



Nyttan med att utvärdera socialt arbete

- En intressentutvärdering av boendestöd till vuxna missbrukare

The benefit of evaluating social welfare work

- An evaluation of some of the interested parties in a housing support to adult substance misusers

Mia Gullmarsvik

Raul Valeria

Niklas Borg

C-uppsats, 10 poäng

Handledare: Maria Klamas och Anders Bjerkman

Socialpedagogiska programmet

Institutionen för Individ och Samhälle/Högskolan Väst

Vårterminen 2006

Sammanfattning

Titel:	Nyttan med att utvärdera socialt arbete - En intressentutvärdering av boendestöd till vuxna missbrukare
Författare:	Borg, Niklas & Gullmarsvik, Mia & Valeria, Raul
Nivå:	C-uppsats 10 p
Program:	Socialpedagogiska programmet, 140p
Institution:	Institutionen för individ och samhälle, Högskolan Väst
Tryckår:	2007
Handledare:	Bjerkman, Anders & Klamas, Maria

Vår uppsats handlar om att utvärdera, och nyttan med att utvärdera, socialt arbete. Nyttobegreppet definieras, både teoretiskt och utifrån en verksamhet och dess mål, och vi presenterar hur man i verksamheten gör för att utvärdera nyttan och målen i densamma. Uppsatsen är en så kallad intressentutvärdering och utifrån denna jämförs några av intressenternas definitioner av nytta med utilitarismens. Vi redogör också för några utvärderingsmodeller, nyttan med dessa, samt vilka modeller man använder i den aktuella verksamheten. Materialet har insamlats genom intervjuer och samtal med handläggare, personal och chef inom verksamheten och vi har utgått från våra frågeställningar i faktainsamlingen. Litteratur och tidigare forskning handlar främst om nyttobegreppet och om att utvärdera socialt arbete, men även några av de lagar och regler vilka boendestödet omfattas av presenteras. Vår uppsats visar värdet av tydliga mål i social verksamhet och vikten av att utvärdera dessa.

Sökord: Nyttan, utvärdering, boendestöd, missbruk, socialt arbete

Abstract

Title: The benefit of evaluating social welfare work
- An evaluation of some of the interested parties in a housing support to adult substance misusers

Authors: Borg, Niklas & Gullmarsvik, Mia & Valeria, Raul

Level: C-essay, 10 credits

Program: Social pedagogy program, 140 credits

Department: Department of Individual and Society, University West

Publishing year: 2007

Supervisors: Bjerkman, Anders & Klamas, Maria

Our essay is about evaluating, as well as the benefits of evaluating, social welfare work. The term of benefit is defined, both theoretical and based on the purpose of a social welfare department, and we will present how this department actually evaluates its benefits and purpose. The essay is an evaluation of some of the interested parties and premised on this evaluation their definition of benefit is compared to classical utilitarianism. We will also give an account for some evaluating models and their benefits, together with which models the actual department are using. The material has been gathered through interviews and conversations with executing officer, staff and chief active in the department and the facts have been collected based on our research assignments. The literature and the early research presented are foremost dealing the term of benefit and evaluating social welfare work, but some of the laws and rules applied on the department are also introduced. Our essay points out the value of well defined purposes regarding social welfare work, and the importance of evaluating these purposes.

Keywords: Benefit, evaluation, housing support, substance misuse, social work

Förord

Detta uppsatsarbete har tagit oss igenom en tid av motgång, framgång, blod, svett och tårar. Förutom att finna svaren på forskningsfrågorna har vi även lärt oss hur mycket vänskap betyder i en så utsatt livssituation som detta projekt inneburit. Det har också varit oerhört intressant att gå igenom ett forskningsprojekt av denna kaliber, och fått möta sådan entusiasm som inblandade från verksamheten visat för vårt göromål.

Vi vill ta tillfället i akt att tacka alla som varit oss behjälpliga men av sekretessskäl kan vi tyvärr inte säga vilka alla dessa personer är.

Ingen nämnd – ingen förvaltning. Tack!

Mia Gullmarsvik, Niklas Borg, Raul Valeria

Innehåll

Sammanfattning	2
Abstract	3
Förord	4
Innehållsförteckning	5
Kapitel 1 Presentation av undersökning	6
Inledning	6
<i>Vad är boendestöd?</i>	6
Syfte	7
Frågeställningar	8
Kapitel 2 Teoretiska utgångspunkter	8
Att utvärdera socialt arbete	8
<i>Varför ska man utvärdera socialt arbete?</i>	9
<i>Hur ska man utvärdera socialt arbete?</i>	10
<i>Intressentmodellen</i>	11
<i>Till vilken nytta utvärderas socialt arbete?</i>	12
Vad är nytta?	13
<i>Utilitarism</i>	14
Kapitel 3 Kunskapskällor	15
Boendestöd	15
Utvärdering och nytta	17
<i>Addiction Severity Index, ASI</i>	18
<i>Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete, IMS</i>	19
Kapitel 4 Metod	19
Kvalitativ ansats	20
Intervju	21
Urval	22
Forskningsetiska principer	23
Validitet och reliabilitet	24
Kapitel 5 Redovisning av intervjumaterial	25
Beskrivning av boendestödteamets arbete	25
Nyttan med boendestödteamets arbete	31
Utvärdering av nyttan med boendestödteamets arbete	35
Kapitel 6 Resultatdiskussion	39
Boendestödteamets arbete	40
Nyttan med boendestödteamets arbete	41
Utvärdering av nyttan med boendestödteamets arbete	42
Slutord	44
Källförteckning	45
Bilagor	48

Kapitel 1 Presentation av undersökning

Inledning

Enligt Socialtjänstlagen (2001:453) ska samhällets socialtjänst och dess insatser främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, deras aktiva deltagande i samhällslivet samt jämlikhet i levnadsvillkor. Lagen säger också att socialtjänsten ska inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser, med hänsyn till varje människas eget ansvar. I 4 kap. 1 § regleras den enskildes rätt till bistånd från socialnämnden och här säger lagen att den som inte själv kan tillgodose sina behov, eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt, har rätt till bistånd för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Detta bistånd ska enligt lagen tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå och utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Vi har valt att undersöka ett sådant bistånd; boendestöd till vuxna missbrukare inom en avdelning för vuxenstöd i en mellanstor svensk kommun, med hjälp av Vedungs (2002) intressentmodell, som beskrivs utförligt nedan. I den modellen beaktar man i princip samtliga berörda i verksamheten, och vi kommer att beskriva hur några intressenter i den aktuella verksamheten ser på insatsen, nyttan med den samt hur man skulle kunna utvärdera den. Vi börjar med att beskriva boendestödet som insats och går vidare med teoretiska utgångspunkter och tidigare forskning. Därefter redovisas metoddelen med genomförande och redogörelse av intervjumaterialet och avslutningsvis presenteras våra slutsatser och resultat.

Vad är boendestöd?

Information om boendestödet har inhämtats genom tidigare kontakter med en del av personalen i verksamheten. Vi har samtalat med personal i boendestödsteamet och fått ta del av verksamhetsplanen och dess mål.

Boendestödet vi ska undersöka riktar sig till vuxna missbrukare av såväl alkohol som narkotika, och insatsen är frivillig, vilket innebär att den som vill ha insatsen själv måste ansöka om den. En sådan ansökan är oftast ett resultat av en anmälan av något slag, till exempel från anhörig, hyresvärd, grannar eller arbetsgivare, där klienten kan riskera att förlora sitt boende eller att bli omhändertagen. Stödet är en hemmaplanslösning som syftar till att minska missbruk och stärka klienternas möjligheter att leva ett självständigt liv, förstärka deras självförtroende, hjälpa dem att bryta gamla mönster och få dem att hitta alternativ till hur missbruket och eventuella motgångar hanteras. Stödet syftar dessutom till att lindra nöd, tillgodose behov samt förmedla samhällets normer och regler. Arbetet bedrivs främst genom

hembesök som kan innehålla allt från matinköp och matlagning till drogtester och motiverande samtal. Genom hjälp till självhjälp stöttar man hela tiden klienterna att leva ett självständigt liv och skapa trygga rutiner, aktiviteter och alternativ till missbruket. Förhoppningen är att alternativen, rutinerna och aktiviteterna kvarstår även efter det att stödet trappats av och så småningom avslutats.

Hembesöken sker till viss del hos klienter i egna lägenheter, men de flesta besöken sker i ett antal så kallade träningslägenheter, som Socialtjänsten förmedlar. Som boende i träningslägenhet medger man tillsyn av lägenheten via planerade och oplanerade hembesök av boendestödsteamet, som har egen nyckel till lägenheten och har rätt att gå in även om ingen öppnar. Det ska vara drogfritt i lägenheterna och på begäran ska hyresgästen lämna drog- och/eller alkotest. Man tolererar inga inneboenden eller nattgäster, inget våld eller hot mot personal och övriga boende i området, och ingen kriminell verksamhet får förekomma i lägenheten.

Man ska vid boende i träningslägenhet ha regelbunden kontakt med Boendestödsteamet och socialtjänsten, med teamet genom hembesöken och med socialtjänsten genom regelbunden uppföljning av arbetsplan och hembesök. Syftet med boendestöd i eget boende är att stötta klienterna och skapa förutsättningar för dem att bo kvar, medan man genom träningslägenhet vill skapa förutsättningar att få ett eget hyreskontrakt, med målsättning att få detta inom två år. I vissa fall kan boendestödet även syfta till att enbart säkerställa drogfrihet och/eller nykterhet, till exempel inför en inläggning på behandlingshem.

Ett av målen i den senaste verksamhetsplanen, från 2004, (bilaga 1) är att 90 % av dem som haft bistånd i form av boendestöd skall uppleva sig ha haft nytta av insatsen. Detta fångade vårt intresse då man säger att man vill uppnå nytta men man säger inte vilken. Dessutom säger planen att en enkätundersökning bland boendestödsteamets målgrupp genomförs under våren 2005 och att verksamhetens mål följs upp under januari 2005. Vi funderade på hur man tänkt sig utvärdera nyttan eftersom man inte specificerat vilken nytta man vill uppnå.

Syfte

Vi vill med vår uppsats göra en intressentutvärdering av boendestödet för vuxna missbrukare, i den aktuella kommunen, utifrån nämnda mål i verksamhetsplanen. Vi vill ta reda på vad olika intressenter i verksamheten har för tankar kring insatsen boendestöd, kring nyttan med den och kring hur man skulle kunna utvärdera insatsen. Vi koncentrerar oss på begreppen nytta och utvärdering, då dessa nämns i verksamhetsplanen utan att närmare beskrivas. Vi vill ta reda på vad man menar när man i Verksamhetsplanen säger att 90 % av dem som haft

bistånd i form av insatsen boendestöd ska uppleva sig ha haft nytta av den, och hur man tänkt sig utvärdera detta.

Frågeställningar

Frågeställningar vägledande för vårt arbete blir alltså:

- Hur ser boendestödet ut och vad syftar det till?
- Vad är nytta och hur mäter man den?
- Vad är nyttan med boendestödet?
- Hur utvärderas boendestödet?

Kapitel 2 Teoretiska utgångspunkter

Nytta och utvärdering är två centrala begrepp som ligger till grund för våra teoretiska utgångspunkter. Frågeställningen ”Vad är nytta och hur mäter man den?” kommer ifrån målet i verksamhetsplanen, där man nämner begreppet nytta utan att förklara vad man egentligen menar. När det gäller just begreppet nytta var det svårt att hitta litteratur med annat än filosofiska förklaringar, varför vi valt att beskriva begreppet utifrån utilitarismen och dess nyttoprinciper. Men vi börjar med begreppet utvärdering och vi har här fokuserat på utvärdering av socialt arbete.

Att utvärdera socialt arbete

Nationalencyklopedin beskriver begreppet utvärdering som en

”sammanfattande term för metoder som syftar till en systematisk bedömning av resultaten och de mer långsiktiga effekterna av genomförda insatser” (www.ne.se)

Ove Karlsson (1997) talar om begreppet utvärdering som en noggrann efterhandsbedömning av genomförda prestationer och/eller utfall vilka anses spela en roll i praktiska handlingssituationer. Han tar upp det sociala arbetets praktik, där han säger att socialarbetare fanns långt före det att socialt arbete blev ett forskningsfält, och noterar att själva professionen socialarbetare inte uppkom till följd av en kunskapsutveckling utan snarare som en del av den sociala verksamhetens politiska inflytande. På senare år har läget förändrats, en förändring som tog sin början på 70-talet då socialt arbete blev universitets- och forskningsämne. Men än idag är socialt arbete som praktik inte i första hand kunskapsbaserat, utan en verksamhet som fortfarande styrs av politiska krafter och vägledningar. Utvärdering och kvalitet har därför blivit heta frågor inom offentlig verksamhet under 1980 och 90-talet. Ove Karlsson skriver

vidare att under 1980-talet blev den målrationella och hierarkiska regelstyrning, som hade dominerat inom offentlig verksamhet in på 1970-talet, allt mer kritiserad och problematisk att upprätthålla. Som alternativ introducerades en ny styrform med centrala mål och ramstyrning som gav större svängrum för lokala tolkningar och därigenom större anpassningsmöjligheter för verksamheterna. Utifrån denna centralisering ställdes ökade krav på utvärdering som metod, framför allt för att ge politiker nödvändig respons i den nya styrningsmodellen. Denna utveckling kan också, menar Karlsson, sättas i samband med ett tydligare marknadsekonomiskt tänkande inom den offentliga sektorn, där man sätter kvalitetsfrågor i fokus (Karlsson, 1997).

Evert Vedung (2002) säger att den offentliga sektorn idag granskas på många plan och insikten om hur viktigt det är att höja kunskapsnivån, gällande socialtjänstens verksamhet och resultat, ökar kontinuerligt. Han menar att oavsett vilket syfte utvärderingen har är det nödvändigt att vända sig till utvärderingsforskningen för val av lämpliga utgångspunkter, metoder och metodiskt stöd (Vedung, 2002).

Varför ska man utvärdera socialt arbete?

Haluk Soydan och Bo Vinnerljung (2002) förklarar utvärderingar som ett uttryck för rationellt handlande. Genom att utvärdera sin verksamhet visar man att man är beredd till omprövning och att man är villig att lära sig av sina misstag och åstadkomma förbättringar, vilka kommer till nytta för brukarna. Även socialarbetarna påverkas av detta tack vare att yrkesstatusen blir högre och man får en ökad legitimitet inför allmänheten. Utvärderingar och dess förväntade förbättringar ger i så fall en personal med kunskap baserad på vetenskap och beprövade erfarenheter i verksamheten (Soydan & Vinnerljung, 2002).

Vedung (2002) anser att kunskaper som styrinstrument inte behöver kollidera med det politiska uppdraget, förutsatt att man beaktar Socialstyrelsen riktlinjer, vilka han refererar till förarbetet till Socialtjänstlagen. Sedan 2000 driver dessutom Socialstyrelsen kravet att socialtjänstens verksamhet i långt högre grad skall vara evidensbaserad mycket hårt. Man skall inte längre arbeta på känn och ändra rutiner och bedömningsgrunder till följd av nya behandlingstrender och trendsättare utan istället, så långt det är möjligt, basera det sociala arbetet med utgångspunkt från utvärderingar av de insatser som tidigare genomförts (Vedung, 2002).

Då det gäller vad som ska utvärderas så finns det enligt Karlsson (1997) på grundnivå en mer eller mindre uttalad medvetenhet om tre kvalitetsbegrepp, där det första gäller struktur (det handlar om befintliga lokaler, antal platser, personal), det andra gäller process (hur

organisationen ser ut, hur organisationen tillämpar olika arbetsmetoder) och det tredje gäller effekt (nytta av insatsen, nöjda brukare) (Karlsson, 1997).

När effekterna, nyttan av insatsen, ska utvärderas kan enligt Soydan & Vinnerljung (2002) tre centrala problem uppstå. Det första är att fastställa om resultaten av insatserna är en följd av just insatsen. Det andra är att konstatera om insatsen ger fler effekter än den insatsen är riktad mot, om brukaren till exempel får boendestöd i syfte att behålla sin bostad kan stödet även ge minskad alkoholkonsumtion, bättre hälsa och sysselsättning. Det tredje är att identifiera om insatserna ger avsedda eller oavsedda resultat, boendestöd i syfte att få egen bostad kan till exempel medföra att brukaren förlorar sin umgängeskrets och blir isolerad och deprimerad. Här menar Soydan & Vinnerljung att det är viktigt med systematiska kunskapsöversikter som erbjuder insikt om alla dessa problemområden för att kunna urskilja vilka metoder som fungerar och vilka som inte gör det. De menar också att det är riskabelt att rekommendera den ena eller andra behandlingsmodellen om man inte sätter varje insats i sitt unika sammanhang (Soydan & Vinnerljung, 2002).

Hur ska man utvärdera socialt arbete?

Stefan Morén (1996) menar att intressen och teorier för utvärderingar är framvuxna ur socialtjänstens perspektiv; administration, kontroll och styrning. Dessa perspektiv är däremot inte anpassade till det primära socialarbetet, mänsklig förändring, eftersom medverkan här är en grundläggande förutsättning för framsteg. Vissa förändringar kan frambringas genom administrativ styrning men mänsklig utveckling låter sig inte dirigeras fram. Därför, säger Morén, är det viktigt att arbetsmetoder för mänsklig förändring måste komma från verksamhetens insida, det vill säga från de erfarenheter och kunskaper som förvärvas av att bedriva socialt arbete. Det är här som teorier om dokumentation och utvärderingsmetoder spelar sin viktiga roll, inte bara som ett hjälpmedel utan också som en nödvändig motor för att föra människoförändrande verksamheter framåt. På grund av att människor agerar olika utifrån sina egna erfarenheter och förmågor menar Morén att användandet av en unik utvärderingsmodell inom socialt arbete är näst intill omöjligt. Han säger också att genuin mänsklig förändring inte kan planeras eller styras och att det därför är rätt, och nödvändigt, att skapa, pröva och utveckla olika utvärderingsmodeller förankrade i den specifika verksamhetens arbete (Morén, 1996).

Vedung (2002) skriver att offentliga insatser kan utvärderas på flera olika sätt. Han har presenterat ett antal utvärderingsmodeller som han delat in i två grupper: substansmodeller och ekonomiska modeller. Han förklarar att substansmodeller framför allt inriktas på

verksamheten som sådan, dess genomförande och dess utfall. I dessa modeller står resultaten eller arbetet i sak i centrum utan att beakta kostnaderna för verksamheten, medan kostnads- och intäktsp parametrar alltid ingår i de ekonomiska utvärderingsmodellerna. Bland substansmodellerna berör Vedung måluppfyllelsemodellen, som tar reda på om målen med insatserna uppfylls och om de uppfylls tack vare just insatsen, och bieffektsmodellen, som kompletterar måluppfyllelsemodellen genom att lägga märke till och beskriva andra resultat av insatserna (bieffekter). Han nämner också brukarmodellen, som utvärderar insatsernas kvalitet och om de motsvarar klienternas behov och/eller önskemål, samt intressentmodellen; som riktar sig till individer som påverkar eller påverkas av verksamheten, och bedömer deras betänkligheter och resonemang. Vedung menar att skillnaden mot de tidigare beskrivna modellerna är att intressentmodellen i princip beaktar samtliga berörda i verksamheten (till exempel personal) eller av verksamheten (till exempel brukare och anhöriga) (Vedung, 2002).

Intressentmodellen

Vedung (2002) påpekar att modellen fokuserar på dem som berörs av verksamhetens organisation och styrdokument samt av verksamhetens faktiska resultat eller förändring. Intressentmodellernas värdekriterier finns hos intressenterna som berörs av insatserna vilket gör utvärderingen öppen i sin natur, en öppenhet som inte är helt problemfri eftersom det finns risk att starka intressenter leder utvärderingen åt ett visst håll. Riskerna finns också att de bäst organiserade och mest engagerade intressenterna konsulteras medan vaga och mer svårdefinierbara intressenter lämnas utanför. Därför anser Vedung att utvärderaren bör kartlägga samtliga intressenter och hur dessa kan påverkas av utvärderingens arbete, genomförande och konsekvenser. Han menar också att modellen blir objektiv när man tar hänsyn till fakta från samtliga inblandade. Han sammanfattar och beskriver tänkbara intressenter i ett offentligt program i tio olika grupper:

1. Medborgarna: Folket som väljer representanter till beslutande församlingar på olika nivåer i det politiska systemet
2. Högsta beslutsfattare: Makthavare direkt ansvariga för att insatsen införts, fortgår, trappas av eller avslutas
3. Politiska opponenter: Insatsens politiska motståndare
4. Myndighetsledning: Personer ansvariga för ledning och samordning av insatsens förvaltning

5. Handläggare centralt: Personer som på central nivå direkt arbetar med insatsens förvaltning
6. Reg. o lokala myndigheter: Personer som regionalt och lokalt är delaktiga i insatsens förvaltning
7. Gräsrotsbyråkrater: Operativ fältpersonal
8. Enskilda mellanhänder: Enskilda som på uppdrag av offentliga instanser eller på annat sätt deltar i insatsens förvaltning
9. Slutmottagare: Insatsens målgrupp (adressater, brukare, klienter)
10. Andra slutmottagare: Aktörer, kollektiva eller individuella, som oavsiktligt berörs av insatsen utan att vara avsedda slutmottagare (anhöriga, arbetskamrater).

Alla intressentgrupper är tänkbara bidragsgivare i en utvärdering och även om utvärderingen kräver ett urval kan det ändå vara en fördel att påvisa samtliga tänkbara intressenter. Intressentansatsen är en holistisk ansats, där helheten ger mer än summan av delarna, och vägledande i utvärderingsmodellen kan vara samtal, dialoger och ibland direkta observationer (Vedung, 2002).

Meningen med intressentmodellen är att verksamheten utvärderas i sin kontext utan att jämföras med andra organisationer och Vedung menar att flera argument talar för denna modell. Han nämner bland annat det demokratiska argumentet; alla får säga vad de tycker, kunskapsargumentet; allas erfarenheter är lika viktiga, och målhanteringsargument; man kan utvärdera flera mål samtidigt, vilka samtliga talar till modellens fördel. Intressentmodellen kan dessutom ses som en strategi att hantera uppenbart oklara och osammanvägbara mål (Vedung, 2002).

Kritik mot intressentmodeller kommer bland annat från Ove Karlsson (1995), som menar att målen för offentliga verksamheter nästan undantagslöst är diffusa. Modellerna blir på så sätt oskarpa och har, enligt honom, inget entydigt svar på frågan om vilka som egentligen är berörda av den offentliga verksamheten. Vedung (2002) menar att fördelar som demokratiska argument, kunskapsargument och målhanteringsargument väger upp och talar för intressentmodellen som verktyg för utvärdering av offentlig verksamhet (Vedung, 2002).

Till vilken nytta utvärderas socialt arbete?

Karlsson (1997) berättar att utvärderingsforskningen inom socialt arbete är till nytta för att säkra och öka kvalitet, träffsäkerhet och rättvisa inom socialtjänsten. Han säger att sociala interventioner skulle motiveras bättre om deras resultat presenteras och bedöms, och att

kraven på dokumentation och systematisk uppföljning och utvärdering växer sig allt starkare inom den sociala verksamheten. Enligt Karlsson är begreppet utvärdering ett kontroversiellt begrepp, eftersom det har en intern komplex natur med ett antal identifierbara funktioner. Utmärkande för begreppet är att det betecknar en eftersträvansvärd prestation, något som är värderat som ett viktigt resultat, och beroende på vem som formulerar kraven och förväntningarna ska utvärderingen:

- ge möjligheter att kontrollera och bedöma effektiviteten och kvaliteten i offentlig verksamhet
- ge den enskilde vägledning när det gäller att välja, exempelvis vilken skola, daghem, sjukvård man vill ha
- ge politiker och andra offentliga beslutsfattare underlag för prioriteringsbeslut mellan olika insatser
- ge den professionella, praktiskt verksamma personalen underlag för att utveckla och förbättra sin verksamhet

Den helhet som begreppet utvärdering bildar kan dock beskrivas på ett mängd olika sätt eftersom olika parter betonar funktionerna olika. Det gör att utvärdering är ett dynamiskt begrepp, öppet i sin karaktär, och medger förändring utifrån omständigheterna. Öppenheten belyser Karlsson med ovan nämnda exempel på vad en utvärdering förväntas åstadkomma. (Karlsson, 1997).

Vad är nytta?

Enligt Nationalencyklopedin handlar nytta om behovstillfredsställelse och är något som har

”fördelaktig, kvarstående verkan på visst område, för viss person el. verksamhet”

Nytta inom moralfilosofin definieras som en handlings förmåga att tillgodose preferenser eller att öka kännande varelsers välbefinnande och/eller minska deras lidande (www.ne.se). Denna beskrivning av begreppet kopplar vi till Socialtjänstlagen (2001:453) som säger att kommunal socialtjänst ska främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlika levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Lagen säger också att Socialtjänsten, med hänsyn till varje människas eget ansvar, ska inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser, vilket vi även detta anknyter till nyttobegreppet. Vidare säger lagen att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Detta bistånd ska utformas så att det stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv. När det

gäller särskilda bestämmelser för vissa grupper, i vårt fall missbrukare, säger Socialtjänstlagen att Socialnämnden aktivt ska sörja för att missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket (Socialtjänstlagen, 2001:453).

Utilitarism

Lagens formulering, att främja människors jämlika levnadsvillkor, knyter vi även till moralfilosofins utilitaristiska perspektiv, där man vill uppnå det bästa för de flesta. Enligt filosofer och förespråkare för det utilitaristiska perspektivet, till exempel John Stuart Mill, ska man alltid handla så att konsekvenserna av vad man gör blir så goda som möjligt, och att det sammanlagda välbefinnandet hos alla kännande varelser blir så stort som möjligt (Mill, 2003). Inom utilitarismen är det ett faktum att vissa slag av njutning är högre värderade och mer eftersträvansvärda än andra. De högre värderade tillstånden är de som föredras av majoriteten på grund av deras goda egenskaper eller positiva konsekvenser. Mill menar att alla mänskliga handlingar bör eftersträva en tillvaro så rik som möjligt på lust och så fattig som möjligt på olust, såväl för vår egen skull som för alla andras. Nyttan enligt detta perspektiv innebär således inte enbart att man skall eftersträva största möjliga lycka för största antalet förnimmande varelser, utan även att man skall sträva efter att minska olycka. Kritiker av dessa tankar har menat att syftet med mänskligt handlande inte bör vara att eftersträva lycka eftersom detta enligt dem är ouppnåeligt. Vidare anser vissa skeptiker att människan klarar sig bättre utan lycka, eftersom hon blir en godare och mer nobel medborgare om hon får uppleva uppoffringar. Den första av dessa två kritiska punkter kan besvaras genom en utilitaristisk definition av begreppet lycka. Förespråkare menar att lycka är något annat än ett tillstånd av upprymdhet - nämligen;

”en tillvaro med få och övergående smärtor och många olikartade njutningar, där det aktiva avgjort är förhärskande framför det passiva och där man som grund för det hela inte förväntar sig mer av livet än det förmår skänka en” (Mill, 2003, sidan 21-22).

Mill menar att människan har förmågan att göra självuppoffringar och offra det som är bra för henne till fördel för andra människor. Däremot anser han inte att denna uppoffring har något positivt egenvärde i sig. Handlingen anses god och nyttig först om den ger positiva konsekvenser och lycka åt andra. Det innebär att personen som utför handlingen inte själv kan avgöra om handlingen är nyttig. När en person står inför ett val mellan sin egen eller andras lycka kräver utilitarister att han/hon skall vara opartisk likt en osjälvisk och välvillig åskådare. Detta sätter Mill i samband med Jesus gyllene regel: att göra mot andra så som man vill att andra skall göra mot en och att älska sin nästa så som sig själv. Kritiker menar att det ställs

höga krav på människan om man förväntar sig att hon alltid skall handla utifrån allmännyttan. De menar att den människosyn man förespråkar inom utilitarismen är allt för förenklad, utan hänsyn till vare sig sociala komplikationer eller psykologisk komplexitet. Mill berättar att detta är en vanlig missuppfattning om utilitarismen. Han menar att det förvisso är etikens och moralens uppgift att tala om vad som är vår plikt, men att inget etiskt perspektiv utgår från att alla människor, i alla situationer, handlar utifrån plikt-känsla (Mill, 2003).

Det största dilemma utilitarister ställs inför, såväl enligt kritiker som enligt förespråkare, är att det inte finns någon allmänt accepterad metod för att mäta vad som kan anses vara det goda. Dessutom är det problematiskt att värdera och jämföra olika människors erfarenheter av nytta, lycka och/eller välbefinnande, eftersom alla människor är unika, och uppfattar saker och ting olika. Båda dessa dilemman ger argument som talar både för att arbeta fram allmänt antagna utvärderingsmetoder och för att inte jämföra och generalisera utan sätta varje utvärderad insats i sitt unika sammanhang.

Vi kan alltså koppla delar av Socialtjänstlagens formuleringar till delar av utilitarismens perspektiv, men viktigt att beakta är lagen enbart behandlar Socialtjänstens ansvar och skyldigheter. Den säger inte vilka val eller uppoffringar som krävs av gemene man för att det sammanlagda välbefinnandet i samhället ska bli så högt som möjligt, vilket utilitarismen gör.

Kapitel 3 Kunskapskällor

Vi har valt att titta på kunskapskällor rörande de begrepp vi fokuserat på; utvärdering, nytta och boendestöd till vuxna missbrukare. Boendestödet är ett relativt outforskat område när det gäller att utvärdera insatsen och dess nytta, så den tidigare forskning vi beskriver behandlar boendestöd för sig och utvärdering för sig. Tidigare forskning inom nyttobegreppet innefattas i utvärderingsforskningen, eftersom denna utvärderar både arbetet i sig och nyttan med det, och vi har fokuserat på den forskning som handlar om socialt arbete.

Boendestöd

Socialstyrelsen presenterar på sin hemsida (www.socialstyrelsen.se) en sammanställning av statistik över kommunernas insatser för vuxna med missbruksproblem under perioden 2000 - 2004. Statistiken visar att mer eller mindre alla kommuner har insatser gällande boende för missbrukare, men alla kommuner använder inte begreppet boendestöd. Statistiken över kommunernas bistånd avser allt ifrån boendeinsatser i eget boende till individuellt behovsprövade insatser som heldygnsvård, institutionsvård samt familjehemsvård. Här kunde

vi alltså inte få fram hur många kommuner som har just den typen av verksamhet vi undersöker. Vid en egen inventering av ett 20-tal kommuners hemsidor, där vi sökt på begreppet boendestöd, hittade vi endast ett fåtal där begreppet förknippades med stöd till vuxna missbrukare. I de flesta fallen rörde boendestöd sig om stöd till fysiskt handikappade (www.socialstyrelsen.se).

Mats Blid (2005) däremot har gjort en kartläggning av samtliga kommuners insatser för vuxna personer med missbruk som har problem med att få eller bibehålla stabilitet i sitt boende. Han kartlägger de olika insatserna och beskriver dessa på följande sätt:

- *Härbärge*: högst tillfälligt och relativt institutionsliknande boende, separat från andra grannar, utan tillgång till eget rum eller utan egen nyckel, utan vård och endast tillsyn från personal
- *Hotel och camping*: relativt instabilt enskilt boende separerat från det normala bostadsbeståndet med möjlighet till viss självständighet och endast tillsyn från personal
- *Jourlägenhet och lågtröskelboende*: relativt instabilt enskilt boendalternativ, delvis integrerat med andra grannar i samma fastighet, i egen lägenhet med någon form av specialfunktion, och endast tillsyn från personal
- *Boende i samband med missbrukar- och psykvård*: relativt stabil boendelösning, kollektivt och enskilt, oftast inrymt i en separat fastighet med grannar i samma bostadsområde, med tillsyn och rehabiliterande insatser, men med låg grad av struktur
- *Utsluss/halvvägshus*: temporära boendelösningar i egna lägenheter integrerade med andra grannar i mer eller mindre normala hem, och endast tillsyn från personal
- *Inackorderingshem*: temporär mindre institutionslik boendelösning i form av egen lägenhet med nyckel, delvis integrerad med andra grannar i samma fastighet och med närvaro av personal
- *Kategoriboende*: relativt stabilt boende, tillsammans med andra i separat fastighet, men i var sina lägenheter med tillsyn och omsorg av personal
- *Träningslägenhet*: relativt stabil boendeinsats i form av egen lägenhet med specialfunktion, i separat fastighet, men andra grannar i samma bostadsområde, tillsyn från personal
- *Sociala övergångskontrakt*: relativt stabilt boende i normalt hem, integrerat med andra grannar i samma trappuppgång i form av egen lägenhet med tillsyn från personal
- *Boendestöd*: insats i egen lägenhet i form av social omsorg från personal

Utifrån Blids kartläggning ser vi att det förekommer en rad olika insatser riktade till vuxna missbrukare när det gäller stöd i hemmet eller i hemlika miljöer. Rent tekniskt definierar han begreppet boendestöd som

”en organiserad form av insatser som innehåller stöd (från enskild personal eller team) och boende (hus eller lägenhet) och som kan förmedlas i egen lägenhet eller i någon form av kollektivboende och förmedlas i två former (utifrån olika ambitionsnivåer hos kommunens socialtjänst)” (Blid, 2005)

Formerna beskriver han som 1) någon form av kontinuerligt stegrande vård med en förändrings- eller behandlingsambition, och 2) ett boende. Båda formerna rymmer vanligen också regler och kontroll av varierande grad (Blid, 2005). Det är Blids definition av boendestöd samt hans beskrivning av insats i sociala övergångskontrakt som överensstämmer bäst med den verksamhet vi studerat.

Utvärdering och nytta

I Socialstyrelsen (2004) kartläggning ”Systematisk bedömning inom socialtjänsten” redogörs bland annat för vilka typer av utvärderingsformer som används i landet, vilken form som är vanligast inom olika verksamheter samt nyttan med ett sådant arbetssätt. Strävan med rapporten är att anpassa insatserna till brukarnas behov och samla bedömningar/utvärderingar av vilka insatser som är mest verksamma för olika grupper av brukare. Man sammanfattar bedömningsformerna i fyra olika kategorier där man skiljer på vad man utvärderar och hur man samlar in informationen:

- I den första kategorin har socialarbetaren och brukaren/klienten gemensamt kommit överens om insats och mål, och efter insatsen bedöms om målen har uppnåtts. Ett exempel på detta är att i samråd utforma en arbetsplan och sedan följa upp den.
- I kategori två mäter man flera livsområden, oberoende av typen av insats, vanligtvis genom intervju eller observation. Områdena gäller bland annat boende, ekonomi, familjerelationer, skol- eller arbetssituation, sociala kontakter, fysisk och psykisk hälsa och missbruk, och ska ge en så bred bild av brukarens/klientens faktiska situation som möjligt. ASI-mallen, som beskrivs utförligare nedan, faller inom denna kategori.
- Kategori tre inriktas mot ett specifikt problem-, behovs- eller livsområde. Formerna är mer kortfattade och ger till skillnad från kategori två mer djupgående kunskaper inom ett område, till exempel alkoholkonsumtion före respektive efter insats.

- I den fjärde kategorin får brukaren/klienten i efterhand ge sin syn på kontakten med socialtjänsten, till exempel via ett frågeformulär. Denna typ av undersökningar kallas självskattning, och är den utvärderingsform som är mest spridd i landet.

Enligt Socialstyrelsens kartläggning är kategori två och tre vanligast i den typen av verksamhet vårt arbete fokuserar på; missbruksvård (Socialstyrelsen, 2004).

Addiction Severity Index, ASI

Socialstyrelsen (2003) berättar i sin rapport "Metoder för missbrukarvården" om hur ASI-intervjun togs fram och hur den används idag. Metoden är väl etablerad som verktyg för att samla information och utvärdera insatser inom socialt arbete, varför vi vill belysa den och förklara den mer ingående.

Metoden utvecklades i början på 1970-talet i samband med att den amerikanske missbruksforskaren Tom McLellan och hans kolleger vid universitetet i Philadelphia, USA, utvärderade behandlingar som riktade sig till amerikanska Vietnamveteraner. I dag används intervju-mallen i de flesta europeiska länder och den finns översatt till ett stort antal språk. Den första svenska officiella versionen gavs ut 1996 av Centrum för utvärdering av socialt arbete (CUS) i samarbete med forskare från Karolinska Institutet, Universitetssjukhuset i Malmö (MAS) och Institutionen för psykologi i Umeå. Den senaste och nu gällande versionen publicerades 1999 (Socialstyrelsen, 2003).

ASI är en relativt kort, halvstrukturerad intervju med syfte att ge viktig information om faktorer av relevans för en klient. Intervjusvaren ger dels en överblick över brukarens/klientens aktuella situation, men också en profil över svårighetsgraden av problemen inom respektive livsområde; fysisk hälsa, arbete och försörjning, familj och umgänge, brott och kriminalitet, alkoholanvändning och narkotikamissbruk samt psykisk hälsa. Samtliga fält har lika stor betydelse för förståelse av klientens problematik och de ger en vägledning i fråga om vilket eller vilka områden som bör prioriteras (Socialstyrelsen, 2003).

ASI-mallen består av två intervjuer: en grundintervju, vilken innehåller ungefär 180 frågor som rör ovan nämnda livsområden samt klientens bakgrund, och en uppföljningsintervju med cirka 150 frågor som rör den nuvarande situationen inom områdena. Grundintervjun används i ett inledningsskede för att fastställa ett utgångsläge därefter används uppföljningsintervjun för att mäta och se förändringar. Det är viktigt att klienten förstår avsikten med respektive fråga men det är än viktigare att det ställs höga krav på intervjuaren för att garantera kvalitén på

intervjun. Man måste till exempel genomgå en utbildning för att bli kvalificerad ASI-intervjuare (Socialstyrelsen, 2003).

Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete, IMS

När vi sökt efter tidigare forskning inom utvärdering av socialt arbete har vi kommit i kontakt med Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete, IMS (www.socialstyrelsen.se/IMS). IMS ingår i Socialstyrelsens organisation och har som målsättning att tillhandahålla såväl yrkesområdet (socialt arbete) som socialarbetarna med systematiska kunskapsöversikter över vilka insatser och metoder som fungerar, såväl på nationell som på internationell nivå. En annan målsättning är att stödja och ibland genomföra studier av sociala insatser och strukturerade åtgärdsprogram samt att stödja utvecklingen av systematiska bedömningsmetoder för att till sist sprida information om resultaten. Utifrån dessa fyra arbetsområden; tillhandahålla kunskapsöversikter, stödja och genomföra studier, stödja metodutveckling samt sprida information, har IMS idag ett 20-tal pågående projekt.

Ett av IMS genomförda projekt presenterades 2005 av Kari Jess som har utvärderat och jämfört insatser inom socialt arbete genom att bland annat använda sig av samhällsekonomiska (kvantitativa) modeller. Hon sammanställer och jämför kostnader och intäkter före och efter insats utifrån ett företagstänkande, där förtjänst och ekonomisk effektivitet är avgörande för verksamheten. Syftet med hennes utvärdering är, förutom att utvärdera insatserna, att pröva och reflektera över huruvida man kan tillämpa denna typ av utvärderingsmodeller på socialt arbete. För att komplettera och mäta nytta och mående använde Kari Jess just ASI-mallen (Addiction Severity Index). Hennes slutsatser är att de insatser hon utvärderat är lönsamma, både när det gäller samhällsekonomiskt och för klienten. Hon påvisar också vikten av utvärdering samt vikten av att kombinera kvantitativa och kvalitativa metoder för att mäta nytta med socialt arbete (Jess, 2005).

Kapitel 4 Metod

För att få ett strukturerat och smidigt arbete har ansvaret för insamling av det teoretiska underlaget delats inom oss i uppsatsgruppen. Mia har haft huvudansvar för material kring nyttobegreppet och Raul för utvärdering, medan Niklas har ansvarat för metoddelen och för fakta om verksamheten. Övriga delar i arbetet har samtliga ansvarat för, och när underlaget sammanställts har alla i gruppen varit med och diskuterat det slutgiltiga materialet.

Kvalitativ ansats

Enligt Kvale (1997) syftar kvalitet på beskaffenhet av något medan kvantitet syftar på mängden av något. Kvalitativ forskning kan då sägas syfta till att identifiera ett visst fenomenens egenskaper, medan kvantitativ forskning vill identifiera hur stor varje egenskap är. Kvale menar att valet av metod avgörs av vilken typ av fenomen som ska undersökas och vilket syfte undersökningen har. Vi är inte intresserade av att kvantifiera insatsen boendestöd och hur stora de olika delarna av insatsen är, utan vi vill veta vad olika intressenter i verksamheten har för tankar kring insatsen och dess egenskaper som helhet. Utifrån vårt syfte och våra frågeställningar känns då en kvalitativ ansats med intressentintervjuer som det lämpligaste alternativet och vi har lagt upp arbetet enligt de sju stadierna i Kvales intervjuundersökning:

1. Tematisering

Här bestämde vi innehåll, syfte och metod för vårt arbete. Vi hade storslagna planer och ville genomföra både enkät och intervju, men genom kontinuerlig handledning och idogt arbete smalnade vi av arbetet för att få det genomförbart inom ramarna för examinationen.

2. Planering

Tidsramarna för arbetet var redan givna så här koncentrerade vi oss på att bestämma intervjuform och antal respondenter. Vi kontaktade snabbt aktuell verksamheten och fick tidigt med dem i arbetet och planeringen.

3. Intervju

Här tog vi fram en intervjuguide och genomförde intervjuerna enligt Kyléns (2004) sexstegsmodell, beskriven nedan.

4. Utskrift

Vi delade upp intervjumaterialet mellan oss i gruppen och överförde det från tal till skrift.

5. Analysering

Vi gick igenom intervjumaterialet, och analyserade den data vi fått in.

6. Verifiering

Vi fastställde generaliserbarhet, validitet och reliabilitet i materialet

7. Rapportering

Vi presenterade resultatet av vårt arbete

Kvale framhåller att det inte nödvändigtvis måste gå från steg ett till sju utan menar att stegen kan gå in i varandra och hoppa fram och tillbaka, men han betonar vikten av steg ett och två i en metod som är så öppen som intervjumetoden (Kvale, 1997). Det är på dessa steg vi lagt mest tid.

Intervju

Vi hade tankar om att genomföra en eller två gruppintervjuer, i första hand för att spara tid, men med denna metod studerar man oftast processen i intervjun och det väsentliga är vad gruppen kommer fram till vid intervjutillfället. Vi var mer intresserade av vad var och en av intressenterna redan hade för tankar om verksamheten och målet med den, dels när man formulerade Verksamhetsplanen och dels när man kom in i verksamheten när planen redan var fastställd. Vi bestämde oss därför för att intervjua sex respondenter var för sig.

När vi genomfört intervjuerna har vi försökt närvara alla tre vid samtliga tillfällen. Detta ser vi som en fördel eftersom vi delat huvudansvar för de olika delarna i arbetet mellan oss och därmed kunnat fokusera på de olika delarna vid intervjuerna. Vid fyra intervjuer deltog samtliga författare och vid två tillfällen var vi två. En nackdel med att vara så många intervjuare kan vara att respondenten känt sig i underläge, eftersom denne är ensam, men vi tror att vi undvikit detta då vi träffat och pratat med samtliga respondenter innan intervjuerna ägt rum. Dessutom var respondenten med och bestämde var intervjuerna skulle äga rum. Tre av dem valde att intervjuas på sin arbetsplats medan de andra tre intervjuades i ett samtalsrum på stadshuset i den aktuella kommunen.

Frågorna delades in i fyra områden; personlig information, arbete, nytta samt utvärdering, och vi använde en intervjuguide med frågor utan givna svarsalternativ. Personlig information behandlar respondentens yrkesbakgrund och vi inledde med öppna, inte alltför personliga, frågor, med förhoppning om ett så avslappnat samtal som möjligt. Frågorna kring arbete, nytta och utvärdering formades utifrån viljan att få intressenternas uppfattningar om våra teoretiska utgångspunkter, och informanten fick svara fritt utifrån egna erfarenheter kring boendestödteamets arbete, nyttan med det samt hur denna nytta skulle kunna utvärderas.

Enligt J-A Kylén (2004) bör en intervjuguide innehålla fyra till sex punkter, varför vi valde att dela upp våra frågor i de fyra områdena med underliggande detaljfrågor. Vi gjorde två olika intervjuguides; en som informanten fick se och en som vi använt själva. Eftersom vi inte ville styra intervjun mer än kring områdena ville vi inte att informanten skulle ha en detaljerad frågelist. Informantens exemplar visade därför några få underliggande frågor medan vårt exemplar innehöll fler djupgående detaljfrågor formade utifrån vårt syfte, våra

frågeställningar och den litteratur vi läst. Vi var överens om att intervjuerna skulle ske under så samtalslika och avslappnade former som möjligt, och bestämde i samråd med respektive respondent var de skulle äga rum, med förhoppning om att detta skulle hjälpa till att skapa den eftersträlvade avslappnade atmosfären.

Genomförande av intervju beskriver Kylén (2004) i sex steg som vi följt. I steg ett presenterade vi oss och syftet med intervjun varefter den intervjuade presenterade sig och sin yrkesbakgrund. I steg två svarade den intervjuade fritt på våra frågor och i steg tre kom vi med följdfrågor där svaren behövde preciseras eller kompletteras. Vissa svar gav anledning till steg fyra vilket innebär att vi kontrollerade de svar vi fick med förtydligande frågor på samma område. I steg fem gavs den intervjuade möjlighet till frågor och ytterligare information innan vi avslutade intervjun, vilket är steg sex (Kylén, 2004). Intervjuernas längd var mellan 30 minuter och en timma, och samtliga intervjuer spelades in på en mp3-diktafon. Därefter har vi transkriberat materialet ordagrant.

Urval

I ett tidigt skede kontaktades aktuell verksamhet, och vid ett (informellt) möte presenterade vi våra idéer och tankar. Detta visade sig öppna dörrar för fortsatt kontakt, och de vi pratade med var intresserade av att ställa upp med vad de kunde och hann med. Intentionen var att ta reda på mer om boendestödet utifrån begreppen nytta och utvärdering, som båda nämns i Verksamhetsplanen 2004, och intresset riktades mot några av de intressenter som jobbar med och i verksamheten.

Studier där endast en del av populationen deltar kallas enligt Grønmo (2006) för urvalsundersökningar. Han berättar också att studier med syfte att studera utvalda enheter för att få en helhetsförståelse för det sammanhang enheterna befinner sig i kan utgå från ett strategiskt urval. Detta urval baseras på systematiska bedömningar av vilka enheter som utifrån teoretiska och analytiska syften är mest relevanta och/eller mest intressanta. Strategiska urval är i genomsnitt relativt små, beroende på vilka förhållanden som studeras. Har man för avsikt att skaffa en helhetsförståelse av en bestämd företeelse är det storleken och sammansättningen av denna företeelse som är avgörande för urvalets storlek (Grønmo, 2006).

Vid en intressentutvärdering måste, som tidigare nämnts, samtliga intressenter kartläggas och Vedungs (2002) kartläggning (se Intressentmodellen ovan) har legat till grund för oss när vi identifierat intressenterna i den verksamhet vi undersöker;

1. Medborgarna: i aktuell kommun
2. Högsta beslutsfattare: politiska företrädare i aktuell kommun
3. Politiska opponenter: i aktuell kommun
4. Myndighetsledning: förvaltningschef
5. Handläggare centralt: enhetschef
6. Reg. o lokala myndigheter: (handläggare på) avdelningen för vuxenstöd
7. Gräsrotsbyråkrater: personal i boendestödteamet
8. Enskilda mellanhänder: kontaktperson, personligt ombud eller liknande
9. Slutmottagare: brukare
10. Andra slutmottagare: anhöriga, vänner, arbetskamrater

Frågorna utvärderingen avser besvara kräver dock inte nödvändigtvis samtal med samtliga intressenter (Vedung, 2002). Vilka som är mest relevanta och/eller mest intressanta för vår undersökning har bestämts utifrån våra teoretiska och analytiska syften, vilket överensstämmer med Grønmos (2006) beskrivning av ett strategiskt urval. Vårt syfte och våra frågeställningar utgår ifrån verksamhetsplanen och det har även urvalet gjorts. Närhet till planen, och erfarenhet av arbetet med den, har varit grundvalar för urvalet, och vi anser oss kunna uppfylla syftet, och besvara frågeställningarna, genom intervjuer med följande intressenter och på följande premisser:

- den förra avdelningschefen - som var med och tog fram verksamhetsplanen
- den nya enhetschefen - som kom in i verksamheten när planen redan fanns
- handläggaren - som beviljar eller avslår insatsen
- personal från teamet - som var med och tog fram verksamhetsplanen
- personal från teamet - som kom in i verksamheten när planen var fastställd

Vi har medvetet valt vad som enligt Vedung (2002) kan klassas som starka, organiserade och engagerade intressenter eftersom vårt arbete utgår från dem. Arbetets syfte är inte att undersöka huruvida insatsen gör nytta eller ej, utan att identifiera vad det är för nytta man vill göra, samt hur man tänkt sig att utvärdera nyttan. Urvalet och premisserna anser vi därför tillräckliga för att få fram ett tillförlitligt och nyanserat underlag, då tankar och förväntningar från dem som tog fram verksamhetsplanen, tankar och erfarenheter från dem som arbetat i verksamheten efter att planen fastställdes, samt tankar, förväntningar och erfarenheter från handläggare som beviljar eller avslår insatsen presenteras. Verksamhetsplanen är fundamental för vårt arbete varför vi valt att undersöka vad de som arbetat fram den, och de som arbetar utifrån den, tänker om den.

Forskningsetiska principer

Vid kontakt med respondenter har vi tagit hänsyn till fyra grundläggande etiska krav, antagna av Humanistisk-Samhällsvetenskapliga forskningsrådet i mars 1990, tillsvidare gällande även för Vetenskapsrådets ämnesråd för humaniora och samhällsvetenskap (www.vr.se, 2006). Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet, och innebär att:

- *Informationskravet*; vi bokade möten med tilltänkta intressenter, där vi presenterade oss och kortfattat informerade om studiens syfte, samt vad ett eventuellt deltagande skulle innebära. Vid dessa möten visade sig samtliga vara intresserade av att delta, så vi behövde bara ringa och boka tid, om och när det blev aktuellt med intervju. Vid intervjutillfällena gav vi mer utförlig information om syfte, genomförande och deltagande
- *Samtyckeskravet*; vi informerade om att medverkan var frivillig och att de när som helst kunde avbryta deltagandet
- *Konfidentialitetskravet*; vi informerade om vår avsikt att aidentifiera såväl verksamhet som deltagare, samt att insamlade uppgifter förvaras så att obehöriga ej har tillträde till dem. Vi berättade dessutom att transkriberat intervjumaterial kommer att finnas tillgängligt för opponenter och examinator, och att inspelade ljudfiler raderas direkt efter transkription
- *Nyttjandekravet*; informanter fick reda på att insamlade uppgifter enbart kommer att användas i denna studie, och att inget av råmaterialet kommer att vara tillgängligt i något annat syfte

Validitet och reliabilitet

Validitet anger värdet och relevansen i svaren medan reliabilitet anger tillförlitligheten och säkerheten. För att bedöma validitet och reliabilitet har vi prövat den data vi fått in mot de frågor som Kylén (2004) föreslår. När det gäller validiteten bör den bedömas efter om huruvida vi fått in data som kan leda till slutsatser som i sin tur kan leda till bra beslut och effekter (Kylén, 2004). I validitetsbedömningen ställde vi följande frågor, förslagna av Kylén:

- Har vi fått in de uppgifter vi behöver för att kunna uppfylla syftet med vår utredning?
- Saknas det data som gör undersökningens resultat mer användbar?
- Har vi fått in data som inte gäller vårt syfte?

Reliabiliteten anger hur pass sanna uppgifterna vi får in är. Sanna är enligt Kylén ett relativt begrepp eftersom de kan vara sanna sedda ur en persons synvinkel eller så kan de vara sakligt sanna, det vill säga ren fakta. I en intressentutvärdering kan ren fakta vara svår att bedöma varför homogeniteten i svaren får svara för reliabilitetsbedömningen och vi ställde insamlat material mot följande frågor för att göra prövningen:

- Har vi sammanställt data så att vilja och intentioner från uppgiftslämnarna har kommit fram på ett rättvist sätt?
- Har de metoder och källor vi använt påverkat de data vi fått in?
- Hade vi fått samma resultat oberoende av vem som samlat in uppgifterna?
- Hade vi fått samma resultat om data samlats in vid olika tillfällen?
- Har vi fått in uppgifter som avser samma företeelse, samma ärende, samma situation?

I nästa kapitel redovisar vi intervjumaterialet. Vi kommer att väga materialet mot vårt syfte och våra frågeställningar och pröva materialets validitet och reliabilitet enligt Kyléns modell. Detta presenteras i resultatdiskussionen.

Kapitel 5 Redovisning av intervjumaterial

För att göra det insamlade materialet från intervjuerna överskådligt redovisas det utifrån de fyra områdena i intervjuguiden; personlig information, arbete, nytta och utvärdering. Vi inleder med att kortfattat berätta om respondenternas bakgrund, för att därefter mer ingående redogöra för deras uppfattning och beskrivning av boendestödteamets arbete, nyttan med det arbetet samt hur man skulle kunna utvärdera den nyttan. Vi börjar respektive avsnitt med intervjuperson 1, och fortsätter med de andra respondenternas tankar därefter. Respondenterna heter något annat än vad de kallas i texten, och namnen är inte satta efter deras verkliga kön.

Intervjupersonerna, tre kvinnor och tre män, är mellan cirka 35 och 55 år gamla, med olika bakgrunder inom såväl socialtjänst som psykiatri och kriminalvård. Respondenterna har genomgått utbildningar under 60-, 70-, 80- och 90-talet, och tid som yrkesverksam inom socialt arbete varierar från cirka 20 till 40 år. Intern fortbildning har förekommit i vissa fall och då nämns bland annat ASI-utbildning.

Beskrivning av boendestödteamets arbete

Respondent 1, **Anders**, beskriver hur boendestödet utvecklades från en tidigare organisation med ett kollektivboende för alla missbrukare till en organisation med tre olika boendeformer;

basboende (kollektivboende på kort tid), stödboende (stöd i boende under längre tid) och träningslägenheter (boende i lägenhet tillhandahållen av kommunen). En tanke var att hitta träningslägenheter spridda över hela staden men när man uppvaktade de olika bostadsbolagen fick man nej. Istället gjorde man om det tidigare kollektivboendet till träningslägenheter, och hittade nya lokaler för de övriga boendeformerna.

Namnen basboende och stödboende kopplar vi till Mats Blids (2005) kategorisering av olika boendeformer vid missbruksvård. Blids redogörelse av härbärke är den beskrivning som stämmer bäst överens med basboendet Anders berättar om. Blid definierar härbärke som ett högst tillfälligt och relativt institutionsliknande boende, separat från andra grannar, utan tillgång till eget rum eller utan egen nyckel, utan vård och med endast tillsyn från personal (Blid, 2005). Utifrån samma kategorisering ser vi likheter mellan det stödboende Anders nämner och Blids beskrivning av lågtröskelboende, vilket definieras som ett relativt instabilt enskilt boendebalternativ, delvis integrerat med andra grannar i samma fastighet, i egen lägenhet med någon form av specialfunktion, och även det med endast tillsyn från personal (Blid, 2005).

Anledningen till att man vid förfrågan fick nej från bostadsbolagen var att bolagen krävde fast inkomst av sina hyresgäster. Dessutom fick man inte ha några betalningsanmärkningar, vilket många klienter hade, enligt Anders. Många klienters dåliga rykte föregick dem vilket även detta påverkade bostadsbolagens beslut. Problemet lyftes då upp på politisk nivå, och frågan togs upp med det kommunala bostadsbolaget, som till att börja med tilldelade teamet tio träningslägenheter. Frågan om boende tas idag upp direkt med bostadsbolaget i varje enskilt fall, och man kan beviljas fler än de ursprungliga tio lägenheterna. Anders berättar att bostadsbolaget i vissa fall, där man från början sagt nej eller är tveksamma till hyresgästen, träffat aktuell klient, ändrat uppfattning och beviljat träningslägenhet.

Enligt Anders finns det ingen generell arbetsbeskrivning för samtliga klienter, utan stödet man bedriver ser olika ut för olika personer. Ur arbetsinnehållet nämns stödsamtal, alkohol- och drogtest, bankärenden, läkarkontakter, planera inköp och andra sociala aktiviteter som fika, lunch eller promenad. Som Anders själv säger:

”Alltså, vi, vi gör allt kan man säga. Vi, vi har ju stödsamtal, vi drogtestar, vi alkotestar, vi hjälper till med bank/.../ Vi åker ut med människor. Vi fikar”.

Stödsamtalen kan handla om allt från sociala relationer och förhållande till drogen till sömn- och kostvanor och alternativ till missbruket. Enligt Anders är klientkontakten i vissa fall som att arbeta med barn, där man i etapper lär dem verktyg att klara vardagen. Ofta är kontakten

med boendestödteamet det enda nyktra sällskap klienten har, och i vissa fall hjälper teamet även till att få kontakt med barn, anhöriga och tidigare bekanta.

Målet med boendestödet är inte, enligt Anders, att skaffa människor lägenhet utan att få dem att kunna bo kvar och behålla sitt boende. Teamet städar inte, lagar inte mat och tvättar inte. Man visar istället hur man gör, till exempel i tvättstugan, och man kan hjälpa till att planera städ och matinköp. Med träningslägenhet är syftet att lära sig hantera boendet och visa att man klarar detta över tid. Kravet är inte att bli absolutist utan att komma så långt att man kan bo och sköta sitt boende på egen hand och eventuellt klara visst arbete eller sysselsättning.

Verksamhetsplanen från 2004 togs fram utifrån kommunens mål- och resursplan, för att på något sätt få ett dokument med fastställda mål för boendestödet. Anders förtäljer att det tidigare kollektivboendets plan och mål inte passade för den nya verksamheten och att man utgick från vad man ville ha när man satte de nya målen. Så här i efterhand kan Anders se målen som något höga. Han nämner att målsättningen med eget kontrakt efter två år i träningslägenhet inte uppfyllts till fullo och att detta kan bero på till exempel hyresskulder. Han berättar också om att vissa klienter tar över kontraktet på träningslägenheten de bott in sig i medan andra vill komma ifrån till något nytt, och börja om i egen regi. I dessa fall kanske det då inte finns någon hyreslägenhet att tillgå, vilket gör att klienten måste bo kvar lite längre.

Respondent 2, **Berit**, börjar beskrivningen av boendestödteamets arbete med att redogöra arbetsgruppens sammansättning, och berättar att teamet består av fyra personer; två skötare, en socialpedagog och en sjuksköterska. Huvudsakliga arbetsuppgifter har varit att ge stöd till klienter i egen lägenheten eller i träningslägenhet. Antal klienter varierar över tid och i nuläget rör det sig om cirka 20 personer i träningslägenheter och ungefär lika många i eget boende. Stödinsatsen, förklarar Berit, skiftar i form och omfång men det viktiga tycker hon är

”att inte göra det åt dem - att göra det med dem, liksom”

Till exempel hjälper man klienter att planera matinköp, utifrån de små medel de förfogar över, så att maten räcker hela månaden. Man hjälper även till i kontakter med andra myndigheter och visar hur man sköter räkningar, och allt går ut på att lära klienterna att klara sig själva. Detta mål, hjälp till självhjälp, går ut på att människor i utsatta livssituationer ska få förbättrade livsvillkor utifrån egna möjligheter och krafter. Det är vad boendestödteamets arbete handlar om, enligt Berit. Vidare beskriver hon att målen med insatsen är att klienterna ska kunna klara ett eget boende utan att få anmärkningar som kan leda till vräkning och att de mister lägenheten. I bästa fall går arbetet med boendestödet ut på att göra hela

boendestödsteamet överflödigt säger Berit med ett leende på läpparna. Det som Berit berättar om kopplar vi till begreppet empowerment vilket har sin grund i den sociala proteströrelse i USA på 1960-talet och de idéer om hjälp till självhjälp som lanserades under 1970-talet. Begreppet empowerment ger associationer till ett flertal företeelser som till exempel självtillit, socialt stöd, delaktighet och egen kontroll. För många handlar empowerment om känslan av kontroll över det egna livet, det vill säga en känsla av att vara herre över sig själv och sin situation, samt att tro på sin förmåga och sin inre styrka för att nå de mål man satt upp framför sig (Meeuwisse, 2000).

Respondent 3, **Cissi**, berättar att boendestödteamets arbete handlar om att stötta personer med missbruksproblematik i den personens boende, antingen i egen lägenhet eller i en av kommunen tillhandahållen träningslägenhet. Hon säger att boendestödet är ett bistånd där man utifrån arbetsplaner, upprättade mellan den enskilde, handläggande socialsekreterare och någon från boendestödteamet, utformar ett arbete på så sätt att klienten klarar att leva ett liv utan droger eller alkohol. Arbetet ska vara utformat så att man kan se en utveckling och målet är, enligt Cissi, att klienten så småningom klarar det livet utan insatser från boendestödteamet. Cissi säger:

”Man har ju oftast väldigt schablonartat i arbetsplaner skrivit att ungefär ”ska bli nykter” och egentligen är det fullt möjligt. Men för väldigt många går det inte att sikta på det från början”.

Man kan alltså veta att en klient kommer att fortsätta konsumera alkohol, men kanske inte i lika stor utsträckning som tidigare. En strategi kan vara att försöka få in någon fritidsaktivitet och rikta intresset på något annat än alkohol och tanken är då att aktiviteten ska ta över alkoholbegäret.

När Cissi ska ge exempel på teamets arbetsuppgifter berättar hon att man ska hjälpa klienten att hantera olika vardagssituationer, som till exempel att gå och handla eller utföra ett bankärende, och att mycket av det man gör handlar om hur man når den enskilde. Till en början försöker man skapa en relation där teamet och den enskilde kommer överens om hur stödet ska användas, och med arbetsplanen som utgångspunkt formar man individuellt anpassade insatser. Eftersom insatsen är ett bistånd kan teamet dessutom ställa vissa krav på sina klienter, krav som ibland upplevs som kontroll. Att klienterna inte dricker eller drogar, eller åtminstone gör det i mindre utsträckning, synas genom alkohol- eller drogtestar som kan kännas kränkande och inspekterande, därför är det enligt Cissi viktigt att man redan från början kommer överens om hur man ska göra för att minska eller undvika dessa situationer.

Om man dessutom ser kraven som redskap kan man med dem visa att man tror på möjligheten till förändring hos den enskilde.

När vi kommer in på verksamhetsplanen berättar Cissi att man från politiskt håll kommit fram till vissa mål med kommunens arbete, så kallade effektmål. Detta ramverk bryter man ner till en nivå som blir hanterbar för respektive enhet, och inom enheten specificerar man målen för enhetens olika verksamheter. Boendestödteamets verksamhetsplan skapade man genom ett resonemang mellan teamet, teamets chef och enhetschefen och man var överens om att målen skulle behandla nytta, utvärdering och prioriterade områden. Cissi berättar att en tanke med verksamhetsplanen var att se över den mer än en gång om året. Hon menar att planen skulle vara ett verktyg för uppföljning, där teamet själva skulle kunna kontrollera och se så att man var på rätt väg, och att det man gjorde var det man skulle göra. Hon erkänner att det inte riktigt blivit så.

Respondent 4, **David**, berättar att boendestödsteamet får sina uppdrag från kommunens handläggare, och att dessa uppdrag kan se väldigt olika ut beroende på vilka behov klienten har. En anledning till de stora skillnaderna kan, enligt David, också vara att teamets klienter innefattar såväl uteliggare som människor med hög social status, och arbetet går ut på så väl stöd och samtal som kontroll. Stödet kan vara allt från att hjälpa en person som kommer hem från ett behandlingshem att hålla sig nykter på hemmaplan till att stötta en person i träningslägenhet, med förhoppningen att denne ska klara av att ha en lägenhet med ett eget kontrakt. Som exempel på kontroll tar David upp alkohol- och drogtester. Teamet kan ibland behöva kontrollera att en person som ska åka till ett behandlingshem är nykter och ren från drogen innan han/hon kan åka dit. Han säger vidare att det inte krävs utandningsprover vid alla tillfällen. Under tidens gång lär personalen i teamet känna sina klienter väl och då kan det räcka att man träffar klienten personligen för att kunna avgöra huruvida personen är nykter eller inte.

David uppger att man inte för några journaler utan endast för minnesanteckningar för egen del under arbetets gång, och att dessa anteckningar inte får sparas utan makuleras så fort man avslutar ärendet. Utöver detta dokumenteras arbetet enbart via arbetsplaner som upprättas, och kontinuerligt följs upp, vid möten mellan klient, teamet och handläggare. Hur ofta dessa uppföljningar sker är beroende på var klienten befinner sig i sin förändringsprocess, enligt David, och är en form av kvalitetskontroll; man kan då i samförstånd med klienten förutse vartåt arbetet bär hän.

I diskussionen om verksamhetsplanen för boendestödet och tankarna bakom de mål som fanns uppsatta medger David att han inte känner till planen särskilt ingående. Han menar att han fokuserar på de klienter han bistår i nuläget, inte på det stora hela. Det han däremot har hört om planen är angående målet att 90 % av dem som haft insatsen ska uppleva sig ha haft nytta av den. Han känner rent spontant att man borde ha som mål att 100 % av dem som haft insatsen bör uppleva nytta, men kan även se svårigheter med en sådan ambition. Tankarna bakom målen tror han handlade om att man ville ha ett så bra utfall som möjligt, och att detta utfall till stor del är beroende på personalens lämplighet. För att klienter ska uppleva nytta tror David att det är viktigt att man ställer vissa krav på den personal man anställer i verksamheten, och att personalen arbetar för att föra arbetet framåt. Samtidigt kan han se en stor fördel med arbetet i boendestödet i jämförelse med traditionell institutionsvård; som personal i teamet har man möjlighet att vara mer koncentrerad på klienten. Han menar att man som personal i traditionell institutionsvård, där man ofta har konstant kontakt med flera klienter, kan förlora fokus. Boendestödsteamets arbete är uppbyggt så att man på avtalad tid träffar en klient, och under den tiden är det bara han/hon som gäller.

Respondent 5, **Elin**, kom in i boendestödet när den nya organisationen skulle implementeras och hon har inte satt sig in i verksamhetsplanen från 2004, som vårt arbete kretsar kring, på grund av omorganisationen. Hon har läst planen och vet vilka mål den innehåller men hon beskriver teamets arbete med utgångspunkt i kommunens övergripande centrala mål. Dessa mål har man omsatt och anpassat till verksamheten och teamet.

Hon beskriver den nuvarande organisationen som en sammanslagning av kommunens tidigare kollektivboende och det tidigare boendestödteamet. Kollektivboendets personal var bundet till hemmet medan teamet var rörliga mellan klienter i träningslägenheter och klienter i egna lägenheter. I den nya organisationen har man slagit ihop de båda personalgrupperna till ett "stödteam" som fungerar flexibelt mellan klienter i kollektivboendet, i träningslägenheter och i egna lägenheter. Som exempel på konkreta arbetsuppgifter nämner Elin akuta uttryckningar för att någon ramlat eller att fixa källarförråd till träningslägenheterna vid in- och utflyttning.

Eftersom Elin kom in i samband med omorganisationen pratar hon mer om framtiden och framtida visioner, än hur man arbetar nu eller hur man arbetat tidigare i teamet. Mycket av hennes tankar kretsar kring kompetenshöjande insatser för personalen och hon berättar om flera av de utbildningssatsningar man kommer att göra. Bland annat ska personalen utbildas i

samtalsmetodik och lösningsfokuserat arbetssätt, samt ta fram riktlinjer för kontaktmannaskap och dokumentation, vilka enligt Elin är viktiga instrument i teamets arbete.

Respondent 6, **Fredrik**, beskriver boendestödteamet som en extra resurs till handläggarna på socialkontoret. Han menar att man i början av, eller till och med innan man startar, en utredning kan använda teamet som en resurs att undersöka vad det är klienten behöver, och han ser det som att teamet arbetar utifrån uppdrag från socialsekreterarna. Ibland handlar det om stöd och samtal kring missbruket, och ibland handlar det om att bryta isolering och att motivera till aktiviteter utanför hemmet. Enligt Fredrik ser vissa klienter enbart tak över huvudet som mål med insatsen, och då kan de gå med på saker och ting som inte är förankrat just för att få taket. I dessa fall kan teamet fungera som en sorts kontrollfunktion att öva tillsyn och se så att boendet fungerar.

Fredrik känner inte till den verksamhetsplan från 2004 som vårt arbete kretsar kring, men han har hört talas om målen tidigare. Han har alltid sett eget hyreskontrakt som målet med träningslägenhet, och förklarar att han fått det till sig från annat håll än verksamhetsplanen.

Nyttan med boendestödteamets arbete

Anders säger att om man frågar klienterna vad nyttan med teamets arbete varit svarar de flesta att man fått ett eget hyreskontrakt, en egen lägenhet. Andra har sett teamet som ett stöd och upplevt att kontakten inte var som de trodde från början. Anders menar att många klienter tror att teamet är kontrollanter som övervakar nykterheten, men efter några träffar ser dom den verkliga nyttan med insatsen. Han ger exempel på hur klienter använder sig av teamet när deras ”kompisar” vill komma in och festa eller sova i lägenheten. Istället för att själva neka inträde säger de då att teamet kommer och att de förlorar lägenheten om de har gäster. Men Anders berättar också att det inte är allmänt accepterat bland klienterna att ha boendestöd. Många ser det som ett nerköp att behöva stödet, och vill egentligen bara ha en lägenhet. De klienter som inte ser stödet från teamet som en väg till förändring är enligt Anders oftast de som inte klarar att fullfölja vad man kommit överens om i arbetsplanen, men de flesta tycker efteråt att de haft mer nytta av teamet än vad de tänkt från början.

Anders egen uppfattning av nyttan med teamet utgår ifrån vad man ser att klienten går igenom. Enligt Anders kan man se klienten växa, förändra sin tanke om drogen och verkligen försöka att vara drogfri. Man ser också att det är svårare att vara drogfri och klara ett boende för en narkoman eftersom narkotikaproblematiken kräver mer stöd än enbart boendestöd. Därför har man i större utsträckning beviljat träningslägenhet till klienter med

alkoholproblematik, och det var också dessa man utgick ifrån när man satte upp målen i verksamhetsplanen. Givetvis ser man också en nytta för samhället, och på frågan om huruvida nyttan man nämner i verksamhetsplanen utgår från klienten svarar Anders

”Ja, absolut!.../Men det är klart att det är nytta för samhället om en person kan klara sig själv i ett eget boende, och ha en sysselsättning. Istället för att driva omkring på stan och bli omhändertagen i olika sammanhang, eller dyra behandlingshem/.../Alltså, det ska ju gagna personen som får en lägenhet. Och det ska ju va till hjälp och nytta för den. Sen att det är nytta för samhället och att det är en besparing. Det är ju bara en bonus”

När man i teamet definierar nyttan gör man detta utifrån vad man personligen anser vara bäst kombinerat med samhällets accepterade normer, men Anders erkänner att man inte alltid kan veta. Vad teamet anser bäst för en klient kanske inte alls är bra för honom/henne och arbetet försvåras om man inte är på samma linje. Inom moralfilosofin definieras nytta bland annat som en handlings förmåga att tillgodose preferenser (www.ne.se). Om man enbart utgår från samhällets preferenser finns det risk för att man inte gör ett bra jobb för klienten, enligt Anders som menar att man alltid ska ha dennes syn på nytta som utgångspunkt. En klient som enbart ser egen lägenhet som nytta med insatsen kan vara svår att motivera till utveckling och förändring mot att klara villa, Volvo och vovve.

Socialtjänstlagen säger att Socialtjänsten ska inriktas på att frigöra och utveckla individens egna resurser och stärka den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv (Socialtjänstlagen, 2001:453). När det gäller boendestödteamets syfte och målsättning anser vi att dessa är utformade efter lagstiftningen. I verksamhetsplanen preciserar man lagen till den verksamhet man bedriver och i arbetsplaner definierar man målen med insatsen för varje enskild klient.

När vi frågade **Berit** om nytta som begrepp svarade hon att för klienter i verksamheten handlar nyttan om att kunna klara ett självständigt liv och att kunna hantera motgångar utan att ta till olika bedövningsmedel. Helt enkelt att klienterna ska kunna bestämma över missbruket och inte missbruket över dem. Berit menar att verksamhetsplanens formulering, att 90 % av klienterna ska ha upplevt nytta med insatserna, är väldigt höga förväntningar, men hon ger samtidigt många exempel på hur upplevelsen av nytta kan växla i uppfattning. Att en person som med hjälp av insatsen håller sig nykter i månader, med enstaka återfall, är positivt och nyttigt både för klienten själv och för samhället, anser Berit, men det är också positivt och nyttigt om en person som missbrukat i årtal kan hålla sig nykter åtminstone i några dagar till

följd av insatserna. Det är ett framsteg, om än inte slutgiltigt så ändå ett steg mot längre nyktra perioder, eller som Berit uttrycker det

”En som kanske inte har varit drogfri på längre än tre dagar på flera år. Så det är ju ett framsteg, fast det är ju inte nåt definitivt. /.../ För ju längre vita perioder, eller vad en ska säga, ju bättre är det ju”.

Synen på nytta kan skilja sig mellan teamet och klienten, menar Berit. Vissa brukare värdesätter att ha ett eget boende bara för att kunna titta på vad de vill på sin egna TV, något teamet ibland kan tycka är torftigt. Att värdesätta ett boende bara för att få bestämma över en TV kan te sig torftigt, men många av teamets klienter har varit inne i missbruket så länge att de inte haft kontroll över någonting som hänt runt omkring dem. Att då, i linje med empowerment, få kontroll över sin TV kan upplevas som tillräckligt i deras situation, och då är de också nöjda med det.

Något Berit saknar i boendestödet är framför allt möjlighet att förmedla sysselsättning till klienterna. När de lämnar missbruket blir det mycket tid över och många står inte ut i sysslösheten utan faller tillbaka i gamla mönster. Teamet har vissa möjligheter men dessa behöver bli mer organiserade tycker Berit.

För **Cissi** är upplevelse av nytta något individuellt och när teamet funderar på vad som är nytta tror hon att det blir med utgångspunkt i teamets egna referensramar. För en klient kan nytta vara att bli helt drogfri, för en annan kan det vara att bli så pass nykter att man kan ta kontakt med sina barn. Om man inte frågar klienten kan man komma helt fel i arbetet, både när det gäller förväntningar på insatsen och nyttan med den, och Cissi betonar vikten av att inte ha ett nyttoperspektiv ovanifrån. Hon menar att teamet inte kan bestämma vad som är nytta för klienten:

”Då kanske vi satt upp ett antal kriterier, om personen har jobb och så vidare. För mig är nytta något annat/.../ Vad är de facto den enskildes upplevelser av det här? Även om vi kanske inte är nöjda, utan det handlar ju om är han eller hon nöjd”?

Cissi ger ett väckande exempel från 80-talet då jargongen inom socialtjänsten var att socialtjänsten minsann visste vad som var bäst för sina klienter. Hon berättar om en erfaren socialsekreterare som skulle placera en tonårspojke i familjehem. Socialsekreteraren besökte tillsammans med pojken två hem för att sedan fatta beslut om var placeringen skulle ske. Det första var städat och i ordning med sju sorters kakor uppdukade på bordet och prydnadssaker i hyllorna. I det andra hade man både katter och hundar och det var dammigt och mottagandet var inte speciellt gott. Dessa uppfattningar kom från socialsekreteraren, som var helt

övertygad om att valet skulle falla på det första hemmet. Pojken däremot förklarade att han trivdes bäst i det andra hemmet och istället för att diskvalificera pojkens åsikter lyssnade man på honom och fattade beslut med hänsyn taget till hans värderingar.

Ett annat problem med nyttan är att klienten kanske inte ser nyttan under pågående insats. Då gäller det enligt Cissi att ha is i magen och vänta ut resultatet. Hon berättar om ett reportage som hon läst i lokaltidningen, några dagar innan vår intervju, om en person som tidigare bott i kommunens boende för missbrukare. Personen är i dag konstnär och säger i reportaget att det var regelverket på boendet som hjälpte honom att bli drogfri, och som gjorde att han nu kan ägna sig åt att måla på heltid. Klienter kan ha svårt att följa reglerna eftersom de kanske inte ser nyttan med dem just då. Reportaget visar enligt Cissi att man ändå gjorde rätt när man tog alkoholen från honom men att han inte såg nyttan med det just då. Han ville göra något åt sin situation men det gäller enligt Cissi att som socialarbetare vara ödmjuk i hur man gör det.

David anser att nytta är, och måste vara, något individuellt och att man måste utgå från klienten. Han kan se att boendestödet även kan göra nytta för exempelvis skattebetalare, men att denna nytta kommer i andra hand. För att exemplifiera nytta säger han att en klient som bott i en träningslägenhet i ett och ett halvt år och sedan får ett eget hyreskontrakt kan ha upplevt nytta, likaväl som en klient som bott i träningslägenhet under ett halvår men sedan måste lämna den av olika skäl. Även om klienten tvingas lämna sin lägenhet kanske han/hon ändå känner att man gjort framsteg. Som David själv uttrycker det:

”... en person som kanske dricker varje helg; fredag, lördag, söndag och sen tar sig en återställare på måndagen till att kanske bara dricka fredag, lördag och sen ta sig en återställare på söndagen. Det kan vara nytta.”

Han säger vidare att det är viktigt vilket bemötande man ger en klient; att man inte ger klienten ännu mer ångest vid till exempel ett misslyckande utan att man försöker motivera denne till att börja om. Men i slutänden är det ändå, enligt David, klienten själv som måste rannsaka sig och fundera över vad det är för nytta man har haft av insatsen.

Elin tänker sig nytta som ett uppdrag, ett mål eller en målsättning. Allting som sedan bidrar till att man tar sig närmare dessa mål eller på ett bättre sätt löser sitt uppdrag är till nytta. Varje individ är enligt Elin unik vilket innebär att varje individ också har specifika behov och förutsättningar. Hon menar alltså att det är olika insatser som tillför nytta i varje enskilt fall,

och att allting som fungerar för att ta sig närmare den målsättningen man har, eller som innebär förbättringar för individen, är till nytta.

”Alltså, det är ingen nytta för verksamheten att en person minskar sitt missbruk, det är till nytta för personen. Vi gör ingenting i eget intresse, vi gör det här för klienten, för brukarna, för kunden, för beställaren.”

Hon ser alltså ingen nytta för verksamheten utan pratar bara om nytta för klienten. Allt teamet gör görs för klientens nytta, utifrån en gemensam målsättning överenskommen i en arbetsplan, men utifrån klientens perspektiv kan det vara svårt att se den nyttan under insatsen. Om målet är att minska missbruket kan klienten ändå uppleva det som ogynnsamt att inte få dricka under kontakten med teamet, enligt Elin.

Nytta för **Fredrik** är något som är positivt och som man kan använda sig utav:

”Innebörden av nytta för mig är ju att det är nåt man har användning för/.../ Att det är nåt som är positivt för en/.../ Att det kan vara utav nytta.”

Han ger inga konkreta exempel men menar att det måste ha varit utifrån klienten man tänkt när man sa att 90 % av klienterna ska uppleva nytta med insatsen. Klienten måste känna att han/hon kunnat använda sig utav boendestödet och att kontakten gagnat honom/henne.

Utvärdering av nyttan med boendestödteamets arbete

Anders kan inte minnas att man gjort någon utvärdering av teamets arbete så länge han varit där. Däremot följer man upp arbetsplanen och dess mål vid månatliga möten mellan klienten, teamet och handläggaren, där det finns möjlighet för samtliga inblandade att komma med synpunkter. När man avslutar en insats hos en klient har man dessutom som rutin att fråga klienten vad han/hon tycker varit nyttigt, och Anders tycker att det skulle vara värdefullt att införa detta även i det löpande arbetet. Att kontinuerligt dokumentera synpunkter från klienter skulle ge insyn i eventuella felaktigheter som kan förekomma, och ge större möjligheter att åtgärda bristerna under pågående insats. Anders önskan om fortlöpande utvärdering står också att finna i Soydan & Vinnerljung (2002) som menar att man genom att utvärdera sin verksamhet visar att man är beredd till omprövning. Det visar också att man är villig att lära sig av sina misstag och åstadkomma förbättringar, vilka kommer till nytta för brukarna/klienterna.

Enligt Anders har man i boendestödteamet inget dokumentationssystem lämpligt som utvärderingsverktyg. Teamet kunde till exempel inte använda sig av kommunens eget dokumentations- och utvärderingsverktyg på grund av att man saknade de tekniska förutsättningar som krävdes. Man hade inte tillgång till vare sig dator eller intranät och man

hade heller inget eget kontor, och nu när teamet har dessa förutsättningar är inte systemet aktuellt längre. Inom litteraturen beskrivs, bland annat av Stefan Morén (1996), hur viktig dokumentationen är för att utvärdera socialt arbete. Han menar att arbetsmetoder för mänsklig förändring måste komma från insidan, det vill säga från dokumenterade erfarenheter och kunskaper från verksamheten. I verksamhetsplanen för boendestödet säger man att man ska utvärdera sina mål, men under intervjun med Anders framkommer att man i dagsläget saknar verktyg både för dokumentation och för utvärdering.

Enligt **Berit** är statistiska målformuleringar likt den i verksamhetsplanen (eget kontrakt efter två år i träningslägenhet) lätta att följa upp, eftersom man bara behöver kontrollera hur många klienter i träningslägenhet som fått egen lägenhet. När det gäller nytta är det svårare att följa upp med statistiska beräkningar:

”Sen är det ju det här då med nytta som vi har pratat om förut så... så upplever jag att de flesta tycker att vi har varit till nytta, men det är ju inget som finns statistik eller så på”

Berit menar att det är svårt att få fram någon statistik då många klienter har haft bra perioder men sedan fallit tillbaka i missbruk igen. Den period boendestödet varit inblandad kan ha varit en positiv och nyttig del i klienternas liv, men när insatsen avslutas på grund av återfall i missbruk säger statistiken att man misslyckats.

När det gäller utvärdering som metod för att granska det egna arbetet har Berit inte varit med om det så ofta. I olika styrdokument skriver man att verksamheterna ska utvärderas utifrån uppsatta mål:

”men det blir ofta aldrig av, och det tror jag är för att utvärdering har, enligt mitt sätt att se det, ofta varit samma som statistik; att du kan mäta någonting. Men det är ju så när det gäller människor och kontakter med människor och vård överhuvudtaget, så är det ju inte så lätt så att du kan räkna ett antal av någonting”.

Då det gäller boendestödets sätt att utvärdera tycker Berit att det förefaller på samma sätt. Hur många som fått lägenhet efter insats är lätt att räkna fram men huruvida insatsen i sig har varit bra eller inte, och framför allt om det är just insatsen som medfört att klienten fått eget boende, är svårare att konstatera. Oftare kommer man med omorganiseringar än med verkliga granskningar som skulle hjälpa den befintliga organisationen. Som Berit själv uttrycker det:

”Man tar aldrig vara på det som har varit bra, utan man bara kliver på till nästa”

Och tittar man inom den offentliga sektorn så ser det enligt Berit likadant ut där; det finns inte tålmodet att se vad som är bra eller dåligt. Hon menar att socialt arbete kan utvärderas, men det gäller att ta hänsyn till alla positiva förändringar och inte alltid låta slutresultatet vara

avgörande i utvärderingen av insatsens effektivitet. Man måste se till alla förändringar som sker över tid och rum. Vedung (2002) skriver att offentliga insatser kan utvärderas, men att det finns många andra sätt att utvärdera än att utvärdera just uppnående av på förhand uppsatta mål. Man kan bland annat utvärdera mot ekonomiska mål som produktivitet och utfallseffektivitet, mot intressenters mål och mot brukarmål. Det Berit eftersträvar är möjligt om man tar till vara erfarenheterna och utvecklar Vedungs utvärderingsmodeller vidare.

Cissi tycker att man borde kartlägga vissa livsområden hos klienterna för att undersöka nyttan med boendestödteamets arbete. Hon menar att man bör göra denna kartläggning i intervjuform där man skulle ställa frågor kring områden som fritid, sysselsättning, relationer, ekonomi och boende. Med kartläggningen som instrument kan man sedan hjälpa klienten med struktur inom områdena samt utvärdera och komma fram till vad som ger bäst nytta för honom eller henne. Vi har tidigare berättat att Socialstyrelsen kartlagt och delat in bedömningsformer inom socialtjänsten i fyra kategorier, och den typ av kartläggning Cissi eftersträvar faller inom kategori två, där man undersöker klientens olika livsområden. Ett exempel på en sådan utvärderingsmall, som även den nämnts tidigare, är ASI-intervjun. I dagsläget använder boendestödet inte något kartläggningsinstrument, men man upprättar och följer upp arbetsplanen tillsammans med klienten och får då förhoppningsvis med dennes perspektiv på arbetet. Denna typ av utvärdering faller inom kategori ett i Socialstyrelsens kartläggning.

När Cissi började arbeta inom socialtjänsten sa man att man inte kunde utvärdera socialt arbete för att det handlar om människor. Man har varit vindflöjelaktig i metodvalen, arbetat enligt de senaste trenderna och kastats mellan metoderna utan att egentligen veta vad som gjorde det ena bättre än det andra. En enorm kunskapskälla när det gäller socialt arbete är, enligt Cissi, de människor man arbetar med, och hon säger att vi är dumma om vi inte frågar dem vad som varit nyttigt och på vilket sätt det varit det. Människor är komplexa och ingår i olika system, enligt Cissi, varför man även kan se andra värdefulla aktörer i en utvärdering av socialt arbete, för att få flera dimensioner på samma fenomen. Vi ser i Cissis resonemang kopplingar till Vedungs (2002) beskrivning av intressentmodeller, där det primära för utvärderingen finns hos de intressenter som berörs av insatsen/insatserna.

Som tidigare nämnts ser Cissi verksamhetsplanen som ett instrument att mäta huruvida man är på väg åt rätt håll. När man ska utveckla och föra verksamheten framåt vill hon att man hela tiden sätter klienterna i centrum och hon tror att man får bäst djup i utvärderingar i intervjuform. Att få in i arbetet att kontinuerligt följa upp och fråga klienterna vad som är bra

och vad som kan bli bättre skulle ge en säkrare verksamhet och aktivt medverkande klienter. Medvetandegör man förändringar hos klienterna genom fortlöpande frågor om insatsen känner de förhoppningsvis också större del i utfallet och större delaktighet i metodvalen.

Så vitt **David** vet finns det inte någon form av formulär för att utvärdera det arbete teamet utför, bortsett från de avslut som görs med klienten. Däremot kan han se de kontinuerliga uppföljningarna av arbetsplanen som någon form av utvärdering av den enskilda insatsen och om allting fungerar och arbetet går åt rätt håll blir hembesöken i regel allt glesare.

”Man kanske börjar med tre besök i veckan, och sen blir det två besök, och så blir det ett besök i veckan... Sen blir det ett besök varannan vecka. Så att där, där kan man ju se en utvärdering då, kan man väl säga. Där har det ju gått bättre.”

Även om utvärdering inte är någonting som David funderar på i sitt arbete, anser han att det är viktigt att utvärdera socialt arbete för att få reda på om man är på rätt väg. Detta anser vi stämmer väl överens med Stefan Moréns (1996) tankar om att äkta mänsklig förändring varken kan planeras eller styras och att det därför är nödvändigt att skapa, pröva och utveckla olika utvärderingsmodeller förankrade i den specifika verksamheten.

Om man ska ta fram ett verktyg för att utvärdera boendestödsteamets arbete tycker David att det borde vara någon form av formulär som varje enskild brukare fortlöpande får fylla i. Kanske att det till och med skulle finnas olika formulär beroende på hur länge man som klient haft insatsen. Den utvärderingsform som David talar om uppfattar vi är densamma som Socialstyrelsen, i sin kartläggning av användningen av systematisk bedömning/utvärdering inom socialtjänsten i landet, kallar för självskattning; klienten får ge sin syn på kontakten med socialtjänsten, via exempelvis ett frågeformulär, under insatsens gång eller vid avslutad kontakt (Socialstyrelsen, 2004).

Elin menar att om man vill utvärdera ska man sätta mål som kan mätas, och anser att om man inte kan mäta dem kan man inte veta om man uppnått dem. Dessutom är det viktigt att veta vilken utgångspunkt man har med utvärderingen. Oavsett om man vill undersöka de faktiska målen, till exempel om antalet missbrukare minskat, eller om man vill undersöka de ekonomiska målen, om man hållit sig inom verksamhetens ekonomiska ramar eller ännu bättre; gjort en besparing, är utvärderingar viktiga, tycker Elin:

”Någon form av utvärdering bör man göra för att kunna korrigera fel man gjort tidigare.” Dessutom är det viktigt att kontrollera om effekten man uppnått är ett resultat av just boendestödets insats och inte en effekt av påverkan från andra aktörer. Man gör uppföljningar

och utvärderingar i varje enskilt fall, vilket enligt Elin är ovärderligt för verksamheten, men försöker man generalisera är det lätt att få en felaktig bild. En insats kan gå bra eller dåligt men resultaten kan vara svåra att koppla till just boendestödteamets arbete. Vad Elin beskriver kopplar vi till Vedungs (2002) beskrivning av måluppfyllelsemodellen. Denna metod för utvärdering används när man vill kontrollera huruvida målen med insatsen uppfylls, samt om detta beror på just insatsen.

Enligt **Fredrik** är man över lag dåliga på att utvärdera socialt arbete. Han menar att man har ett eget ansvar, som socialarbetare, eftersom man hjälper människor, och att utvärderingar borde göras oftare och med viss frekvens. Han tror att det kan handla om att inte våga fråga vad som varit bra och vad som varit dåligt, eftersom man kan vara rädd att få negativ kritik. Det handlar inte om att inte våga göra fel, enligt Fredrik, utan om att inte våga erkänna att man gjort fel. I samtalet med oss kommer Fredrik fram till att den uppföljning man gör av arbetsplanen kan ses som en form av utvärdering, och att man gör denna ungefär en gång i månaden kan ses som med viss frekvens.

På frågan om hur man skulle utvärdera boendestödteamets arbete svarar Fredrik, utan att tveka, att man måste fråga brukarna:

”Jag tror inte det finns så många andra sätt att göra det på. Det är ju dom som vet vad dom haft nytta av och inte.”

Man måste utgå från klientens upplevelse när man definierar nyttan, och det är klientens definition som ska vara utgångspunkt för en utvärdering, menar Fredrik. Han säger att andra kan ha nytta av att en klient får boendestöd och som exempel nämns bostadsbolag och grannar eftersom de kan känna sig tryggare när de vet att hyresgästen med missbruksproblematik får tillsyn av teamet. Men viktigast av allt är klienten, poängterar han.

Kapitel 6 Resultatdiskussion

I detta avslutande kapitel presenteras slutsatser och slutord rörande de resultat vi kommit fram till, och i likhet med tidigare kapitel utgår vi ifrån de områden vi byggt hela arbetet kring; boendestödsteamets arbete, nyttan med det samt hur man skulle kunna utvärdera nyttan med det. Detta för att på ett adekvat sätt besvara ursprungliga frågeställningar:

- Hur ser boendestödet ut och vad syftar det till?
- Vad är nytta och hur mäter man den?
- Vad är nyttan med boendestödet?

- Hur utvärderas boendestödet?

Svaren och resultaten presenteras och diskuteras utifrån respondenternas svar, vilka vi varvar med våra egna reflektioner och den litteratur och tidigare forskning vi presenterat.

Boendestödsteamets arbete

Respondenterna har en näst intill unison syn på vad boendestödet är och vad stödet syftar till. De beskriver arbetet som ett stöd i eget boende eller i träningslägenhet, och stödet ser olika ut beroende på klienternas behov. Vissa klienter kräver stöttning för att klara arbete och nätverkskontakter, utanför missbruket, medan andra behöver hjälp att klara mer basala färdigheter som tvätt och matinköp. En förklaring till dessa olikheter kan vara att man arbetar med människor av varierande social status, men gemensamt är att man vill stötta klienterna att klara ett eget liv och ett eget boende. Det flesta uppdragen får boendestödteamet från handläggare inom kommunens socialtjänst men man jobbar också med klienter som söker stöd självmant.

Samtliga respondenter beskriver boendestödteamets syfte som stöd och kontroll, och såväl chefer och handläggare som personal i teamet ger många exempel på existerande arbetsuppgifter. Den arbetsledande personalen tenderar däremot att beskriva arbetet mer utifrån vedertagna teorier och begrepp medan den operativa personalen i teamet beskriver sitt arbete utifrån faktiska situationer och reella företeelser. I likhet med Mats Blids förklaring av begreppet boendestöd beskriver samtliga respondenter att man har en förändringsambition, då man strävar åt att minska klienternas missbruk och stötta dem att hantera vardagen. I förlängningen trappas stödet ner och i bästa fall gör man boendestödteamets arbete överflödigt.

Respondenternas kunskap om verksamhetsplanen från 2004 skiftar beroende på hur delaktig man varit i framställningen. Personalen i teamet som varit med och arbetat fram verksamhetsplanen berättar om bakgrunden till den och redogör utförligt för tankarna med utformningen och målen, medan personalen som kom in i teamet när planen redan fanns beskriver och förklarar den utifrån de arbetsuppgifter man utför. Vi kan också konstatera att det finns kunskapsskillnader mellan personalen som utför arbetet och handläggare som beviljar insatsen. Handläggaren har ytterst lite erfarenhet av verksamhetsplanen och dess mål, och beskriver planen och teamets arbete utifrån de uppdrag som beställs av teamet i och med insatsen.

Nyttan med boendestödsteamets arbete

Gällande frågan om vad nytta är framkommer en åsikt tydligare än andra. Alla respondenter anser att nytta är någonting som är och måste vara individuellt. De anser, utan undantag, att vad som skall anses vara nyttigt med insatsen måste utgå från klienten och dennes upplevelser. Personalen i teamet kan därför inte själva avgöra vad som varit nyttigt för respektive klient. Detta stämmer överens med John Stuart Mills (2003) tankar om att en handling kan anses vara god och nyttig först om den ger positiva konsekvenser och lycka åt den som handlingen riktas mot. Personen som utför handlingen kan alltså inte själv avgöra om den är nyttig. I detta avseende är det därför, enligt oss, ytterst viktigt att som personal vara öppen i synen på nyttan och inte anse sin egen verklighet som den enda. Man måste alltså utgå ifrån klientens upplevelser av nytta för att kunna säkerställa positiva resultat, och då kan en god kommunikation vara avgörande. Kommunicerar man med klienten när man utformar insatsen, blir det betydligt lättare att tillsammans kontinuerligt utvärdera nyttan med den.

Socialtjänstlagen (2001:453) säger att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd. Biståndet ska utformas så att det stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv och när det gäller särskilda bestämmelser för vissa grupper, i vårt fall missbrukare, säger lagen att man aktivt ska sörja för att missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket. Lagen speglar samhällets accepterade och rådande normer, inte den enskildes, och därför kan det i många fall vara svårt för en klient att se nyttan med insatsen, och ibland även nödvändigheten med den, under tiden den pågår. Ett gripbart exempel må anföras: en av respondenterna berättar om en klient som flera år efter avslutad insats kunde peka på fördelarna och se att det var tack vare insatsen som han mådde bättre och blev den person han är idag. Dessa fördelar såg han inte under tiden insatsen var aktuell. Vi anser att lagen visar perspektiv på nytta föredragna av majoriteten, liksom utilitarismen där vissa slag av njutning är högre värderade och mer eftersträfvansvärda än andra. Dessa högre värderade tillstånd är de som föredras av majoriteten på grund av deras goda egenskaper eller positiva konsekvenser. Däremot kan det vara svårt att motivera en klient till insats om nyttan med den syns och känns först efter att den avslutats.

Utvärdering av nyttan med boendestödsteamets arbete

Oavsett på vilken nivå i organisationen som respondenterna arbetar pekade de alla på vikten av att utvärdera socialt arbete. Samtliga uttrycker, på ett eller annat sätt, att socialt arbete är känsligt för nya teorier och behandlingsmetoder, och flera av respondenterna har dessutom

erfarenheter av verksamheter som följer trenderna. Till synes har man hakat på det senaste utan att fundera över vad som varit bra eller dåligt med det arbetssätt man haft tidigare. Man uttrycker även en tanke om att bristen på utvärdering kan bero på en rädsla för att upptäcka att det man gjort inte varit bra, en rädsla för att upptäcka ett misslyckande.

På senare år har det börjat ställas allt högre krav på att socialt arbete skall vara evidensbaserat; att de teorier och metoder man använder skall vara väl beprövade och att man inte blint följer de senaste trenderna. Enligt vår mening följer inte boendestödet denna utveckling. En respondent berättar till exempel att den omorganisation man genomförde från kollektivboende till stöd i träningslägenheter skedde utan utvärdering av den tidigare verksamheten. Till yttermera visso har man nyligen genomfört ännu en omorganisation utan att utvärdera den förutvarande. I relation till att utvärdera anser en av respondenterna att arbetet försvåras om man inte är på samma linje som klienten, men hur vet man att man är på samma linje om man inte utvärderar?

Samtliga respondenter anser även att det vid en utvärdering är klientens tankar och erfarenheter av insatsen som bör stå i fokus. Man talar om att man kontinuerligt, vid uppföljning av arbetsplan, för en diskussion med klienten om dennes tankar och upplevelser, om det är någonting han/hon skulle vilja ändra på. Enligt Socialstyrelsens kartläggning av utvärderingsmetoder är kategori två; intervju med fokus på flera livsområden, och tre; intervju med djupare fokus på ett specifikt livsområde, de vanligaste i den typen av verksamhet vårt arbete fokuserar på; missbruksvård (Socialstyrelsen, 2004). Vi tolkar det som att teamet i det kontinuerliga arbetet använder kategori tre, där man fastställer utgångsläge och målsättning i en arbetsplan som sedan fortlöpande följs upp. När man sedan vill bedöma värdet av insatserna gör man det enligt kategori fyra, självskattning av klienten efter avslutad insats. Så vitt vi har förstått beaktas inte den fortlöpande uppföljningen då.

Det har även stått klart att personalen i boendestödsteamet inte använder något etablerat dokumentationssystem, vilket enligt Morén (1996) är av stor vikt för att utvärdera socialt arbete. Han menar att det är nödvändigt att utveckla utvärderingsmodeller förankrade i den specifika verksamheten eftersom alla människor är unika och deras förändringsprocess och utveckling varken går att planera eller styra. Han säger vidare att det är nästintill omöjligt att använda en allmängiltig utvärderingsmodell inom socialt arbete, på grund av människans unika natur. Dessa tankar finns även uttryckta av utilitaristerna, vars största dilemma är svårigheten att mäta lycka och nytta samt att värdera olika individers upplevelser.

En annan viktig aspekt som framkommit är att för att överhuvudtaget kunna genomföra en utvärdering måste man utforma verksamheten och dess mål på ett sätt som gör det möjligt att

utvärdera. När man använder ett så pass abstrakt begrepp som nytta i en verksamhetsplan blir även målformuleringen abstrakt, och dessutom svår att utvärdera. Hur ska man kunna utvärdera om man inte har förklarat vad man vill uppnå? Därtill har socialt arbete många intressenter (se intressentmodellen ovan) som har rätt att granska arbetets konstruktion, process och resultat, och som också gör det. Därför är det nödvändigt att först och främst de centrala aktörerna; klienten och socialarbetaren, granskar arbetet som utförs. Om de inte gör det kommer kvalitetskraven att ställas av intressenter som varken deltar i arbetet praktiskt eller känner till dess förutsättningar och resultat.

Morén (1996) ger exempel på positiva effekter av utvärderingar och nämner bland annat att bedömningarna blir enhetligare, man får bättre struktur i verksamheterna och man får en ökad trygghet för brukarna. I den aktuella kommunen har man försökt att tillämpa ett gemensamt dokumentations- och utvärderingsinstrument, och i många av verksamheterna fungerade det. Däremot hade inte boendestödsteamet resurser att klara av implementeringen, och idag är försöket med ett gemensamt instrument nedlagt. Som negativa effekter talar Morén om ett fyrkantigt bemötande av socialarbetarna och intrång i brukarnas integritet. För att säkerställa kvalitén på bedömningarna skall instrumenten vara väl beprövade av forskare, politiker och brukare. Man ska alltså inte utöva socialt arbete eller utvärderingar av detsamma enbart på känn.

Slutord

Som tydligt framkommit är det ytterst viktigt att socialt arbete utvärderas för att säkerställa kvalitén för klient och brukare. Även tydliga verksamhetsplaner och målformuleringar är av vikt för att man över huvud taget ska kunna utvärdera en verksamhet. Dessutom måste det finnas tydliga rutiner för hur arbetet ska dokumenteras.

I ett inledningsskede talar vi om att man i verksamhetsplanen från 2004 nämner begreppet nytta utan att närmare beskriva vad för nytta man menar. Vi har nu kommit fram till att man på organisationsnivå talat om att man vill uppnå nytta, i verksamhetsplanen, och eftersom nyttan är högst individuell specificerar man nyttan på individnivå, i enskilda arbetsplaner.

Att utvärdera nytta i förhållande till verksamhetsplanen är nästan omöjligt eftersom upplevelsen av nytta är individuell, och målet i planen är att bringa allmän nytta hos klienterna (90 % ska uppleva nytta). Om de kontinuerliga uppföljningarna av arbetsplanerna dokumenteras enligt tydliga och gemensamma rutiner, kan dessa uppföljningar sammanställas för att utvärdera den nytta man faktiskt åstadkommit.

Källförteckning

- Blid, Mats (2005). *Boendeinsatser för personer med instabila boendeförhållanden -En nationell inventering*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <<http://www.vardalinstitutet.net/documentarchive/1168/1411/2963/3122/3766.pdf?objectId=6926>>[2006-12-04]
- Grønmo, Sigmund (2006). *Metoder i samhällsvetenskap*. Malmö: Liber.
- Institutet för utveckling av metoder i socialt arbete. [Elektronisk]. Tillgänglig: <<http://www.socialstyrelsen.se/IMS>>[2006-12-04]
- Jess, Kari (2005). *Att räkna med nytta – Samhällsekonomisk utvärdering av socialt arbete*. [Elektronisk]. Stockholm: Socialhögskolan. (Doktorsavhandling i socialt arbete framlagd i Stockholm, Institutionen för socialt arbete). Tillgänglig: <<http://www.socarb.su.se/publikationer/avhandlingar.htm>> [2006-12-04].
- Karlsson, O. (1995). *Att utvärdera - mot vad? Om kriterieproblemet vid intressentutvärdering*. Studies in Educational Sciences 1. Stockholm: HLS Förlag
- Karlsson, O. (1997). Från utvärdering till kvalitetssäkring. En kritisk granskning av utvecklingen inom utvärderingsfältet. I *Röster om den svenska barnomsorgen*, s. 113-128. SoS-rapport 1997:23. Stockholm: Socialstyrelsen och Liber Förlag.
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Kylén, Jan-Axel (2004). *Att få svar: Intervju, enkät, observation*. Stockholm: Bonnier utbildning.
- Meeuwisse, Anna (red.) (2000). *Socialt arbete: En grundbok*. Stockholm: Natur och kultur.
- Mill, John Stuart (2003). *Utilitarism*. Göteborg: Daidalos.
- Morén, Stefan (1996). *Att utvärdera socialt arbete*. Stockholm: Publica.

Nationalencyklopedin. [Elektronisk]. Tillgänglig: < <http://www.ne.se>> [2006-12-04].

Socialstyrelsen. (2003). *Metoder för missbrukarvården - ASI-intervjun i praktisk tillämpning.*

[Elektronisk]. Tillgänglig:

< <http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/722CD2C7-166E-436E-942C-085EBA01B7D9/1090/20031125.pdf>>[2006-12-04]

Socialstyrelsen (2004). *Systematisk bedömning inom socialtjänsten.* [Elektronisk].

Tillgänglig:

<<http://www.sos.se/FULLTEXT/131/2004-131-10/2004-131-10.pdf>> [2006-12-04].

Socialstyrelsen. (2004). *Vuxna personer med missbruksproblem och övriga vuxna.*

[Elektronisk]. Tillgänglig:

<<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/6B74DE8C-98C1-42DF-B002-B504C400A023/4010/Tabeller.xls>>[2006-12-04]

Soydan, Haluk & Vinnerljung, Bo (2002). Några problem i utvärdering av sociala interventioner och utfallsstudier. I *Socialvetenskaplig tidskrift*, s 160-174. [Elektronisk].

Tillgänglig:

<http://www.socwork.gu.se/svt/ARTIKLAR/2002/SOYDAN_V.PDF> [2006-12-04]

Thomson Fakta AB. (2004). *Socialtjänstlagen*. I *Sveriges Lagar* Stockholm: Elanders Svenskt Tryck.

Varg, Nils (red.) (2003). *Perspektiv på kunskapsutveckling inom socialtjänsten.*

[Elektronisk]. Tillgänglig:

<<http://www.sos.se/fulltext/110/2003-110-17/2003-110-17.pdf>>[2006-12-04].

Vedung, Evert (2002). Utvärderingsmodeller. I *Socialvetenskaplig tidskrift*, s 118-143.

[Elektronisk]. Tillgänglig:

<<http://www.socwork.gu.se/svt/ARTIKLAR/2002/VEDUNG20.PDF>> [2006-12-04].

Vetenskapsrådet (1990). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. [Elektronisk]. Tillgänglig:

<<http://www.vr.se/download/18.668745410b37070528800029/HS%5B1%5D.pdf>>

[2006-12-04]

Verksamhetsplan boendestöd 2004

Beskrivning/analys av nuläget

De senaste sex åren har svenskarnas alkoholkonsumtion ökat med 28 %. Hela ökningen beror på att antalet storkonsumenter fördubblats. De senaste två åren har svenskarnas alkoholkonsumtion ökat med 18 %. Konsumtionen 2003 var 10,2 liter ren alkohol per person över 15 år vilket är den högsta konsumtionen någonsin. Så sent som 1995 var konsumtionen 7,8 liter.

Det är även tydligt att synen på narkotika blivit liberalare i samhället. Detta visar sig bl a i en förändrad droggkultur bland ungdomar.

Forskning visar att konsumtionen av alkohol bland ungdomar i åldern 16 – 24 år ökade mellan 1994 och 2003. Även i denna grupp blev antalet storkonsumenter fler. Av samma forskning framgår att det finns starka samband mellan konsumtionen av alkohol och narkotika på så sätt att med stigande årskonsumtion av alkohol ökar ungdomarnas narkotikaerfarenheter.

Behandlingen av missbrukare sker i allt större omfattning i öppenvård. Samtidigt ökar kraven på men även viljan till samverkan mellan myndigheter och organisationer vilket får anses naturligt eftersom hemmaplanslösningar kräver samordnande.

Sveriges medlemskap i EU mm innebär att alkohol och droger är mer lättillgängliga.

Andelen kvinnor med avancerat missbruk ökar.

Den ekonomiska åtstramningen i landet medför att kommunen, med sitt yttersta ansvar, får ta hand om personer med svårare psykiatrisk problematik. Denna problematik uppträder ofta i kombination med missbruk.

En hårdnande arbetsmarknad, som i allt större grad ställer krav på utbildning, bidrar till att den aktuella målgruppen får allt svårare att hitta meningsfull sysselsättning. Det har också blivit svårare att få lägenhet på den öppna marknaden.

Verksamhetens styrka är att personalen har lång erfarenhet av och goda kunskaper om arbete med missbrukare. Man har olika utbildning och detta berikar den samlade kompetensen inom verksamheten.

Verksamheten har utvecklats och omfattningen är nu sådan att ytterligare tjänster bör tillskapas. Den bristande bemanningen är en svaghet för verksamheten. Dessutom föreligger till viss del brist på rutiner vilket försvårar arbetet.

Bilaga 1, sidan 2:3/Verksamhetsplan 2004

Prioriterade förbättringsområden

Ytterligare tjänster bör inrättad, detta för att bättre kunna möta efterfrågan på insatsen boendestöd.

Kommunikationen mellan handläggargruppen inom avdelningen för Vuxenstöd och boendestödsteamet bör förbättras. Även kommunikationen med den övriga boendeorganisationen på [REDACTED] bör bli bättre.

Vissa rutiner för boendestödsteamets arbete finns framtagna men med den erfarenhet som personalen nu besitter framstår det tydligt att ytterligare rutiner bör tas fram.

Teamet har fn tillgång till en leasingbil och en av [REDACTED] ägd bil. Den ägda bilen är i dåligt skick och bör bytas ut.

Mål

- Den som erhåller träningslägenhet skall inom två år ha erhållit eget hyreskontrakt.
- 90 % av de som haft bistånd i form av insatsen boendestöd skall uppleva sig ha haft nytta av insatsen.
- 2005-01-01 skall nya rutiner, i syfte att effektivisera arbetet, vara framtagna i samarbete med handläggargruppen inom avdelningen för Vuxenstöd.

Aktiviteter

<u>Aktivitet</u>	<u>Ansvarig</u>	<u>Tidplan</u>
Möten med biträdande avdelningschef och handläggare i syfte att ta fram rutiner	Avdelningschef	Hösten 2004
Planeringsdag	Samordnare	Hösten 2004
Enkät för uppföljning skall tas fram	Avdelningschef i samverkan med samordnare	Senast 2005-01-01
Utökning antalet tjänster	Avdelningschef	Hösten 2004

Resurser

Medel omfördelas inom boendeorganisationen för missbrukare så att antalet tjänster inom boendestödsteamet utökas med ytterligare en tjänst.

Bilaga 1, sidan 3:3/Verksamhetsplan 2004

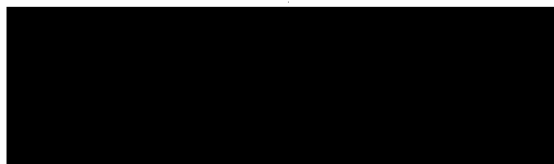
Utrymme för byte av bil finns fn inte i den budget som finns för boendestödsteamets verksamhet. Då den ena av teamets bilar är i dåligt skick skall frågan hållas aktuell i syfte att i framtiden verka för att skapa ett budgetutrymme för byte av bil.

För övrigt bedöms verksamheten kunna bedrivas inom tilldelad budgetram.

Uppföljning

Enkätundersökning bland boendestödsteamets målgrupp genomförs under våren 2005.

Verksamhetens mål följs upp under januari 2005.



Högskolan Väst
Institutionen för Individ och Samhälle
461 86 Trollhättan
Tel 0520-22 30 00 Fax 0520-22 30 99
www.hv.se