagen. Vuxna klienter i socialt arbete stigmatiserar lätt sina liv som omöjliga, alltså de har en känsla av hjälplöshet. Till exempel ansökan av utkomststöd är ett tecken på att man inte kan försörja sig själv. Den egna vardagen är svår att hålla i balans, och de grundläggande basfärdigheterna som att äta, städa och sköta ekonomin fungerar inte som förväntat av en vuxen. Detta är inte beskrivningar av faktiska problem för vuxna klienter i socialt arbete, utan tolkningar av hur problemen definieras när de ses genom normativa kriterier för vuxna. (Jokinen m. fl. s. 93)

Integration är en process som sker på individens egna villkor, samtycke och förståelse. För att kunna bearbeta en förändringsprocess krävs individens egen vilja och delaktighet för att möjliggöra en förändring. För att människan skall kunna bearbeta en förändringsprocess krävs tillit och social kontakt där personen känner sig bekväm. För

att en klient skall känna tillit och våga vara öppen och ärlig krävs det att personalen på socialbyrån kan ge den tid och det stöd klienten behöver just då i sin livssituation. En förändring i klientarbetet är en långsam process som kräver en långvarig och regelbunden kontakt med socialhandledaren eller socialarbetaren på socialbyrån. (Madsen 2006 s. 143)

Eftersom grundutkomststödet flyttats över till folkpensionsanstalten stannar ansvaret för kompletterande utkomststöd samt förebyggande utkomststödet i kommunerna på socialbyrån. Kompletterande utkomststöd 7 c § kan man ansöka om då man har specialutgifter eller andra specialbehov på grund av livssituationen. Till kompletterande utkomststöd hör bland annat olika större utgifter som kan förorsakas av sjukdomar, barnens dagvårdsavgifter och barnens fritidsverksamhet. (Lag om utkomststöd 30.12.1997/1412) Förebyggande utkomststöd 13 § är en form av ekonomiskt stöd där man försöker förebygga marginalisering genom att främja klientens förmåga att klara sig självständigt. Denna stödform kan ansökas om vid specialbehov eller då livssituationen kräver det. Exempelvis obetalda hyror som kan förorsaka vräkning anses som en dylik situation. (Lag om utkomststöd 30.12.1997/1412) Behovet av kompletterande- och förebyggande utkomststöds utreds via bedömningen av servicebehovet på socialbyrån. (STM 2015)

2.1 Raseborgs socialbyrå

Teamet på Raseborgs socialbyrå består av fyra socialarbetare, två socialhandledare och tre kanslisters som delar på arbetsuppgifterna mellan avdelningarna vuxet socialarbete, handikapp, och invandrarbyrån. (Raseborgs stad) Till kanslistens arbetsuppgifter hör att skriva in ansökningar och anmälningar som kommer via folkpensionsanstalten och ansökningar/anmälningar som kommer i pappersformat. Raseborgs socialbyrå har inte någon databas där klienterna/anhöriga kan lämna in ansökningar/anmälningar elektroniskt utan allt går enligt pappersblankett. Kanslisten är den som även svarar i telefonen i första hand. Den övriga personalen består av socialarbetarna som får göra

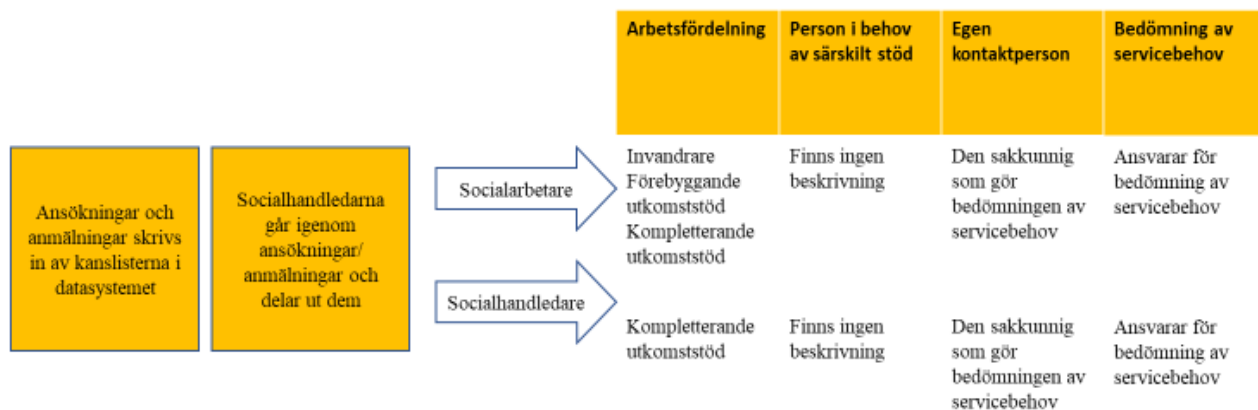
både kompletterande- och förebyggande utkomststödsbeslut och socialhandledaren som endast får göra kompletterande utkomststödsbeslut. Ena av socialarbetarna fungerar som ledande socialarbetare vilket innebär administrativt arbete och klientarbete. En socialarbetare ansvarar endast för ärenden gällande invandrare. I arbetsgruppen har socialarbetarna haft en indelning av alla klienter enligt alfabetet, vilket numera har förändrats så att ingen av personalen har en tydlig indelning av klienter. Socialhandledarna går igenom de ansökningar och anmälningar som inkommit två gånger i veckan och gör en bedömning på vem som i personalen skall fungera som sakkunnig i klientprocessen. Personalen på socialbyrån roterar de jourerna dagligen.

Det finns ingen tydlig färdig modell för hur Raseborgs socialbyrå har byggt upp arbetet från inledningen av klientskap till bedömningen av servicebehov. Arbetsfördelningen mellan socialhandledare och socialarbetare är delvis oklar. Utvecklingsarbetet i denna avhandling gäller hela processen från inledning av klientskap till bedömning av servicebehov, på grund av att jag ser att hela är processen olika delar utgör en viktig och oskiljaktig helhet. Eftersom det inte finns någon modell på arbetsfördelningen på Raseborgs socialbyrå är det värdefullt att skapa en modell som beskriver hela första delen av klientprocessen. När personalen byts ut är det lättare för den nya personalen att uppfatta hur processen är strukturerad. Med hjälp av en färdig och tydlig modell är det även enklare att lyfta fram aspekter som kräver vidare utveckling.

Socialvårdslagen (1301/2014) som trädde i kraft 2015 skall fungera som arbetsgrunden på socialbyrån. Överföringen av det grundläggande utkomststödet till folkpensionsanstalten verkar ha förändrat arbetets natur i och med att arbetsgruppen delvis söker efter en ny arbetsbild. Efter överföring är det meningen att socialbyrån skall koncentrera sig på bedömningen av servicebehov, handledning och det sociala förändringsarbetet. Syftet med detta utvecklingsarbete är att stöda arbetsgruppen i denna process och möjliggöra nya ändamålsenliga arbetssätt på Raseborgs socialbyrå vid inledning av klientskap till bedömningen av klientens servicebehov.

I nedanstående figur kan man se en förenklad version av Raseborgs socialbyrås nuvarande process från att ansökan/anmälan kommit till kännedom till bedömningen av

servicebehov. Från figuren kan man se att kolumnerna som beskriver arbetsfördelningen och person i behov av särskilt stöd inte har några klara direktiv eller riktlinjer.



Figur 1 Raseborg socialbyrås arbetsfördelning

2.2 Definitioner i socialvårdslagen

I detta kapitel beskrivs olika definitioners innebörd från socialvårdslagen som ingår i utvecklingsarbetets innehåll. Dessa specifika definitioner lyfts upp för att underlätta förståelsen av sammanhanget genom texten.

1, Socialvårdsservice, kommunal socialvårdsservice och inom dessa tillhörande stödåtgärder och även andra tjänster där en professionell inom socialvården och även andra delaktiga personer som deltar i klientarbetet skall befrämja och upprätthålla individens, familjens och samhällets funktionsförmåga, sociala välmående, trygghet och delaktighet. (Socialvårdslagen 2016)

2, Klient, innebär en individ som ansöker om stödåtgärder via socialvårdslagen eller individ som redan är klient i ramen av socialvårdslagen eller klient som har ett klientskap mot sin vilja i socialvårdslagen. Klientskapet inom socialvårdslagen inleds då individen har gjort en ansökan eller då individens ärende på annat sätt kommit till kännedom eller då individen har inlett en serviceform/stödåtgärd inom socialvårdslagens service. Termen klientskap används även då individen mot sin egen vilja kommit till kännedom inom socialvårdens service. Allmän rådgivning eller handledning förutsätter inte ett klientskap som måste dokumenteras i klientberättelsen. Om det i klientens familj även finns barn är det viktigt att även beakta aspekter som påverkar barnets välmående och utveckling och även växelverkan mellan föräldern och barnet. Barnets åsikt och annat innehåll gällande barnets välmående skall i huvudsak dokumenteras i barnets klientberättelse. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 25 - 26)

3, Person som är i behov av särskilt stöd, är en person som har särskilda svårigheter att söka eller få de behövda social- och hälsovårdstjänster på grund av kognitiv eller psykisk nedsatt förmåga, missbruksproblematik eller som är i behov av flera stödåtgärder vid samma tillfälle. De vars behov av stöd beror på en hög ålder där den äldre befolkningens funktionsförmåga och social- och hälsovårdstjänster för de äldre skall utredas hänvisas till en annan lag (980/2012 se lag om stödjande av funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre). Med denna definition menas en person som har särskilda svårigheter att ansöka om eller få de behövda social- och hälsovårdstjänster. Med denna regel vill man trygga att även de personer som är i de mest utsatta situationerna får det stöd och den hjälp de behöver. Denna regel är ämnad för de personer som inte har kapacitet att söka den hjälp eller vård som de behöver eller då individen i fråga inte har resurser att ge tillräcklig information eller inte heller ta emot informationen som ges. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 26)

Orsaken till att en person har behov av särskilt stöd kan vara om en person har en kognitiv nedsättning eller en psykisk sjukdom eller användning av rusmedel eller alla dessa orsaker tillsammans. En annan orsak kan vara en nedsatt funktion av språk kopplad med en traumatisk händelse. Dessa olika orsaker är ändå inte bindande orsaker.

Personen behöver inte ha en fastställd diagnos eller handikapp. Den person som fungerar som egen-arbetare till en person med särskilt stöd måste vara en socialarbetare. Socialarbetaren skall även göra bedömningen av servicebehov och klientarbetet skall även utföras av socialarbetaren. Socialarbetaren kan enligt behov även samarbeta med en socialhandledare. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 27)

4, Socialvård till klientens fördel, Då personalen inom socialvården kartlägger kundens behov är det viktigt att uppmärksamma hur skilda åtgärder och lösningar tryggar;

- klientens och anhörigas välmående
- klientens självständiga prestationer och stärkande av klientens egen initiativförmåga och även upprätthållande av nära och fortlöpande människorelationer.
- klientens behov av service vid rätt tidpunkt och även en tillräcklig stödinsats.
- klientens rätt att vara delaktig och klientens rätt att kunna påverka åtgärder gällande klientens ärenden.
- klientens språkliga, kulturella och religiösa bakgrund
- klientens önsknings, benägenheter och andra färdigheter till utbildning, tillgång till arbetslivet och även att ge klienten möjlighet att få vara delaktig i en främjande åtgärd.
- klientens förtroende och samarbete till den professionella. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 27 - 28)

Med socialvårdstjänster vill man stöda och främja det sociala välmående, trygghet och delaktighet. I samråd med socialvården befrämjas även ofta individens, familjens och omgivningens funktionsförmåga tillsammans med andra verksamma aktörer inom social- och hälsovårdstjänster. De personer som arbetar inom socialvården är professionella inom ramen av det sociala området. Klientarbetet görs även ofta i samråd med andra verksamma aktörer som är delaktiga i klientprocessen. Personer som är behöriga enligt socialvårdens behörighetslag (817/2015) är socialarbetare, socionom och geronom. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 23)

5, Bedömning av servicebehovet, När det inom den kommunala socialvårdens tjänster kommit till kännedom om en person som är i behov av socialvårdens tjänster måste den tjänsteman se till att bedöma servicebehovet om det inte är så att en bedömning av servicebehov ses som onödig. Bedömningen av servicebehov skall bedömas utan dröjning vid **brådskande fall**. Bedömningen av servicebehov vid brådskande fall måste påbörjas inom sju vardagar då anmälan/ansökan har kommit till kännedom för socialvårdens tjänster. Enligt socialvårdslagen ansvarar socialarbetaren för uppgörandet av bedömningen av servicebehov ifall någon av dessa kriterier uppfylls; klienten är över 75 år gammal eller får det högsta handikappstödet eller är en person som är i behov av särskilt stöd. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 108 - 109)

Klienter har även rätt att få servicebehovet bedömt vid icke brådskande fall. Bedömningen av servicebehov är socialvårdens främsta serviceform. Bedömningen av servicebehovet skall göras av en inom socialvården utbildad person som har passande utbildning. Enligt socialvårdslagen ges kommunerna ansvaret att avgöra vem som är behörig i olika fall att göra bedömningen av servicebehov beroende på klientens situation och den professionellas expertis och kunnande. I enlighet med lagen så måste alltid socialarbetaren göra bedömningen av servicebehov då en person är i behov av särskilt stöd. Socialvårdslagen lyfter fram att meningen med att göra en grundlig bedömning av servicebehovet är det förebyggande stödet. (sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 110)

Bedömningen av servicebehovet och de beslut som görs skall i regel genomföras inom 3 månader då behovet av bedömning av servicebehov kommit till kännedom. Vid bedömningen av servicebehov arbetar den professionella klientcentrerat och informerar klienten om dess rättigheter och skyldigheter. Den professionella är skyldig att berätta om klientens olika möjligheter att få stöd och ge klienten möjlighet att vara delaktig och kunna påverka sin egen process. (sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017: s. 110)

Innehållet i bedömningen av servicebehov görs i samråd med klienten. Under klientmötena kommer man fram till, i samråd med klienten, om behovet av stöd är långvarigt eller tillfällig. I bedömningen av servicebehov skall framkomma en sammanfattning av klientens situation samt behovet av sociala tjänster och särskilt stöd. I sammanfattningen skall även framkomma den professionellas konklusion och

klientens konklusion och åsikt om klientskapet innehåll och stödbehov. Vid bedömningen av servicebehov funderar den professionella och klienten även på om klienten behöver en egen kontaktperson. (sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017 s. 116)

6, Egen kontaktperson, vid klientskapet början utnämns en egen kontaktperson till klienten. Vid fall där klienten redan har en egen-arbetare på någon annan instans eller då man ser att det är onödigt att namnge en egen-arbetare behövs det inte. Egen kontaktperson måste vara inom socialvården behörig i enlighet med paragraf 3§. Som egen kontaktperson kan även behörig personal från hälsovårdens sida fungera, om man ser det som helhetsmässigt lönsamt från klientens servicebehov. Socialarbetaren måste dock alltid fungera som egen kontaktperson då en person är i behov av särskilt stöd. Vid andra fall måste man kartlägga vem som är lämplig som egen kontaktperson med tanke på klientens servicebehov och den professionellas kunnande. (sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017: s. 126)

2.3 Syfte och frågeställning

Syftet med denna studie är att utveckla en fungerande modell av arbetsprocessen och arbetsfördelningen mellan socialhandledare och socialarbetare från att ansökan/anmälan kommit till kännedom till bedömningen av servicebehovet. Arbetet har avgränsats till processen från inledning av klientskap till bedömningen av servicebehovet. Kvalitativ intervju har valts som en metod för att reda ut hur Borgå och Sibbo socialbyrå, specifikt enheten för vuxensocialarbete, har genomfört arbetsfördelningen mellan socialhandledaren och socialarbetaren från att ansökan/anmälan kommit till kännedom till bedömningen av servicebehovet. Intervjufrågorna är baserade på de delar jag vill utveckla i modellen för Raseborgs stads socialbyrå. För att få ett bredare perspektiv på arbetsfördelningen beaktas yrkesgrupperna, socialarbetare och socialhandledare i intervjun. Intervjuerna gjordes digitalt, via programmet Microsoft Teams. Svaren från intervjun jämfördes gentemot socialvårdslagen och tidigare modellerna från

fackförbundet Talentia 2018 och social- och hälsovårdsministeriet 2008. Det sociala arbetet fungerade som en röd tråd genom hela arbetet.

Frågeställningen:

- 1) Hur kunde Raseborgs socialbyrå utveckla en modell på arbetsfördelning mellan socialhandledare och socialarbetare vid inledande av klientskap till bedömningen av servicebehov?

3 UTVECKLINGSARBETETS KUNSKAPSBAS

I detta utvecklingsarbete beaktas socialvårdslagen (1301/2014) eftersom den styr socialhandledarens och socialarbetarens arbetsuppgifter. Då arbetsfördelningen kartläggs är det viktigt att utvärdera den professionellas sakkunnighet. Klienten har rätt till service och rätt sakkunnig som stöder klienten genom hela processen. I kunskapsbasen beaktas även det socialpedagogiska arbetsredskapet som personalen använder som sitt verktyg i det dagliga arbetet; socialt arbete. Till referens modeller för arbetsfördelning har valts två olika modeller där en är konstruerad av fackförbundet Talentia (2018) och den andra av Social- och Hälsovårdsministeriet (2008). Intervjusvaren som beskrivs i nästa kapitel kommer även att fungera som ett botten av utvecklandet av Raseborgs socialbyrås modell.

3.1 Socialvårdslagen

Socialvårdslagen (1301/2014) används som styrdokument i detta utvecklingsarbete. Delar av innehållet i Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017:5) användes för att avgränsa arbetet till inledningen av klientskapet till bedömningen av servicebehov då det gäller Raseborgs socialbyrås vuxensocialarbete och för att på så sätt fördjupa sig på arbetsfördelningen mellan socialhandledaren och socialarbetaren. Tyngdpunkten ligger

på de delar och definitioner som direkt kan definiera, vägleda, stöda och utveckla Raseborgs socialbyrås arbetsfördelning.

Den nya socialvårdslagen (1301/2014) trädde i kraft i april 2015. Socialvårdslagen (1301/2014) uppgift är att förbättra och upprätthålla välmående, ge social trygghet och även stöda klientens delaktighet i olika processer. Socialvårdslagen framhäver mångprofessionellt samarbete med kommunens andra enheter för att kunna stöda klienten på ett mera bredare plan. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 15)

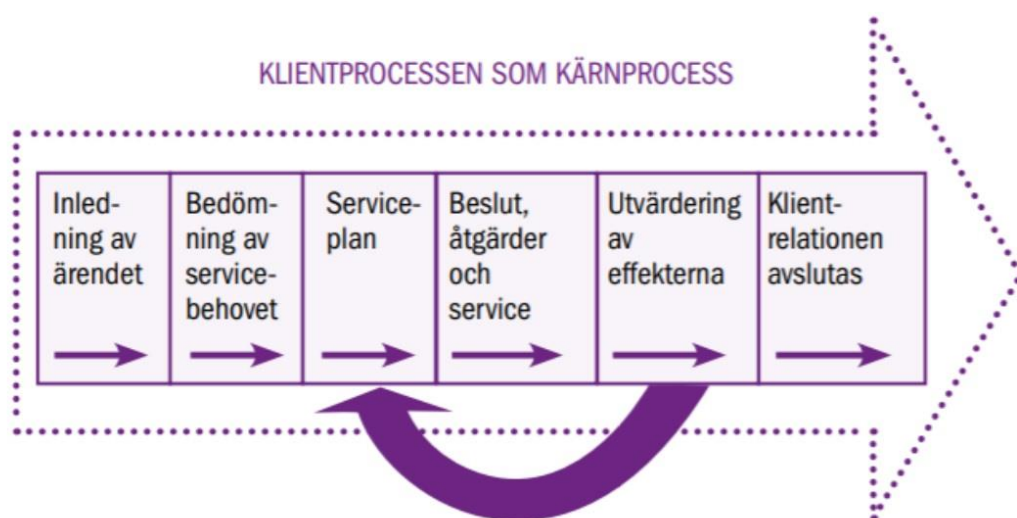
Socialvårdslagens (1301/2015) fjärde kapitel innehåller regler om hur socialvårdslagen skall uppfyllas om inte annat är nämnt. När kommunens anställda som jobbar inom ramen av socialvårdslagen får vetskap om en person som är i behov av socialvårdslagens tjänster skall man göra en bedömning av servicebehovet, vid brådskande fall måste en bedömning göras genast. Klientskapet inleds då bedömningen görs och meningen är att klienten får ett tidigt stöd. Det centrala i bedömningen av servicebehov är att kunna identifiera vad för stöd och vilka alla stödåtgärder klienten är i behov av. Meningen med den nya lagen är att klienten inte skall bli utan service för att klienten inte har sökt sig till rätt service. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 18)

Socialvårdslagen (1301/2014) bestämmer inte vilken enhet som ansvarar för uppgörandet av bedömningen av servicebehov. I stället ligger detta ansvar hos kommunerna. Det väsentliga vid uppgörandet av servicebehovet är att klienten inte konstant behöver byta egen-arbetaren. Oftast är det mest logiskt om bedömningen av servicebehovet görs på den plats där klienten själv har sökt hjälp eller till den serviceinstans klienten har blivit hänvisad till att söka hjälp från. Bedömningen av servicebehov kan även göras i mångprofessionella enheter. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 18)

Enligt socialvårdslagen (1301/2014) har klienten rätt att få en egen kontaktperson genom hela klientskapet. Meningen med detta är att man försäkras om att klienten inte blir utan de tjänster klienten är i behov av. Vid uppgörandet av bedömningen av

servicebehovet skall det framkomma, vid namn, klientens egen kontaktperson. (sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 18 - 19)

I nedanstående figur från social- och hälsovårdsministeriet publikationer beskrivs hur hela klientprocessen framskrider på socialbyrån från att klientskapet inleds tills klientskapet avslutas.



Figur 2 Klientprocessen som kärnprocess. Källa: Valtioneuvosto 2008

3.2 Socialt arbete

Samhället utvecklas hela tiden, vilket innebär utmaningar i det parallellt utvecklande sociala arbetet där gamla metoder och arbetsredskap inte mera är aktuella. Det gäller att noggrant följa med samhällets utveckling för att kunna utveckla nya metoder. Det finns inga färdiga svar eller metoder i det sociala arbete vilket gör arbetet utmanande. (Pohjola m. fl. 2014 s. 37 - 38)

Sociala arbetets utveckling kan delas in i tre skeden; *servicearbete*, *socialvårdsarbete* och *modernt socialt arbete*. Innan 1930-talet hade *servicearbetet* inga metoder i själva sociala arbetet. I början skötte församlingen detta arbete varefter även kommunerna

bidrog. Arbetet var i regel administrativt arbete. Samhället var indelat i beskyddare och de som måste bli beskyddade. (Pohjola m. fl. 2014 s. 38)

Det sociala arbetet började utvecklas på 1930-talet. Då avancerade arbetet till *socialvård* eftersom man ville hitta orsakerna till servicebehovet. Det fanns två metoder; den individuella metoden som i regel bestod av den enskilda klientens behov och ett schematiskt system som styrde alla liknande fall med samma princip. Servicebehovet baserade sig mestadels på fattigdom. (Pohjola m. fl. 2014 s. 39)

Efter andra världskriget startade det *moderna sociala arbetet* vilket innebar att arbetet blev mera klientcentrerat. Man hade ett strukturerat myndighetsarbete och personlig interaktion mellan tjänsteman och klient. (Pohjola m. fl. 2014 s. 39)

Socialt arbete är en av de starkaste interventionerna för att påverka människors liv. På basen av det är det viktigt att de metoder som används stöder klientens behov. (Satka m. fl. 2016 s. 78) Socialt arbete kräver kritiskt och reflekterande tänkande i den aktuella erfarenheten med klienten. (Satka m. fl. 2016 s. 79)

Det sociala arbetet har en lång historia vars uppgift är att hjälpa människor med begränsade resurser att kunna förändra sina liv. Det sociala arbetet är inte unikt i sin värdegrund men andra professioner lägger inte lika stor vikt på betydelsen av socialt arbete. (Trevithick 2008 s. 16 - 17) Med socialt arbete menas enligt socialvårdslagen given socialvård av professionell personal såsom handledning, rådgivning och stöd vid utredande av olika sociala svårigheter. Med socialt arbete vill man upprätthålla individens och familjers trygghet. Det sociala arbetets grunduppgifter är att förbättra individens funktionsförmåga, förbättra den ekonomiska och sociala utvecklingen och upprätthålla social trygghet samt förbättra livskvaliteten. (Taipale m. fl. 2004. s 107) Den viktigaste utgångspunkten vid klientarbete är klientens egen delaktighet i hela processen.

Strukturerat socialt arbete innehåller följande uppgifter;

1. Socialvården skall producera kunskap till klientarbetet

2. Inom ramen av socialvårdens åtgärder är målsättningen långsiktigt konkret socialt arbete för att kunna förebygga och reparera marginalisering och utveckla bostadsområden och närmiljöer.

3. Informera andra myndigheter och samarbetsparter om socialvårdens sakkunnighet samt samarbete med privata serviceproducenter och föreningar.

(Kananaja m. fl. 2017 s. 162 -1 63)

Socialvårdslagens (1301/2014) uppgift är att förbättra och upprätthålla välmående, ge social trygghet samt stöda klientens delaktighet. Socialvårdslagen (1301/2014) uppgift är att trygga klientens rättigheter utifrån det sociala arbetet. Syftet med socialt arbete är att kunna förebygga och reparera marginalisering och stöda klientens funktionsförmåga. Syftet med bedömningen av servicebehov är att klienten får ett tidigt stöd samt att stödformer identifieras. Vid bedömningen av servicebehov är klienten delaktig genom hela processen. (Socialvårdslagen 1301/2014)

3.3 Tidigare modeller

För att hitta tidigare modeller eller figurer på arbetsfördelningen gjordes en databassökning på sökorden ”työnjako sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Från sökningen framkom en modell av Talentia 2018, som är ett fackförbund inom social- och hälsovården, från 14.12.2017. Modellen beskrev hur man kunde bygga upp arbetsfördelningen mellan socialhandledare och socialarbetare gällande arbetsfördelningen vid bedömningen av servicebehov.

Fackförbundet Talentia 2018 har gjort en figur på en möjlig arbetsfördelning mellan socialhandledare och socialarbetare vid bedömningen av servicebehov. I nedanstående text beskrivs modellen i skrift pga. att modellen inte hittades på svenska.

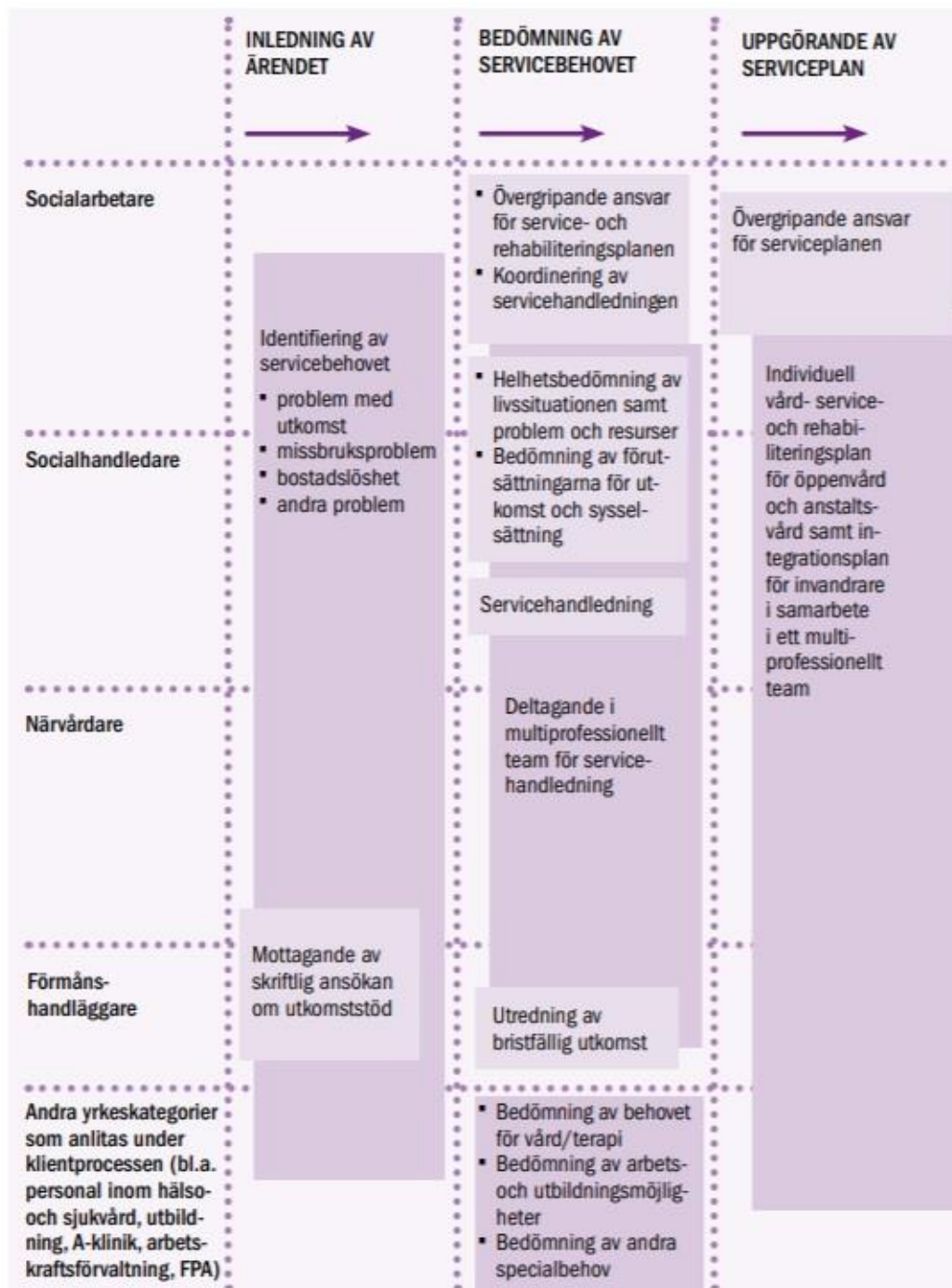
Fackförbundet Talentia lyfter fram att socialarbetaren skall ansvara för de klienter som är i behov av särskilt stöd och tillsammans med sina klienter bedöma servicebehovet.

Enligt figuren framkommer att de klienter som inte är i behov av särskilt stöd skall tillsammans med socialhandledaren göra en bedömning på servicebehovet.

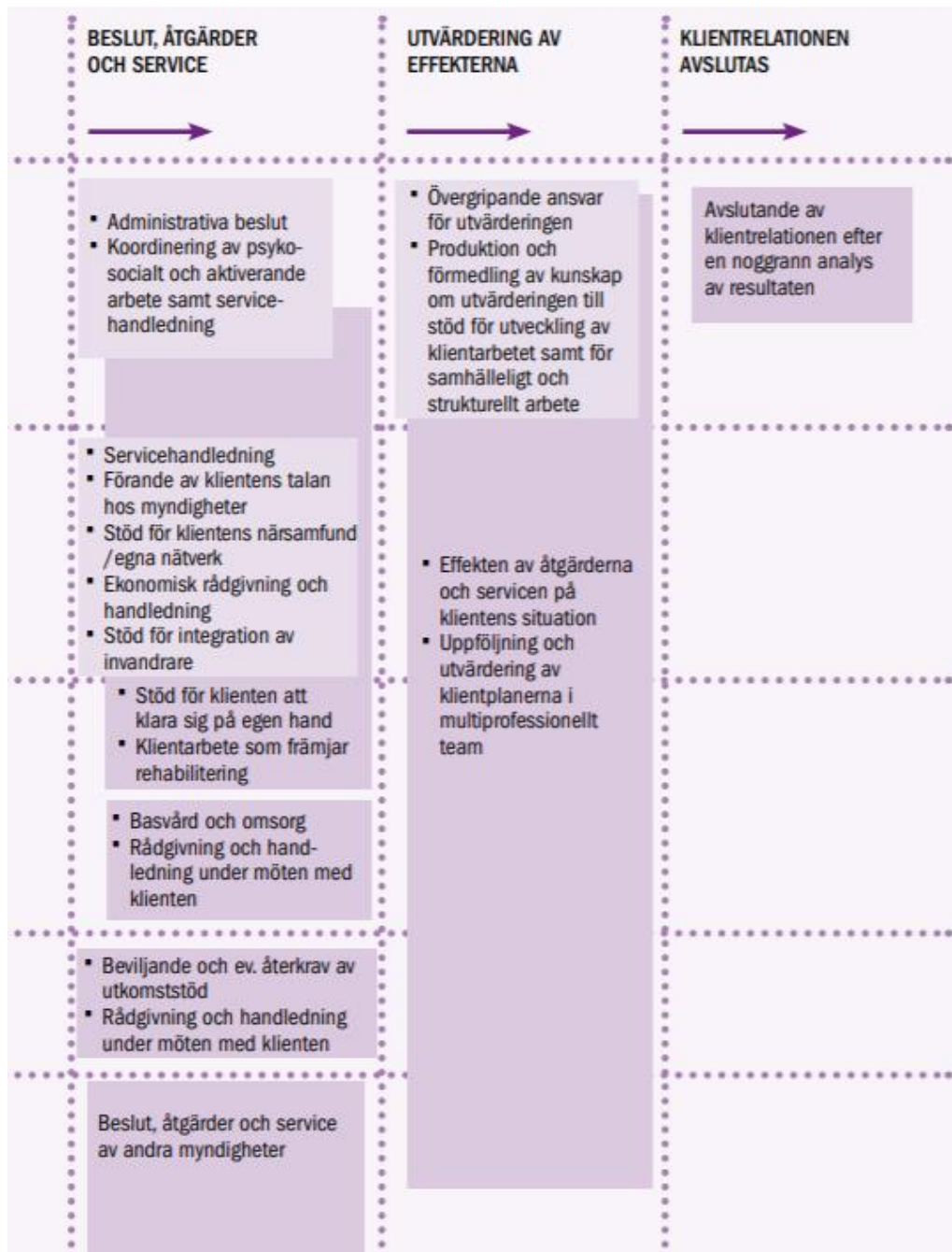
Arbetets centrala roll för socialarbetaren är att dokumentera bedömningen av servicebehovet tillsammans med klienten och även kartlägga andra möjliga serviceåtgärder klienten behöver. Vid socialhandledaren framkommer att uppgörande av bedömningen av servicebehov görs av socialhandledaren då klienten inte är i behov av särskilt stöd.

Vid bedömningen av servicebehovet skall socialarbetaren fungera som egen kontaktperson då klienten är i behov av särskilt stöd och även vara sakkunnig i klientarbetet. Socialhandledaren fungerar som egen kontaktperson vid bedömningen av servicebehov då klienten inte är i behov av särskilt stöd. (Talentia 2018)

Nedan finns två figurer från social- och hälsovårdsministeriet 2008. De beskriver socialarbetarens och socialhandledarens arbetsroll i klientsprocessen.



Figur 3 Arbetsfördelning. Källa: Valtioneuvosto 2008



Figur 4 Arbetsfördelning. Källa: Valtioneuvosto 2008

Social- och hälsovårdsministeriet lyfter fram *socialarbetarens* viktigaste styrkor i det sociala arbetet som är följande; samhällsvetenskaplig kompetens, resurs kompetens, innovativ kompetens, analytisk kompetens, interaktiv kompetens, värde kompetens, metodisk kompetens och en kritiskt reflekterande hållning.

De viktigaste styrkorna för *socialhandledaren* beskrivs som följande; etisk kompetens inom det sociala området, kompetens i klientarbetet, kompetens i det sociala områdets servicesystem, samhällsanalys, reflekterande utvecklings- och ledningskompetens, samfundskompetens och samhällspåverkan. (Valtioneuvosto 2008)

Dessa två figurer skiljer sig delvis då det gäller delar av klientarbetet. Publikationen från av Social- och Hälsovårdsministeriet är från år 2008 medan, fackförbundet Talentias är nyare, från 2018. Man kan se att då samhället har utvecklats har även arbetsbilden till en del förändrats vilket leder till otydlighet vid arbetsfördelningen mellan socialhandledare och socialarbetare. Enligt Social- och Hälsovårdsministeriet framkommer socialarbetarens övergripande ansvar vid hela klientprocessen gällande **alla** klienter från inledning av klientärendet tills klientrelationen avslutas. Man kan se från modellen att socialarbetaren och socialhandledaren alltid jobbar i par och att socialarbetaren fungerar som ansvarig genom hela processen. Enligt fackförbundet Talentia framkommer att socialarbetarens övergripande ansvar är då klienten är i behov av särskilt stöd, vid andra fall kan även socialhandledaren ha det övergripande ansvaret. Alla kommuner har arbetet indelat på olika sätt. Det finns inte klara linjer på hur kommunerna måste bygga upp arbetsfördelningen på vuxet socialarbete. Socialvårdslagen lyfter tydligt upp klientens rätt till service och därmed kan man även tolka hur arbetsfördelningen kunde indelas för att trygga sakkunnig service åt klienterna.

4 UTVECKLINGSBETETS FÖRVERKLIGANDE

I detta arbete används intervju som forskningsmetod för produktutvecklingen. I detta kapitel redogör jag för vad det avses med produktutveckling, val av intervju som metod samt urval av intervjupersoner, analysen samt redogörelse av studiens trovärdighet och etiks reflektion. Syftet med intervjun var att få kunskap i hur andra socialbyråer har strukturerat upp servicen från inledande av klientskap till bedömningen av servicebehovet och få en uppfattning hur den nya socialvårdslagen (1302/2014)

implementerats på andra byråer. På detta sett kan sedan utvecklas en egen modell för Raseborgs socialbyrå.

4.1 Produktutveckling

Eftersom samhället hela tiden förändras leder det även till att olika behov ändras, det kan framkomma nya tankesätt eller sedan upptäcker man nya behov. Syftet med ett utvecklingsarbete är att utveckla nya metoder och modeller. Med ett utvecklingsarbete vill man implementera nytt kunnande i en verksamhet. I ett utvecklingsarbete använder man gammal kunskap och teori och försöker få ny kunskap samt idéer för att antingen kunna utveckla nya metoder eller förbättra en redan existerande metod. (Lundeqvist 1995 s. 53 - 56)

Produktutveckling handlar oftast om förändring av en redan existerande produkt. Med utvecklingen vill man antingen förbättra en existerande produkt eller utveckla en helt ny. Man kan upptäcka att en produkt inte fungerar optimalt eller att den inte uppfattas som positiv. Nya kunskaper om metoder eller material kan också leda till nytänkande vilket leder till utvecklingsmöjligheter. Man kan upptäcka kundbehov som inte tidigare har tillgodosetts i tillräckligt stor utsträckning vilket leder till utveckling för att förbättra en service. Detta kan i sin tur leda till en verksamhet som är till nytta för samhället och individen. (Andersson 2017 s. 171)

Målsättningen med detta utvecklingsarbete är att utveckla en modell för Raseborgs stads socialbyrå från inledningen av klientskap till bedömningen av servicebehov. Överföringen av det grundläggande utkomststødet till folkpensionsanstalten samt den nya socialvårdslagen 1301/2014) medförde en förändring i sociala arbetet. Den utvecklade modellen skall kunna tydliggöra processen för personalen och fungerar som en grund till arbetet vid inledningen av klientskapet till bedömningen av servicebehov. Då personalen har en tydlig modell är det enklare att strukturera upp arbete som leder till service som bemöter klienternas behov. Med hjälp av en existerande modell är det

även lättare att i framtiden både upptäcka nya behov och utvecklingsmöjligheter i ett samhälle under ständig förändring.

Vid utveckling av en produkt så behöver man konkretisera olika idéer. Oftast kräver utvecklingen att flera olika specialister medverkar i nära samverkan med varandra. När man utvecklar en produkt har man oftast tydliga specifikationer och tydliga mål för arbetet i projektet. (Andersson 2017 s. 173)

Vid utveckling av nya produkter är det viktigt att tänka på att man måste söka kunskapen från många olika källor för att finna var man skall gå på djupet. Människan är en ”komponent” i alla produkter och måste därför finnas med i planeringen. En ny produkt kan ofta få en början från en ny idé men för att kunna förverkliga idén behövs många ytterligare idéer. (Andersson 2017 s. 174)

För att få en djupare kunskap i utvecklingsarbetet har modellen strukturerats och utvecklats utgående från flera olika kunskapsbaser som påverkar och styr innehållet. Jag har utgått från socialvårdslagen (1301/2014) som styr arbetet och arbetsfördelningen på socialbyrån. Det sociala arbetet finns med under hela processen eftersom socialvårdslagens innehåll utgår från det sociala arbetet. För att kunna jämföra och producera en ny modell för Raseborgs stads socialbyrå har jag även valt att inkludera några olika modeller som beskriver en möjlig arbetsfördelning mellan socialarbetare och socialhandledare. I utvecklingsarbetet av modellen har jag även valt att intervjua några andra socialbyråer för att kunna jämföra olika arbetssätt och tolkningar av socialvårdslagen (1301/2014).

Arbetet med att skapa, finna, utvärdera, bearbeta och använda kunskap är hela tiden under förändring. Även framsteg inom databehandling och teknik ger nya arbetsredskap i dagens samhälle. Kommunikation kan bli av de viktigaste medlen i framtiden. Mera kunskap leder inte alltid till större framsteg men kan skapa underlag för vidare utveckling. Målet är inte i slutändan kunskap utan att kunna använda kunskapen för att skapa något meningsfullt. (Andersson 2017 s. 189 - 190)

4.2 Produktbeskrivning

Syftet med utvecklingsarbetet är att utveckla en modell för hur arbetsfördelningen kan delas mellan socialhandledare och socialarbetare då det gäller inledande av klientskap till bedömningen av servicebehovet på Raseborgs socialbyrå. Med denna modell är tanken att göra en tydlig fördelning av arbetsfördelningen.

Socialt arbete är en av de starkaste interventionerna då det gäller klientarbetet på socialbyrån. Därför är det viktigt att kunna trygga rätt sakkunnig service som motsvarar klientens behov. Tanken med att utveckla en modell är att kunna trygga klientens rättighet till rätt service och rätt sakkunnig vid inledningen av klientskapet.

För att kunna utveckla personalens arbetssätt är det viktigt att kunna utvärdera själva arbetet för att sedan kunna utveckla nya arbetsmetoder och arbetssätt i framtiden. På så sätt kan man utveckla vidare arbetssätt som har visat sig ha en positiv effekt och inverkan på individen.

4.3 Processbeskrivning

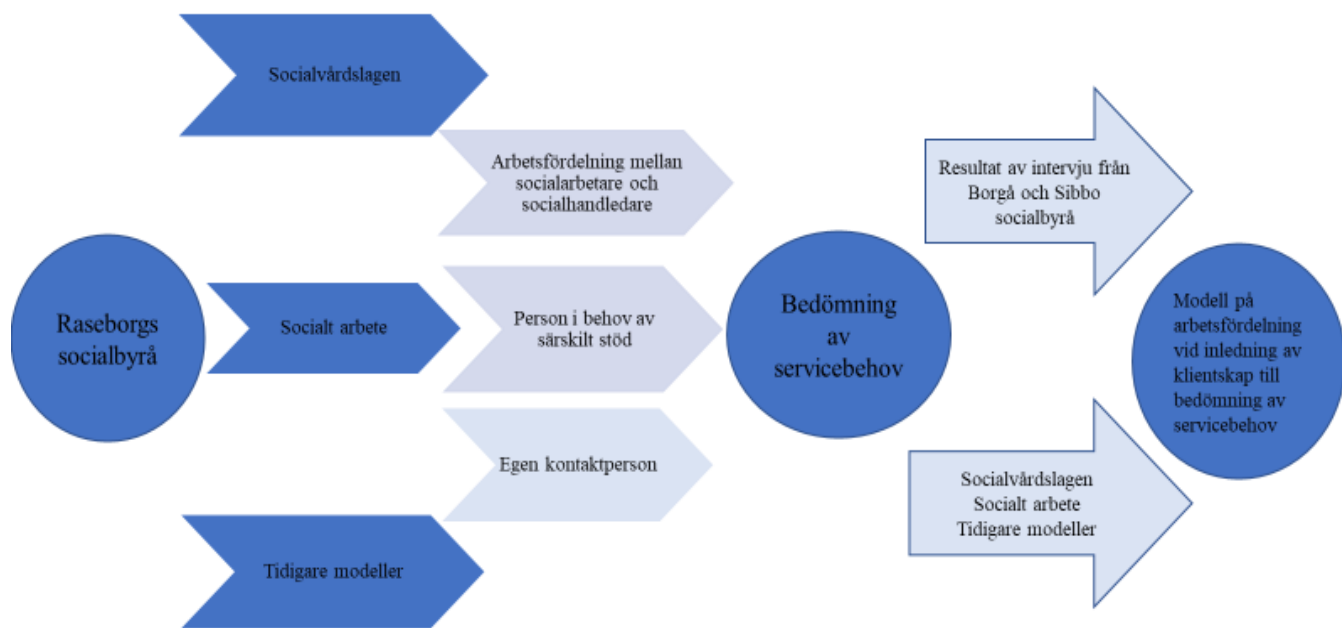
Processen för utvecklingsarbetet inleddes år 2017. Vi diskuterade tillsammans på min arbetsplats Raseborgs socialbyrå om möjliga nya metoder för arbetet eftersom arbetsbilden förändrats. Eftersom jag har ett stort intresse för att utveckla arbetet på socialbyrån valde jag att göra ett utvecklingsarbete för att behovet fanns. Jag valde att fokusera på den första delen av klientprocessen vilken är; inledande av klientskap till bedömningen av servicebehovet. Syftet var att kunna utveckla en modell på arbetsindelningen för socialhandledare och socialarbetare samt för att göra processen tydligare vid arbetsfördelningen.

År 2018 läste jag socialvårdslagen och de tidigare modellerna och funderade hur jag skulle få mera information och idéer för att kunna utveckla en fungerande modell. Jag valde att göra intervjuer på två andra socialbyråer för att få en inblick hur andra tolkat

socialvårdslagen och vilka redskap de har vid indelningen av klientarbetet och hur deras arbetsfördelning ser ut. År 2019 fokuserade jag på mina intervjufrågor för att få svar på min frågeställning. Jag valde att bygga upp mina intervjufrågor utifrån de faktorer som påverkar klientsprocessen från inledande av klientprocessen till bedömningen av servicebehovet. Socialvårdslagen (1301/2014) har fungerat som mitt styrdokument genom hela processen. Eftersom lagen kan tolkas ville jag jämföra hur de andra byråerna har tolkat vilken sakkunnig som får fungera som klientens egen kontaktperson vid bedömningen av servicebehov och hur de olika byråerna tolkar vem är en person som är i behov av särskilt stöd, eftersom dessa faktorer är avgörande vid arbetsfördelningen vid bedömningen av servicebehovet.

Intervjuerna genomfördes och skrevs ner under våren 2020. Modellen för arbetsfördelningen färdigställdes strax efter intervjuerna. Modellen skall vara lättläst för personalen och även kunna beskriva arbetsfördelningen åt möjlig ny personal på ett lättbegripligt sätt.

I nedanstående figur beskriver jag alla viktigaste huvudteman under min process gällande utvecklingsprocessen.



Figur 5 Produktutvecklingsprocessen

De viktigaste huvudrubrikerna som styr arbetet och arbetsfördelningen mellan socialhandledare och socialarbetare är *socialvårdslagen* och det *sociala arbetet*. Klienterna har rätt till sakkunnig service. Det är viktigt att behovet möter rätt stödåtgärd för att kunna trygga klientens helhetsmässiga behov och service. Om kunden har behov av socialarbetarens expertis är det viktigt att personalen kan identifiera rätt sakkunnig vid uppgörandet av bedömningen av servicebehovet. För att kunna ge riktlinjer på vad personalen kunde reagera på har jag valt att göra en modell utifrån de intervjusvar jag fått från andra socialbyråer, socialvårdslagen, de tidigare modellerna samt det sociala arbetet som finns med som grunden i arbetet.

4.4 Intervjustudie

Intervjuerna gjordes med Borgå och Sibbo socialbyrås personal eftersom båda är tvåspråkiga kommuner och båda hör till samma län som Raseborg. Raseborg har en befolkningsmängd på 27 851. I Sibbo är befolkningsmängden 20 310 medan Borgå är väsentligt större med en befolkningsmängd på 50 158. Denna information är uppdaterad 1.1.2018. (Kuntaliitto 2018)

Raseborg, Borgå och Sibbo socialbyrå har liknande personalresurs för tillfället. Nedan finns en närmare beskrivning på personalindelningen på byråerna;

Sibbo socialbyrå

På Sibbo stads hemsida är vuxensocialarbetets personal indelad enligt sina tillhörande arbetsuppgifter. Det framkommer att på Sibbos socialbyrå finns en ledande socialarbetare, tre socialhandledare och tre socialarbetare. En socialarbetare ansvarar för ärenden gällande 18 - 29 åringar och de två andra har indelat vuxna enligt alfabetet. På socialbyrån finns tre socialhandledare varav en sköter arbetsuppgifter gällande förmedlingskonton, socialkreditering samt kompletterande- och förebyggande utkomststöd. Den andra socialhandledaren sköter arbetsuppgifter som berör långtidsarbetslösa och sysselsättning samt kompletterande- och förebyggande utkomststöd. Den tredje socialhandledare sköter uppgifter som gäller stödboende, missbruk- och mentalvårdsärenden samt serviceboende. (Sibbo kommuns hemsida)

Borgå socialbyrå

Borgå socialbyrå har indelat personalen på vuxet socialarbete enligt följande; en ledande socialarbetare, tre socialhandledare och två socialarbetare som har indelat klienterna enligt alfabetet. På Borgås socialbyrå finns även två servicehandledare som ansvarar för arbetsuppgifter gällande boende. (Borgå kommuns hemsida)

Vid intervjutillfället deltog en socialarbetare och en socialhandledare från de olika kommunerna. Intervjutillfällena ordnades digitalt, via teams, den 15.4.2020 intervjuades

Sibbo socialbyrå och den 23.4.2020 intervjuades Borgå socialbyrå. För att skydda de intervjuades personernas identitet och kön angavs inte namnen i intervjun. Forskningslovet till Sibbo stad ansöktes per e-post med informationsbrevet och till Borgå skickades forskningslovsansökan med Borgå stads egen blankett med bifogat informationsbrev.

4.5 Kvalitativ intervju

En kvalitativ intervju är en interaktion som sker mellan två människor, den som intervjuar och intervjupersonen. Intervju är en form av metod man använder för att skaffa sig viss form av information eller kunskap. Den som gör intervjun förbereder olika frågor som skall ställas för att få fram väsentlig information. Vid utformning av intervjufrågor finns det två huvudsakliga aspekter man skall ta hänsyn till; 1) Hur mycket ansvar skall lämnas till intervjuaren när det gäller frågornas utformning och inbördes ordning. 2) Till vilken utsträckning är frågorna fria för intervjupersonen att tolka beroende på intervjupersonens egen inställning eller tidigare erfarenhet. (Patel m. fl. 2011 s.75)

Det förefaller oundvikligt att utgången av intervjun beror på vem som fungerar som intervjuare och vem som fungerar som intervjupersonen. Frågorna ställs eventuellt utifrån intervjuarens tolkningar och erfarenheter inom ett visst område. Alla som vill forska och utveckla har någon slags agenda vilket gör det svårt att vara objektiv. Även den person som man väljer att intervju kan ha sina tolkningar och tankar och svarar således utifrån sina egna erfarenheter.

Vid en kvalitativ intervju är det viktigt att forskaren följer en projektplan som beskriver processen vilket förenklar läsarens möjligheter att följa processen. (Dalen 2007 s. 27) Vid en forskning där intervju används som metod är det viktigt att tänka igenom och planera hela processen. Det är viktigt att framhäva vem som forskaren är, varför forskningen görs, vad som är syftet, vad som skall ske med materialet och hur publiceringen kommer att ske. (Dalen 2007 s. 42)

I detta arbete användes en halvstrukturerad intervju. Ett argument för en begränsad förhandsstruktur är att en fast uppläggning kan göra en forskare blind. På motsvarande sätt kan för strukturerat upplägg medföra att forskaren inte är observant. På så sätt kan interaktionen mellan forskaren och intervjupersonen bli reserverad, vilket kan leda till att intervjun blir för mekanisk. (Ryen 2004 s. 44)

Enligt Ryen (2004) kan en förhandsstruktur motverka intervjuens syfte om den huvudsakliga målsättningen är att fånga den intervjuades perspektiv. Men det finns argument för en stark förhandsstruktur. När syftet är klart kartläggs hur man skall samla in väsentlig information. Man kan undvika att samla på sig överflödigt information med att utarbeta en förhandsstruktur som minskar på analysens kraft. (Ryen 2004 s. 44) På basis av dessa argument grundar sig detta arbete på en halvstrukturerad intervju där huvudfrågorna och -teman är på förhand uppställda. På motsvarande sätt var frågornas formulering och ordningsföljd i detalj inte avgjorda i förväg.

Denna intervju gjorde virtuellt genom att använda programvaran Microsoft Teams. Denna intervjuform valdes undvika transport som är både tids- och kostnadsbesparande. Därtill var det lättare att synkronisera möten mellan forskare och intervjupersonerna. Valet av programvaran baserade sig på att Microsoft Teams erbjuder möjligheter för audiovisuell förbindelse, vilket är viktigt för personliga kontakter med tillit. Genom en enkät är det svårare att garantera att få svar på alla frågor medan förmågan att uttrycka sig skriftligt varierar. Nackdelarna med en intervju över nätet är att det kan uppstå tekniska svårigheter. (Ryen 2004 s. 197 - 199)

4.6 Innehållsanalys

Intervjusvaren från Sibbo socialbyrå och Borgå socialbyrå analyserades med hjälp av en innehållsanalys. Resultaten sammanställs i en tabell som tydliggör de likheter och olikheter som framkom.

I en innehållsanalys tolkar man faktiska förhållanden. Man kan dela in innehållsanalysen i fem olika faser;

1. Kategorisering, där man delar upp texterna i olika teman. Avsikten med detta är att söka efter kategorier som skapar strukturer i texten, man vill fånga upp de viktigaste teman.
2. I andra fasen fyller man de olika teman med innehåll och citat ur intervjun. I detta skede vill man lyfta upp de viktigaste teman som framkommit i intervjun. Man vill lyfta fram speciella fenomen och kategorisera dem.
3. I tredje fasen räknar man ut hur ofta ett och samma tema nämns.
4. I fas fyra jämför man de olika intervjuerna och söker efter likheter och skillnader.
5. I den sista fasen försöker man hitta förklaringar till skillnaderna.

(Jacobsen 2007 s. 139)

I min innehållsanalys användes en tabell där intervjun delades in i huvudkategorier, underkategorier och citat. I innehållsanalys utgör intervjufrågorna huvudkategorierna. Efter intervjuerna antecknades citaten som svarar på huvudkategorierna. Från citaten samlas de underkategorier som belyser huvudkategorierna för att kunna urskilja de likheter och olikheter som framkommer i intervjuerna.

Med kategorisering vill man kunna lyfta fram data som liknar varandra, eller där man kan se samma tema eller fenomen. Kategorisering framhäver även olikheter i data där olika fenomen eller teman skiljer sig från varandra. (Jacobsen 2007 s. 139)

En innehållsanalys har flera positiva drag. Den använder samstämmighet i intervjupersonernas åsikter: ju flera som uppfattar en situation på samma sätt desto större ”bevis” på sanningshalten. Om flera personer upplever en situation på ett liknande sätt så desto större ”sanning” finns det i att situationen *de facto* är så. Trots att

sanningen är ett relativt begrepp, ju flera som upplever situationen på samma sätt desto relevantare är situationen. (Jacobsen 2007 s. 144)

5 UTVECKLINGSARBETETS RESULTAT

I detta kapitel kommer jag att redovisa för de intervjusvar jag fått från Sibbo socialbyrå och Borgå socialbyrå. Intervjuerna är gjorda på både svenska och finska med en socialarbetare och en socialhandledare från socialbyråerna Sibbo och Borgå. I resultatdelen kommer jag att beskriva de svar jag har fått från intervjuerna för att sedan sammanfatta och kategorisera intervjusvaren i en figur enligt intervjufrågorna för att tydliggöra och synliggöra intervjusvaren. Jag väljer att använda citat från intervjuerna på originalspråk för att undvika tolkningsmöjligheter eller fel översättningar.

5.1 Intervjusvar Sibbo socialbyrå

Intervjun med Sibbo socialbyrå hölls den 15.4. kl. 15-15.45 via Microsoft Teams. Närvarande var en socialarbetare och en socialhandledare från socialbyrån. Intervjun bandades in, vilket de intervjuade var medvetna om. Jag har valt att skriva ut relevant information från intervjun som berör mina frågor.

Fråga 1. Hurdan indelning av klienter/arbetsområden har ni?

Socialhandledaren inledde diskussionen med att berätta om indelningen av klienterna. Socialhandledaren berättade att de är tre socialarbetare och tre socialhandledare. Det finns ingen skild kanslist på socialbyrån. Sibbos socialbyrå har istället infört ett dejour-system som innebär att de delar dejouren mellan personalen veckovis så att den som är dejour ansvarar för att skriva in ansökningar och anmälningar i datasystemet. Socialhandledaren berättar att de nyligen har ändrat i sin arbetsstruktur. De har team-

möten två gånger per vecka (tisdag och torsdag) där de alla tillsammans delar ut anmälningar/ansökningar bland personalen. På team-mötet går personalen igenom vem som skall sköta ansökningarna och hur de skall jobba vidare. Socialhandledaren fortsätter och berättar om att de även jobbar en hel del i par; ”...det tycker jag vi gör här i Sibbo att vi jobbar mycket tillsammans”. Socialhandledaren fortsätter att berätta att två av socialarbetarna har indelat klienterna enligt alfabetet och den tredje ansvarar för 18 - 29 åringar. Socialarbetaren fortsätter och berättar att socialhandledarna inte har indelat klienterna i någon åldersgräns eller enligt alfabetet utan de har istället en indelning på basen av specialområden; en socialhandledare jobbar med ekonomiska frågor, utkomststödsärenden, socialkreditering och förmedlingskonton, den andra socialhandledaren jobbar med arbetslöshetsfrågor och rehabiliterande arbetsverksamhet och den tredje jobbar med stödboende och med personer med missbruksproblematik.

Fråga 2. Vad är första åtgärden då ansökan/anmälan kommer till kännedom på socialbyrån?

Socialarbetaren fortsätter att berätta att den som har dejouren tar varje morgon emot alla anmälningar via FPA och alla anmälningar via Sinetti (ett datasystem via Sibbo kommun). Sedan har de även en brevlåda som de tömmer dagligen. Dejouren ansvarar för att ta emot anmälningarna/ansökningarna och skriver in dem i datasystemet. De anmälningarna som är brådskande måste åtgärdas direkt och i andra fall delas uppgifterna ut på team-mötena.

Fråga 3. Vilka faktorer avgör arbetsfördelningen vid bedömningen av servicebehov mellan socialhandledare och socialarbetare?

Socialarbetaren berättar att de alltid först beaktar hurdan anmälning som kommit, hurdan information det finns tillhanda och om de känner klienten från tidigare. ”Kan vi från anmälan se att klienten är i behov av särskilt stöd”? I vissa fall kommer även teamet överens om att de skall jobba i par. Socialhandledaren fortsätter att berätta att om alla i teamet inte kommer fram till vilken sakkunskap anmälingen/ansökan behöver så är det den ledande socialarbetaren som avgör.

Fråga 4. Hur tolkar ni, utgående från socialvårdslagen, vem som är en person i behov av särskilt stöd?

Socialarbetaren svarar enligt följande; ”nä åtminstone de att behöver personen mer stöd för att få sakerna ordande och hjälp i sin vardag”. Socialarbetaren berättar vidare att de har ett delegeringsschema där det framkommer vem som skall sköta vissa uppgifter. På schemat beskrivs enligt socialarbetaren att om personen i fråga har; stora hyresskulder, akut missbruk eller psykisk problematik, bostadslöshet, avgörande av stödperson, stödboende och nätverksbyggande så är det alltid socialarbetaren som ansvarar för bedömningen av servicebehov. Socialarbetaren fortsätter och säger att... ”det är bundet till situationen, man kan ha ett missbruksproblem som är relativt bra under kontroll och det finns stödformer från hälsosidan och A-klinik, då en sådan person behöver hjälp med en ekonomisk grej så behöver det inte tolkas som att personen är i behov av särskilt stöd”. Socialarbetaren berättar att ”det här kan jag inte svara för hela teamet, men min egen åsikt, min personliga åsikt är den att om man har en t.ex. depression som är i god balans så är min tanke det att bara att ha en diagnos så betyder det inte att man automatiskt är i behov av särskilt stöd utan det beror på hur i balans vården och hälsan och livet är i sitt hela”. Socialhandledaren instämmer att diagnosen inte är det som avgör utan det är helheten som avgör.

Fråga 5. Hur tolkar ni, utgående från socialvårdslagen, vem som kan fungera som egen kontaktperson?

Socialarbetaren svarade att om personen är i behov av särskilt stöd så är det socialarbetaren som fungerar som egen kontaktperson. Socialhandledaren kan fungera som arbets-par men socialarbetaren ansvarar för processen. I andra fall kan det vara socialhandledaren som fungerar som egen kontaktperson. På detta sätt har Sibbo byggt upp arbetsfördelningen. Socialarbetaren fortsätter och berättar att den som fungerar som egen kontaktperson har helhetsansvaret för klientens service.

5.2 Intervjusvar Borgå socialbyrå

Intervjun med Borgå socialbyrå hölls den 23.4. kl. 15-15.45 via Microsoft Teams. Närvarande var en socialarbetare och en socialhandledare från socialbyrån. Intervjun bandades in, vilket de intervjuade var medvetna om. Jag har valt att skriva ut relevant information från intervjun som berör mina frågor.

Fråga 1. Hurdan indelning av klienter/arbetsområden har ni?

Socialarbetaren inleder intervjun med att berätta att då det gäller stödboende eller beslut av behov av akut bostad eller en person som är i behov av särskilt stöd så är det alltid socialarbetaren som ansvarar för klienten. Vid andra fall går alla i personalen tillsammans igenom alla ansökningarna/anmälningarna som inkommit på morgonen. Borgå har ett eget datasystem som heter Lifecare. Alla ansökningar och anmälningar som kommer elektroniskt fångas upp i datasystemet. Kanslisten på byrån skriver in anmälningar och ansökningar som kommer i pappersformat. Hela personalen på socialbyrån har klienterna indelat enligt alfabetet. Socialhandledaren fortsätter berätta att socialhandledaren ansvarar för handledning och rådgivning. Dejouren har Borgå indelat så att alla i personalen fungerar som dejour turvis och dejouren byts efter varje dag. Personalen består av tre socialarbetare, fyra socialhandledare och en ledande socialarbetare. Den ledande socialarbetaren är med i par arbetet då det gäller krävande fall men i regel ansvara den ledande socialarbetaren inte för klient processen. Vid utbetalningar över 500 € är det den ledande socialarbetaren som tar avgör utbetalningen förutom i frågor angående boendeservice.

Fråga 2. Vad är första åtgärden då ansökan/anmälan kommer till kännedom på socialbyrån?

Anmälningarna och ansökningar som inkommit elektroniskt tas emot via datasystemet lifecare och pappersblanketterna skrivs in av kanslisten. Hela personalen går

tillsammans igenom alla ansökningar och anmälningar som inkommit och delar ut dem varje morgon bland personalen.

Fråga 3. Vilka faktorer avgör arbetsfördelningen vid bedömningen av servicebehov mellan socialhandledare och socialarbetare?

Socialarbetaren berättar att de läser igenom ansökningarna /anmälningar för att på basen av det få en uppfattning om det är socialt arbete eller handledning som klienten har behov av. Många av anmälningarna går till socialarbetaren då det gäller bostadslöshet eller stor missbruksproblematik. Socialhandledaren berättar att då problematiken är mångfaldig arbetar de även ibland i par. Alla i personalen sköter alltid sina egna klienters ärenden från inledningen tills klientskapet avslutas för att klienten skall veta vilken arbetare som sköter om helheten. Om klienten ansöker om flera stödformer eller ekonomiskt stöd efter hand så sköter ändå samma sakkunnig som gjort bedömningen av servicebehov ärendet, dvs då indelas inte ärendet mera mellan personalen. Socialarbetaren fortsätter och berättar att socialarbetaren sköter mångfasetterad problematik samt bostadslöshet och stött boende. Socialarbetaren lyfter ändå fram att linjen kan vara svår att dra i arbetsfördelningen. Om man märker att behovet ändrar under utredningen av servicebehovet så bedömer den sakkunnig som arbetar med ärendet om det kommer att behövas ett par-arbete eller om hela ärendet flyttas till någon annan i personalen.

Fråga 4. Hur tolkar ni, utgående från socialvårdslagen, vem som är en person i behov av särskilt stöd?

Socialarbetaren berättar att om klienten använder flera stödformer, har stött boende, behöver stödperson eller är bostadslös är det socialarbetaren som ansvarar för helhetsbedömningen. Det är svårt med linjedragning eftersom det kan vara svårt att bedöma behovet direkt. Socialhandledaren berättar att det är situationsbundet. Socialarbetaren berättar att det ändå inte är så enkelt att dra gränsen. Socialarbetaren

lyfter upp bostadslöshet som ett exempel och berättar att det inte egentligen bara är bostadslösheten som avgör om personen är i behov av särskilt stöd utan hela klientens situation och funktionsförmåga påverkar. Socialarbetaren berättar ett beskrivande exempel; ” Ajattele vaikka vankilasta vapautunut joka on asunnoton mutta onkin hyvä toimiva, kognitiiviset taidot on hyvät niin ei se niin yksiselitteistä ole”. Socialhandledaren fortsätter och berättar att ju flera problem man kan se desto större är sannolikheten att det är en person i behov av särskilt stöd. Endast bostadslöshet behöver inte betyda att klienten behöver vara en person av särskilt stöd.

Fråga 5. Hur tolkar ni, utgående från socialvårdslagen, vem som kan fungera som egen kontaktperson?

Socialarbetaren berättar att den sakkunniga på socialbyrån som gör bedömningen av servicebehov fungerar som egen kontaktperson. På Borgå socialbyrå arbetar de inte mycket i par inom byrån, förutom i krävande fall. Socialarbetaren eller socialhandledaren arbetar oftare i par med någon annan sakkunnig från annan service inom social- och hälsovård där klienten har vårdkontakt.

5.3 Sammanfattande figur av intervjusvaren

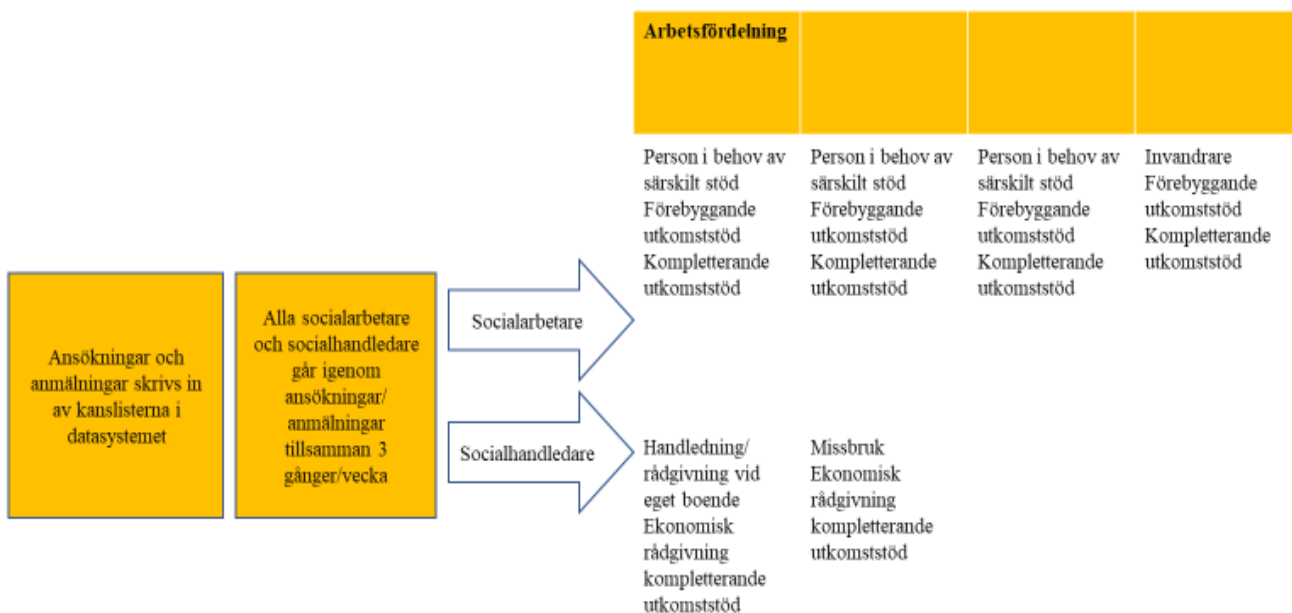
I nedanstående figur syns sammanfattningen av intervjusvaren av Sibbo socialbyrå och Borgå socialbyrå. Svaren är kategoriserade enligt intervjufrågorna. Figuren beskriver en enkel sammanfattning av svaren där läsaren enklare kan jämföra likheter och olikheter.

Intervjufrågorna	Sibbo	Borgå
Indelning av klienter	Två socialarbetare har indelat klienterna efter alfabetet och en socialarbetare ansvarar för unga. Socialhandledarna har specialområden; ekonomi, utkomststöd, missbruksproblematik, stödboende, förmedlingskonton och arbetslöshetsfrågor	Hela personalen har indelat klienterna enligt alfabetet
Första åtgärd vid anmälan	Dejouren ansvarar för att skriva in ansökningar/anmälningar som kommit i databasen. Genomgång av alla ansökningar/anmälningar på team-möte med hela personalen. Ledande socialarbetaren avgör svåra anmälningar	Ansökningar/anmälningar kommer in via databasen och pappersblanketter skrivs in av kanslisten. Genomgång av alla ansökningar/anmälningar på team-möte med hela personalen. Ledande socialarbetaren avgör svåra anmälningar
Faktorer som avgör arbetsfördelning vid bedömningen av service behov	Hurdan anmälan som kommit, hurdan information finns det tillhanda och känner personalen klienten från tidigare. Kan vi från anmälan se att klienten är i behov av särskilt stöd? Par-arbete	Försöker få en uppfattning om det är socialt arbete eller handledning som klienten har behov av. Socialarbetaren ansvarar vid bostadslöshet, stött boende, mångfasetterad problematik och stor missbrukarproblematik. Par-arbete
Definition av person i behov av särskilt stöd	Stora hyresskulder, akut missbruk eller psykisk problematik, bostadslöshet, avgörande av stödperson, stödboende och nätverksbyggande	Om klienten har flera stödformer, har stött boende, behöver stödperson eller är bostadslös är det socialarbetaren som ansvarar för helhetsbedömningen. Situationsbundet.

Vem kan fungera som egen kontaktperson	Om personen är i behov av särskilt stöd så är det socialarbetaren som fungerar som egen kontaktperson men i andra fall kan det vara socialhandledaren	Den sakkunniga på socialbyrån som gör bedömningen av servicebehov fungerar som egen kontaktperson
---	---	---

Figur 6 Sammanfattning av intervjustvaren

5.4 Modell för arbetsfördelning



	Person i behov av särskilt stöd	Egen kontaktperson	Bedömning av servicebehov
Socialarbetare	Personen har särskilda svårigheter att söka eller få de behövda social- och hälsovårdstjänster på grund av kognitiv eller psykisk nedsatt förmåga, missbruksproblematik eller som är i behov av flera stödåtgärder vid samma tillfälle eller om klienten är över 75 år gammal eller får det högsta handikappstödet.	Egen kontaktperson måste vara inom socialvården behörig i enlighet med paragraf 3 §. Den sakkunnig som gör bedömningen av servicebehov fungera som egen kontaktperson. Socialarbetaren måste dock alltid fungera som egen kontaktperson då en person är i behov av särskilt stöd	Sammanfattning av klientens situation samt behovet av sociala tjänster och annan service. Uppgörs i samråd med klienten. I enlighet med lagen så måste alltid socialarbetaren göra bedömningen av servicebehov då en person är i behov av särskilt stöd.
Socialhandledare	Bostadslöshet Behov av stödperson Stött boende Mångfasetterade problem Psykisk ohälsa Stora hyresskulder Akut missbruksproblematik Nätverksbyggande Flera pågående serviceformer	Egen kontaktperson måste vara inom socialvården behörig i enlighet med paragraf 3 §. Den sakkunnig som gör bedömningen av servicebehov fungera som egen kontaktperson.	Sammanfattning av övriga klienters situation samt behovet av sociala tjänster och annan service. Uppgörs i samråd med klienten.

Figur 7 Modell för arbetsfördelning

I detta kapitel presenterar jag min modell. Modellen är uppbyggd på den personalresurs som finns på Raseborgs socialbyrå. Modellen är uppbyggd enligt fyra socialarbetare som beskrivs med de fyra kolumnerna och två socialhandledare. Modellen fortsätter från sidan 41 till sidan 42. Den första delen på sidan 41 hör samman med den fortsatta delen på sid 42. Jag har valt att utgå ifrån mina intervjufrågor då jag skapat modellen eftersom de behandlar de olika delarna som berör processen vid inledning av klientskap till bedömningen av servicebehov. I modellen har jag samlat de underkategorier från innehållsanalysen som har motsvarande innehåll från både Sibbo socialbyrå och Borgå socialbyrå. Modellen utgår från socialvårdslagen (1301/2014) och det sociala arbetet. Vid uppbyggandet av modellen för arbetsfördelningen togs i beaktande hur arbetsfördelningen i de tidigare modellerna från Talentia (2018) och Social- och Hälsovårdsministeriet (2008) var uppbyggd. I nedanstående stycken beskrivs modellens

alla delar till Raseborgs socialbyrås arbetsmodell utgående från intervjufrågornas huvudkategorier. I början beskrivs *hur processen inleds* då en ansökan/anmälan kommit till kännedom och vad som *första åtgärden* är. Därefter beskrivs *arbetsfördelningen, vem som är en person i behov av särskilt stöd*. I slutet beskrivs vem som får fungera som *egen kontaktperson*.

Både Borgå socialbyrå och Sibbo socialbyrå hade liknande uppbyggnad av arbetsfördelningen. *Inledningen av processen* skilde sig till en del. Både byråerna berättade att de hade ett datasystem vilket innebär att klienter kan lämna in ansökningar/anmälningar elektroniskt. På Sibbo socialbyrå var det de jourens uppgift att skriva in ansökningarna i dataprogrammet medan Borgå hade en egen kanslist som skrev in ansökningarna och anmälningarna. I den modell som utvecklats i denna studie är det kanslisten som skriver in ansökningarna/anmälningarna på grund av att det frigör ti för de jouren, socialarbetarna och socialhandledarna fokusera på det relevanta i arbetet. Det Raseborgs stad kunde utveckla är ett datasystem där klienterna även kunde lämna in anmälningar/ansökningar elektroniskt. Detta skulle både minska på mödan för klienterna och påskynda behandlandet av ärendet. I socialvårdslagen (1301/2014) eller i de tidigare modellerna beskrivs inte mera specifikt om vem som får skriva in en anmälan/ansökan. Således fortsätter kanslisten med den arbetsuppgiften i denna modell.

På Sibbo socialbyrå och Borgå socialbyrå var den *första åtgärden* då anmälan/ansökan kommit till kännedom lika. Båda byråerna har team-möten på morgonen där både socialarbetarna och socialhandledarna deltar för att dela ut de olika ansökningarna/anmälningarna som kommit till kännedom. Detta verkar som en viktig åtgärd för att båda yrkesgruppernas sakkunnighet skall framkomma vid genomgången av ansökningarna/anmälningarna. För att trygga klientens service är det relevant utifrån det sociala arbetet att båda professionernas sakkunnighet framkommer vid första åtgärden. Detta skulle möjligtvis medföra att kunna undvika onödig arbetsfördelning så att klienten inte skulle behöva ändra sin egen kontaktperson i ett senare skede. Detta är något som inte alltid går att undvika eftersom situationer hela tiden förändras. Men för att utesluta onödiga förändringar till klientens fördel, kan detta anses som en förebyggande åtgärd.

Byråerna hade till en viss del annorlunda *arbetsfördelning*. Sibbo socialbyrås socialarbetare delar in klienterna enligt alfabetisk ordning, medan socialhandledarna hade egna specialområden. Specialområdena var följande; ekonomiska frågor, utkomststödsärenden, socialkreditering, förmedlingskonton, arbetslöshetsfrågor och rehabiliterande arbetsverksamhet, stödboende och med personer med missbruksproblematik. Socialkreditering, förmedlingskonton och stödboende har uteslutits från denna aktuella, utvecklade modellen pga. att Raseborgs socialbyrå inte har dylik service. I Raseborg finns en egen avdelning som sköter arbetslöshetsfrågor och rehabiliterande arbetsverksamhet vilket även utesluts från min modell.

Det torde gynna klienter och personalen på socialbyrån att ha specialområden eftersom den sakkunnige kan fokusera mera på ett område och få en djup utvecklad expertis på samma gång som den sakkunnige får ett bra nätverk till andra samarbetspartners som sköter liknande ärenden. Då man samarbetar med samma par är det även lättare att hålla kontakt och arbeta ändamålsenligt tillsammans. I den modell som utvecklats i detta arbete har socialhandledarna indelat specialområden efter följande; en fokuserar på ekonomi/utkomststöd och missbruk medan den andra fokuserar på ekonomi/utkomststöd och stöd vid eget boende. Syftet med att ha en socialhandledare som ansvarar för handledning vid eget boende är att undvika obetalda hyror och vräkningar, vilket kan anses som en förebyggande åtgärd. Socialvårdslagen (1301/2014) framhäver att förbättra, upprätthålla samt stöda klientens delaktighet i processen samt framhäver mångprofessionellt samarbete med kommunens andra enheter för att stöda klienten på ett bredare plan. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017:5 s. 15)

På Borgå socialbyrå hade alla i personalen indelat klienterna enligt alfabetisk ordning. Klientindelning enligt alfabetisk ordning uteslöts från den aktuella modellen på grund av att det inte medför mervärde åt personalen eller klienterna. Eftersom alla ansökningar och anmälningar går efter klientens livssituation skulle indelningen enligt alfabetisk ordning inte stöda personalen i processen eftersom det inte är den ordning som styr vem som gör bedömningen av servicebehov. På detta sätt kan även personalen försöka hålla en jämn fördelning mellan arbetarna utan att ingen blir överbelastad. I stället ser man hur helhetsläget är för alla i personalen vid utdelning av ansökningar och anmälningar.

I de tidigare modellerna av fackförbundet Talentia (2018) och Social- och Hälsovårdsministeriet (2008) ser man en skillnad vid arbetsfördelningen mellan socialhandledare och socialarbetare. I modellen som är från Social- och hälsovårdsministeriet är det socialarbetaren som gör alla beslut och ansvarar för processen vilket skiljer sig från fackförbundets Talentias modell. Fackförbundet Talentias modell kan anses som riktgivande eftersom den tolkar socialvårdslagen som helhet när det gäller arbetsfördelningen. I fackförbundets Talentias modell lyfts person i behov av särskilt stöd fram och modellen beskriver en arbetsfördelning där både socialarbetaren och socialhandledaren har skilda arbetsuppgifter som motsvarar deras sakkunnighet. Social- och Hälsovårdsministeriets modell förefaller innefatta överlappande arbete i och med att socialarbetaren skall ansvara för alla klienter och göra besluten angående klienternas ärenden medan socialhandledaren är den som handleder många av klienterna och lär känna dem i praktiken. Socialvårdslagen (1302/2014) gör en indelning av klienterna så att socialarbetarna fokuserar på de klienter som behöver mera stöd och har ett behov att större samarbetsnätverk. För klientens bästa skulle det vara viktigt att samma kontaktperson på socialbyrån sköter klientens helhetsmässiga behov. Detta skulle möjligtvis medföra att klienten skulle få förtroende för sin egen kontaktperson och känna sig trygg i klientprocessen.

Båda byråerna har även en delvis klar modell om vem som är ***en person som är i behov av särskilt stöd***. Sibbo socialbyrå har framställt ett schema som lyfter fram de huvudsakliga situationer som avgör vem som är en person i behov av särskilt stöd. Dessa situationer är; bostadslöshet, behov av stödperson, stött boende eller mångfasetterade problem. Samma situationer kom fram i intervjun med Borgå socialbyrå. I den utvecklade modellen har beviljande av stödperson och stött boende uteslutits på grund av att Raseborgs socialbyrå inte har dylik service. I båda intervjuerna framkom att det är situationsbundet om en person är i behov av särskilt stöd. I båda intervjuerna framhövdes att socialvårdslagen (1301/2014) är tolkningsbar, medan det inte finns ett klart direktiv på de avgörande faktorerna om vem som är en person som är i behov av särskilt stöd. Från båda intervjuerna framkom att det till stor del beror på klientens egen funktionsförmåga och livssituation och även på om klienten har flera kontakter till olika instanser från tidigare. Alla dessa ovannämnda situationer tyder på

att det är en person som är i behov av särskilt stöd. Socialvårdslagen (1301/2014) framhäver att en person som har särskilda svårigheter att söka eller få de behövda social- och hälsovårdstjänster på grund av kognitiv eller psykisk nedsatt förmåga, missbruksproblematik eller som är i behov av flera stödåtgärder vid samma tillfälle är en person som är i behov av särskilt stöd. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017: s. 26) Detta stöder de ovannämnda arbetsätten. I dessa situationer är det sociala arbetet nödvändigt då inte mera handledning räcker till.

Båda byråerna var ense om det att den i personalen som gör bedömningen av servicebehov fungerar som klientens *egen kontaktperson*. Detta är en viktig aspekt att reflektera över eftersom det är väsentligt att klienten lär känna sin egen kontaktperson för att ett förtroligt förhållande till den sakkunnige skall kunna uppstå. Socialarbetaren måste dock alltid fungera som egen kontaktperson då en person är i behov av särskilt stöd. Vid andra fall måste man kartlägga vem som är lämplig som egen kontaktperson med tanke på klientens servicebehov och den professionellas kunnande. (sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017: s. 126)

Vid fall där det under bedömningen av servicebehov framkommer att klienten är i behov av särskilt stöd måste man byta sakkunnig eller arbeta i par så den sakkunnige som inlett processen fortsättningsvis är med i klientarbetet eftersom klienten och den sakkunnige redan byggt upp en relation. Utgående från sociala arbetet är det viktigt att relationen inte bryts om klienten känner sig trygg i processen.

I modellerna från fackförbundet Talentia (2018) och Social- och Hälsovårdsministeriet (2008) beskrivs två olika alternativa arbetsfördelningar. De är delvis olika då det gäller ansvaret över klienterna och arbetsfördelningen. Den äldre modellen som är från Social- och Hälsovårdsministeriet beskriver att socialarbetaren ansvarar för alla klienter medan fackförbundet Talentia (2018) hade indelat arbetsuppgifterna enligt behovet av sakkunnig i enlighet med socialvårdslagen (1301/2014). Då en person är i behov av särskilt stöd så är det socialarbetaren som ansvarar och i andra fall kan socialhandledaren var ansvarig. Med socialvårdslagen (1301/2014) har man möjlighet att spjälka upp behovet som klienten har för att behovet skall möta rätt sakkunnig. Detta har medfört nya möjligheter att utveckla nya arbetsmetoder och arbetsfördelning. Med

en väl fungerande arbetsfördelning används personalens sakkunnighet vid rätt stödåtgärder.

6 DISKUSSION

I detta kapitel diskuterar jag utvärderingen av min process och modell. Jag lyfter även upp etik och trovärdhet i arbetet och till slut behandlas förslag på vidare utveckling.

6.1 Utvärdering av processen

Idén till detta utvecklingsarbete uppstod när arbetsgruppen på Raseborgs socialbyrå inom vuxensocialarbete märkte behov av nya arbetsmetoder och arbetsfördelning på grund av den nya socialvårdslagen och det grundläggande utkomststödet överflyttning till folkpensionsanstalten. Bland arbetsgruppen på Raseborgs socialbyrå genomfördes en diskussion på hur man kunde bygga upp det sociala arbetet på det sätt som möter klienternas behov. På basis av dessa diskussioner valdes arbetsfördelningen vid inledningen av klientprocessen till bedömning av servicebehov som fokusområde för detta arbete. Det var viktigt att fokusera på den första biten av klientprocessen eftersom den utgör en grund på det fortsatta klientarbetet. Arbetet påbörjades med att spjälka upp olika begrepp och definitioner i socialvårdslagen (1301/2014). Eftersom socialvårdslagen (1302/2014) är tolkningsbar var det inte enkelt att komma fram till en lösning för arbetsfördelningen enbart på basis av den. Det är svårt att kategorisera och identifiera det sociala arbetet eller få det systematiskt i skrift eftersom det inte är mätningbart då man arbetar med människor med olika värdering och bakgrund.

Under dessa omständigheter ansågs det som relevant att jämföra hur andra kommuner hade tolkat socialvårdslagen. Således intervjuades personalen från två andra socialbyråer inom samma län, Sibbo socialbyrå och Borgå socialbyrå. Kommunerna valdes ut på basis av tvåspråkigheten och likheter i socialbyråernas personalresurser. Frågorna i intervjun var uppbyggda efter klientindelningen, arbetsområden och faktorer som avgör arbetsfördelningen enligt socialvårdslagen (1301/2014).

Intervjuerna utfördes virtuellt via Microsoft Teams med både Sibbo socialbyrås och Borgå socialbyrås personal. Det som utmärkte Sibbo från både Borgå och Raseborg socialbyrå var att de har indelat arbetet efter specialområden då det gällde socialhandledarnas arbetsbild. Denna kan anses som en positiv möjlighet för vidare utvecklingen av verksamheten i Raseborg. Efter intervjuerna byggde jag upp en modell som passar Raseborgs stads socialbyrå på basen av den service och personalresurs som finns. Socialvårdslagen (1301/2014) är något som har följt med under hela processen samt det sociala arbetet som präglat hela processen eftersom det är grunden till arbete i socialvården. Under uppgörandet av modellen märktes även att Raseborgs socialbyrå inte hade viss service som både Sibbo socialbyrå och Borgå socialbyrå hade vilket skulle vara viktigt att beakta vid vidare utveckling. Med att utveckla flera olika serviceformer så kunde man nå klienterna inom ett större fält vilket kunde leda till förebyggande arbete.

Hela min process har både varit givande och spännande. Det har varit lärorikt att få läsa igenom olika material om socialt arbete för att sedan kunna jämföra hur det fungerar i praktiken på socialbyrån. Jag har under hela processen fokuserat på vad syftet med detta utvecklingsarbete är för att kunna göra en fungerande modell för arbetsfördelning. När jag ser på min process ser jag att det skulle ha varit givande att inkludera flera socialbyråer i intervjun för att få ett ännu bredare perspektiv på hur olika arbetsfördelning kan vara och få en ännu större ”sanning” i min modell. Om urvalet varit större och mer omfattande hade resultatet varit mer digert.

I detta utvecklingsarbete har jag fokuserat på att vara objektiv genom hela processen eftersom jag själv har en fast tjänst på Raseborgs socialbyrå inom vuxet socialarbete. Det har varit utmanande att inte framhäva eller spegla mina egna tolkningar i arbetet utan endast basera utvecklingsarbete på lagen, litteratur om socialt arbete, de tidigare modellerna och intervjusvaren. Jag beaktade detta genom hela processen för att kunna vara öppen för de svar jag fick och inte göra egna tolkningar eller slutsatser.

Som en fördel i detta utvecklingsarbete är att jag känner till utmaningarna och styrkorna på Raseborgs socialbyrå och har sett tillsammans med teamet var våra

utvecklingspunkter finns. Då jag själv arbetar med socialt arbete har jag en större förståelse för arbetets betydelse men det kan också skapa konflikter i processen eller i arbetsteamet.

6.2 Utvärdering av modellen

Då jag började arbeta med modellen märkte jag att den inte blev så tydlig som jag hade önskat i början av utvecklingsarbetet. Eftersom det sociala arbetet inte går efter någon absolut arbetsindelning är det svårt att göra en fast modell. Det sociala arbetet är svårt att mäta eller jämföra vilket gör att det är svårt att göra någon klar arbetsfördelning. Det finns många faktorer som påverkar människans situation. Sociala arbete är klientcentrerat och alla situationer är olika. Modellen är nu utvecklad på olika byggstenar som kan ha en olika betydelse beroende på klientens situation. Som socialarbetaren från Borgå socialbyrå konstaterad så behöver inte alltid endast bostadslöshet betyda att klienten är i behov av särskilt stöd utan det är hela livssituationen som avgör. Det innebär att modellen är ingen absolut sanning utan måste tolkas efter klientens helhetssituation. Både Borgå socialbyrå och Sibbo socialbyrå hade vissa utgångspunkter som hade en betydelse för arbetsindelningen. Jag valde att bygga upp modellen efter de likheter som fanns på båda socialbyråerna och som stöds av socialvårdslagen samt det sociala arbetet. Då jag byggde upp modellen framkom att Raseborgs socialbyrå saknade viss service då det gäller personer i behov av särskilt stöd. Dessa är beviljande av stödperson och stött boende. Socialarbetarna fick inte egna specialområden i modellen på grund av att servicen inte finns. I modellen kan socialarbetarna dela ut de ansökningar och anmälningar som kommer in efter deras arbetsmängd.

Modellen är enkel och beskriver arbetsfördelningen och arbetsuppgifterna i sin helhet. Det är svårt att gå in på en mer detaljerad modell då det gäller det sociala arbetet eftersom man inte kan kategorisera människor och problem. Problematiken kan vara mångfasetterad och komplex, det finns inte klara kategorier. Klientens situation kan

även ändra under processens gång vilket kan innebära en ny helhetsbedömning vilket även kan innebära en ny egen kontaktperson.

Jag önskar att med denna modell kunna ge en fungerande struktur gällande arbetsfördelningen vid inledande av klientskap till bedömningen av servicebehov. Då denna modell även gjort servicen i klientarbetet mera synligt hoppas jag att modellen kan ge vidare tankar om utvecklingsmöjligheter till service inom Raseborgs socialbyrå.

6.3 Etik och trovärdhet

En viktig aspekt att tänka på då man gör en intervju är de etiska riktlinjerna. Enligt Kvale skall man ha ett informerat samtycke, vilket innebär att man informerar undersökningsspersonerna om undersökningens generella syfte, om hur undersökningen är upplagd i stort och om de risker samt fördelar som kan vara förenade med deltagandet. Som forskare är det viktigt att ge information till forskningspersonerna om vad planen och syftet är med intervjun. (Kvale 1997 s. 107)

Då man gör en intervju som denna är det väsentligt att fundera på de etiska kriterierna. Viktigt är att man i förväg funderar på intervjuarens ansvar för eventuella konsekvenser som kan orsakas av intervjuarens resultat. Det är viktigt att beakta etiska linjer för att respektera de som deltagit i intervjun. Deltagarnas trygghet och integritet måste vara skyddad (Sandberg m. fl. 2007 s. 137). Då man gör en intervju är det betydelsefullt med planeringen före så man kan undvika missförstånd. Under hela processen är det viktigt att komma ihåg de etiska aspekterna vid både planeringen av intervjun och vid delgivningen av resultaten. På mindre arbetsplatser måste man fundera hur man framför resultaten utan att det sårar eller kränker någon på arbetsplatsen.

I detta arbete har jag valt att intervjua personalen på Borgå och Sibbo socialbyrå för att kunna utveckla ny möjlig arbetsfördelning vid bedömningen av servicebehov vid Raseborgs socialbyrå samt att få mera kunskap om hur andra byråer har tolkat socialvårdslagen gällande arbetsfördelningen. På så vis kan man implementera goda

arbetsprocesser som andra socialbyråer utvecklat gentemot socialvårdslagen och förbättra och utveckla den egna verksamheten.

För att resultaten skall ha en viss validitet och reliabilitet måste det klargöras varför man vill göra en kvalitativ intervju. Kriterier som används för att trygga studiens validitet är; att anledningen skall vara tydlig till varför intervjun görs. Det skall framkomma var intervjun görs, beskrivning av förväntade resultat, specificering av valda metoder och logiska slutsatser utifrån intervjuns syfte (Sandberg m. fl. 2007 s. 134 - 135). För att kunna konstatera pålitlighet i en metod krävs det att samma metod för datainsamling och analys skall kunna tillämpas av olika personer och ändå få samma resultat. Kriterier som används för att tydliggöra intervjuns reliabilitet är följande; datamaterialet skall vara pålitligt, informationskällorna tydliga, intervjuarens roll skall vara tydlig och beskrivningen av intervjuprocessen skall framkomma (Sandberg m. fl. 2007 s. 135 - 136)

Vid uppbyggnaden av frågorna på intervjun har jag funderat på vad det är som jag vill ta reda på. Frågor som handlar om arbetsfördelningen och definitionen av en person som är i behov av särskilt stöd är några centrala ämnen. För att klienterna skall få bra och ändamålsenlig service krävs det att personalen har en klar bild av hur arbetsprocessen ser ut. Vid vidare reflektion på frågorna till intervjun är det viktigt att komma ihåg att inte försöka styra frågorna utifrån egna erfarenheter. För att få ett pålitligt resultat krävs det eventuellt samverka med någon annan part som är mera objektiv inför intervjun. Enligt Jerkedal (1999) är resultatet av intervjusvaren mera acceptabel och trovärdig om det vid ett intervjutillfälle finns en skild intervjuare och programansvarig. (Jerkedal 1999 s. 63) Vid detta tillfälle har jag valt att inte ha någon programansvarig för jag anser mig kunna delge svaren på ett objektivt sätt.

6.4 Förslag till vidare utveckling

När jag utfört mina intervjuer och gjort modellen för arbetsindelningen vid bedömningen av servicebehov framkom det serviceformer som Raseborgs stads socialbyrå inte har. Förslag till vidare utveckling kunde vara att utöka serviceformerna

för att se hurdan inverkan det skulle ha. Man kunde jämföra de socialbyråerna som har mera service och utreda vilken inverkan de har i klientarbetet. Man kunde välja ett specialområde man skulle kunna utveckla för att stöda det sociala arbetet. Med att utveckla flera serviceformer kunde man möjligtvis förebygga situationer där klientens situation förvärras, det kunde fungera som förebyggande arbete. Jag ser en stor fördel i att utveckla servicen då de gäller stödpersoners verksamhet. Denna serviceform finns redan för barn och unga i Raseborg och jag ser att den skulle vara lika viktig för vuxna. Det skulle vara givande att forska vidare i vilken betydelse det har om Raseborgs socialbyrå skulle ha möjlighet att göra beslut om stödpersoner. Jag ser det som förebyggande arbete då klienten skulle ha möjlighet till en stödperson som stöder i vardagen och som hela tiden följer med klientens situation och kan reagera i förebyggande syfte om situationen förvärras. Då har även socialarbetaren eller socialhandledaren lättare att ge stöd och handledning före situationen blir akut.

KÄLLOR

Borgå kommuns hemsida. Tillgänglig: <https://www.borga.fi/vuxensocialarbetets-kontaktuppgifter?people.page=2>. Hämtad 2.4.2020

Dalen Monica. 2008. Intervju som metod. Upplaga 1. Förlag: Gleerups utbildning AB.

Jacobsen Dag Ingvar. 2007. Förståelse, beskrivning och förklaring. Förlag: studentlitteratur / Appia

Jerkedal Åke. 1999. Utvärdering-steg för steg. Upplaga 4. Förlag: Norstedts Juridiks.

Jokinen Arja, Juhila Kirsi. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Förlag: Gummerus Kirjapaino OY

Kananoja Aulikki, Lähteinen Martti, Marjamäki Pirjo. Sosiaalityön käsikirja. 2017. 4. uud. laitos.

Kuntaliitto. 2019. Tillgänglig: <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/kaupunkien-ja-kuntien-lukumaarat>. Hämtad 31.2.2019

Kvale Steinar. 1997. Den kvalitativa forskningsintervjun. Förlag: studentlitteratur 1997.

Lag om utkomststöd. 1997. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1997/19971412#L2P13>. Hämtad 7.5.2020

Lundequist, Jerker. 1995. Design och produktutveckling. Metoder och begrepp. Förlag studentlitteratur.

Madsen 2006. Socialpedagogik: intergration och inklusion i det moderna samhället. Upplaga 1. Förlag: studentlitteratur AB.

Patel Runa & Davidson Bo. 2011. Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning. Upplaga 4. Förlag: studentlitteratur.

Pohjola Anneli, Laitinen Merja ja Seppänen Marjaana. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. 2 uud. P.

Raseborgs socialbyrå. Tillgänglig

<https://www.raseborg.fi/social-och-halsovard/socialvard/vuxen-socialarbete>

Hämtad 20.5.2019

Ryen Anne. 2004. Kvalitativ intervju. Från vetenskapsteori till fältstudier. Upplaga 1. Förlag Liber.

Sandberg Bo & Faugert Sven. 2007. Perspektiv på utvärdering. Upplaga 1. Förlag: studentlitteratur.

Satka Mirja, Julkunen Ilse, Kääriäinen Aino, Poikela Ritva, Yliruka Laura ja Muurinen Heidi. 2016. Käytäntötutkimuksen taito. Kirjan julkaisivat: Heikki Waris – instituutti ja Mathilda Wrede – institutet.

Sibbo kommuns hemsidor. Tillgänglig: https://www.sipoo.fi/se/social-och-halsovardstjanster/socialtjanster_for_vuxna/vuxensocialarbete/vuxensocialarbetet_es_kontaktuppgifter). Hämtad 14.4.2020

Social- och hälsovårdsministeriet (STM) 2015. Arbetsgruppen för utredning av en reform av utkomststödet. Slutrapport Helsingfors.

Tillgänglig. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/74538>, Hämtad 1.11.2016.

Socialvårdslagen. 2016. (22.4.2016/292) Tillgänglig.

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2014/20141301#L1P3>. Hämtad. 20.5.2019

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017:5. Sosiaali- ja terveysministeriö, julkaisuja: sosiaali ja terveysministeriö.

Taipale Vappu, Lehto Juhani, Mäkelä Marjukka, Kokko Simo, Muuri Anu, Lahti Tuukka. 2004. Sosiaali- ja terveydenhuollon perusteet. Kustantaja: WSOY.

Talentia 2018. Tillgänglig: https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2018/02/Talentia_sosiaalihuollon-ammattihenkiloiden-tyonjakomalli.pdf. Hämtad 7.4.2020

Trevithick Pamela. 2008. Socialt arbete teori och praktik. Upplaga 1. Förlag: studentlitteratur.

Ulf-L Andersson.2017. Offensiv kunskapsplanering, Förlag: ComEd ab

Valtioneuvosto 2008. Tillgänglig:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71933/Publicationer_2008_11_uppgiftsstrukturer_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hämtad 14.4.2020

Valtioneuvosto. 2015. Tillgänglig:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/59365/browse?rpp=20&sort_by=3&type=dateaccessioned&offset=420&etal=-1&order=DESC. Hämtad 12.2.2018

BILAGA 1 FORSKNINGSLOVSANSÖKAN

Hej!

Jag heter Ann-Christine Sundström och studerar för tillfället på Yrkeshögskolan Arcada inom det sociala området HYH. I grunden är jag utbildad socionom. Min fasta arbetsplats är som socialhandledare på Raseborgs socialbyrå. Mitt intresse för detta arbete växte sig fram då det grundläggande utkomststödet flyttades över till FPA och socialbyrån fick mera tid och möjlighet att fokusera på socialt förändringsarbete. Med denna intervju kunde Raseborgs socialbyrå få möjlighet att utveckla och implementera nya arbetssätt gentemot socialvårdslagen vid bedömningen av klientens servicebehov.

I mitt mastersarbete funderar jag kring bedömningen av servicebehov och hur man har strukturerat upp arbetsfördelningen mellan socialhandledare och socialarbetare gentemot socialvårdslagen. Jag har valt att göra en kvalitativ intervju där jag utreder hur Borgå och Sibbo socialbyrå genomfört arbetsfördelningen mellan socialhandledare och socialarbetare, specifikt för enheten vuxensocialarbete, vid bedömningen av servicebehovet. Jag önskar kunna intervju en socialhandledare och en socialarbetare från Borgås socialbyrå. Intervjun kommer att göras via TEAMS. Namnen på de intervjuade publiceras inte och andra personuppgifter behandlas konfidentiellt. De intervjuade får läsa igenom materialet så det inte uppstår tolkningsfel. Min frågeställning i mastersarbetet är; hur kunde Raseborgs socialbyrå utveckla arbetsfördelningen mellan soc. handledare och soc. arbetare vid bedömningen av servicebehov.

Med Vänlig Hälsning,

Ann-Christine Sundström

INTERVJUGUIDE

Intervjuguide med socialhandledare och socialarbetare (svenska)

- 1) Hurdan indelning av klienter/arbetsområden har ni?
- 2) Vad är första åtgärden då ansökan/anmälan kommer till kännedom på socialbyrån?
- 3) Vilka faktorer avgör arbetsfördelningen vid bedömningen av servicebehov mellan socialhandledare och socialarbetare?
- 4) Hur tolkar ni, utgående från socialvårdslagen, vem som är en person i behov av särskilt stöd?
- 5) Hur tolkar ni, utgående från socialvårdslagen, vem som kan fungera som egen kontaktperson?

Haastatteluopas sosiaalihjaajan ja sosiaalityöntekijän kanssa (finska)

- 1) Miten jaatte asiakkaat keskenänne sekä millainen työnjako teillä on?
- 2) Mikä on ensimmäinen toimenpide kun hakemus/ilmoitus on tullut teidän tietoonne sosiaalitoimeen?
- 3) Mitkä tekijät ratkaisevat työnjaon sosiaalihjaajan ja sosiaalityöntekijän kesken palvelutarpeen arvioinnissa?
- 4) Miten arvioitte sosiaalihuoltolain mukaisesti kuka on erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö?
- 5) Miten arvioitte sosiaalihuoltolain mukaisesti kuka voi työskennellä asiakkaan omatyöntekijänä?

BILAGA 4 INNEHÅLLSANALYS AV INTERVJUSVAREN

Citat	Underkategorier	Huvudkategorier
<p>”Två socialarbetare har klienterna indelat enligt alfabetet från A-L och från M-Ö och den tredje socialarbetaren ansvarar för unga 18-29 åringar”</p> <p>”De tre socialhandledarna har en sån indelning att de inte har enligt åldersgräns eller bokstavsgränser utan de har mera egna specialområden som; ekonomiska frågor, utkomststödsärenden, missbruksproblematik, stödboende, förmedlingskonton och arbetslöshetsfrågor”</p> <p>”Ohje on että sosiaalityöntekijöillä on ne jotka saa kotiin annettua tuettua asumista ja sitten hätämajoituspäätökset ja erityistä tukea tarvitsevat”</p> <p>”Muuten on kirjainjako sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kesken”</p>	<p>Alfabetindelning och specialområden. Ekonomiska frågor utkomststödsärenden missbruksproblematik stödboende förmedlingskonton arbetslöshetsfrågor nödinkvarterings beslut personer i behov av särskilt stöd</p>	<p>Indelning av klienterna baserat på intervjusvaren</p>

<p>”Dejouren tar emot alla anmälningar/ansökningar som kommer och tillsammans på team-möten reder personalen ut anmälningens/ansökans innehåll”</p> <p>”Kaikki tulee nykyään meidän tietojärjestelmään lifecareen ja sitten meillä on joka aamu aamu-jako jossa me käydään läpi kaikki hakemukset ja sitten sieltä ne jakautuu”</p>	<p>Dejour/kanslist Databas Team-möten</p>	<p>Första åtgärden då ansökan/anmälan kommer till kännedom på socialbyrån baserat på intervjuvaren</p>
---	---	---

<p>”Beror på hurdan anmälan som kommit in, hurdan är informationen och livssituationen. Är klienten bekant? Kan personalen från anmälan se om personen är i behov av särskilt stöd”</p> <p>”niitä katsotaan että mikä on se asia ja sen perusteella yritetään katsoa että onko se sosiaalityötä vai sosiaali ohjausta”</p> <p>”Jos siellä on asunnottomuutta, tuettu asuminen ja päihteitä tosi paljon niin sitten menee sosiaalityöntekijälle”</p> <p>”Useampaa ongelmaa samaan aikaan”</p> <p>”Sosiaali ohjaaja antaa ohjausta ja neuvontaa”</p>	<p>Person i behov av särskilt stöd bostadslöshet stött boende stor missbruksproblematik mångfasetterad problematik socialt arbete socialhandledning</p>	<p>Faktorer som avgör arbetsfördelningen vid bedömningen av servicebehov mellan socialhandledare och socialarbetare baserat på intervju svaren</p>
--	---	---

<p>”Om personen behöver mera stöd. Om vården och hälsan inte är i balans. Om det finns stora hyresskulder, akut missbruks- och psykisk problematik, bostadslöshet, avgörande av stödperson eller nätverksbyggande”</p> <p>”Ne jotka käyttää useampaa palvelua on semmoiset jotka on selkeitä”</p> <p>”Jos on useamman palvelun piirissä”</p>	<p>Psykisk ohälsa stora hyresskulder akut missbruksproblematik bostadslöshet avgörande av stödperson nätverksbyggande flera pågående serviceformer</p>	<p>Tolkning av socialvårdslagen om vem som är en person i behov av särskilt stöd baserat på intervjuvaren</p>
<p>”Om personen är i behov av särskilt stöd så är det alltid socialarbetaren som fungerar som egen kontaktperson, vid andra fall så kan socialhandledaren fungera som egen kontaktperson”</p> <p>”Se on niissä tapauksissa selvä jos on asunnottomuutta tai tuettu asuminen”</p> <p>”Laki on hirveen hankala aikuissosiaalityössä”</p> <p>”Se työntekijä joka tekee palvelutarpeen arvioinnin on omatyöntekijä”</p>	<p>person som är i behov av särskilt stöd bostadslöshet stött boende bedömning av servicebehov</p>	<p>Vem får fungera som klientens egen kontaktperson baserat på intervjuvaren</p>