



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV
Avdelningen för socialt arbete och kriminologi

”Samverkan är bra men komplext” -

Socialarbetares upplevelse av samverkan inom socialtjänsten

Erik Jensen
Sofie Jönsson

2019

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp
Socialt arbete
Socionomprogrammet
Examensarbete I socialt arbete

Handledare: Pär Grell
Examinator: Pia Tham

Abstract

The purpose of this study was to examine social worker's experience of collaboration within social services. This has been done through semi structured interviews with six social workers. The results were analyzed using organizational theory and relevant concepts. All social workers agreed on that collaboration is something positive in all stages from client to organization, but described it as complex. Factors that, according to the social workers, affect collaboration can be: goals, time, knowledge, information exchange, specialization and communication and the social workers expressed that these factors can affect collaboration to varying degrees. Social services in the investigated municipality work towards a common reception for all client categories and have a policy called "*en väg in*" (one way in), which not all social workers knew about. But all were positive to it when they felt it would benefit the client. Furthermore, whether factors can be seen as inhibiting or favoring and the importance of the policy is discussed.

Keywords: Collaboration, social services, social worker

Sammanfattning

Syftet med denna uppsats var att undersöka socialarbetares upplevelse av samverkan inom socialtjänsten. Detta har genomförts genom kvalitativ metod, semistrukturerade intervjuer med sex socialarbetare. Resultatet analyserades i relation till tidigare forskning, organisationsteori och relevanta begrepp. Samtliga socialarbetare var eniga om att samverkan är något positivt för alla som berörs, organisation, klient och personal. Trots att de ansåg att det var positivt sågs det som komplext. Faktorer som enligt socialarbetare påverkar samverkan kan vara: mål, tid, kunskap, informationsutbyte, specialisering och kommunikation och de kan påverka samverkan i olika utsträckning. Socialtjänsten i den undersökta kommunen arbetar mot en gemensam mottagning och har en policy “en väg in”, vilket inte alla socialarbetare visste om men samtliga var positiva till det då de ansåg att det skulle gynna klienten. Vidare diskuteras om faktorer kan ses som hämmande eller gynnande och betydelsen av “en väg in”.

Nyckelord: Samverkan, socialtjänst, socialarbetare

Förord

Tiden är nu här, vi är klara! Denna C-uppsats har vi gjort med skräckblandad förtjusning, det har varit en berg- och dalbana med allt från stress till hysteriska skratt.

Vi är två författare som genomfört denna uppsats och som har bidragit med lika stor del. Under tiden då vi genomfört denna uppsats har vi lärt oss massor, och mött människor som har givit oss många olika tankeställare och nyttig information. Denna uppsats hade ej varit möjlig utan de informanter som ställde upp, stort tack till er!

Vi vill också tacka varandra med en rejäl klapp på axeln.

Och sist men inte minst vill vi tacka vår handledare Pär Grell för din tillgänglighet, dina snabba svar, tankar, insikt och kunskap. Det har varit guld värt!

Erik Jensen & Sofie Jönsson

Innehållsförteckning

1 Inledning	6
1.1 Syfte och Frågeställningar	7
1.2 Relevans för socialt arbete	8
1.3 Uppsatsen disposition	8
2 Tidigare forskning	9
2.1 Sökprocess	9
2.2 Samverkan - och dess utmaningar	10
2.3 Samverkansfaktorer - faktorer av betydelse	10
2.3.1 Otydlig målsättning	10
2.3.2 Lagstiftning, rutiner och olika kunskapstraditioner	11
2.3.3 Resursbrist - ekonomi och arbetsbelastning	12
2.3.4 Oklar ansvarsfördelning	12
2.3.5 Informationsutbyte, kommunikation och skilda kompetensområden	12
2.3.6 Samlokalisering och samsyn	13
2.3.7 Tydligt huvudmannaskap och funktionsgränser	13
2.3.8 Organisatorisk specialisering- för- och nackdelar	13
2.4 Samverkan ur ett klientperspektiv och kritik mot den positiva synen	14
2.5 Sammanfattning av tidigare forskning	15
3 Teoretiska perspektiv	16
3.1 Organisationsteori	16
3.1.1 Komplexa organisationer	17
3.1.2 Fragmentisering	17
3.2 Samverkan - ett ord med många definitioner	17
3.3 Samverkansformer - från <i>koordination</i> till <i>konsultation</i>	18
3.4 Tillit - Misstro / Vi - Dom	18
4 Metod	20
4.1 Metodval	20
4.2 Urval	21
4.3 Tillvägagångssätt	21
4.4 Analysmetod	22
4.4.1 Uppsatsens trovärdighet	22
4.4.2 Förförståelse	22
4.5 Etiska ställningstaganden	23
4.5.1 Informationskravet	23
4.5.2 Samtyckeskravet	23
4.5.3 Konfidentialitetskravet	24
4.5.4 Nyttjandekravet	24
5 Resultat & Analys	25
5.1 Om intervjupersonerna och deras arbetsplats	25
5.2 Samverkan - bra men komplext	25
5.3 Faktorer som har betydelse?	28
5.3.1 Tid - utdragna processer och missnöjda klienter	28
5.3.2 Kunskap - vem skall göra vad?	29
5.3.3 Informationsutbyte - när det alla?	29
5.3.4 Kommunikation	31
5.3.5 Organisatorisk specialisering	32
5.4 Betydelsen av "en väg in"	36

5.4.1 <i>Komplexa behov</i>	37
6 Diskussion	39
6.1 Sammanfattning av resultat	39
6.2 Resultatdiskussion	40
6.2.1 <i>Gynnande eller hämmande faktorer?</i>	40
6.2.2 <i>Betydelsen av "en väg in"</i>	41
6.3 Metoddiskussion	42
6.4 Förslag på fortsatt forskning	42
Referenslista	43
Bilaga 1 - Organisationsschema	48
Bilaga 2 - Informationsbrev	49
Bilaga 3 - Intervjuguide	50

□

1 Inledning

Sedan början av 1980-talet har svensk socialtjänst blivit allt mer specialiserad. I dagsläget är *funktions-* och *problembaserad* specialisering utbredd över hela Sverige med undantag för vissa mindre kommuner (Eriksson & Karlsson, 1989; Bergmark & Lundström, 2005; Grell, 2016; Lundgren, Blom, Morén & Perlinski 2009). Den problembaserade specialiseringen inom socialtjänsten bygger på att enheterna är uppdelade efter ett specifikt område, kan vara barn- och ungdomsenheten, ekonomiskt bistånd, vuxen- och handläggarenheten. Funktionsbaserad specialisering bygger på att enheterna är uppdelade i en myndighetsdel och en utförardel, där myndighetsdelen gör utredningar och tar beslut och utförardelen verkställer beslutet. Specialisering av socialtjänsten har lett till att socialarbetaren blir mer specialiserad inom specifika områden och kan förväntas ha en större "expertis" inom just detta (Bergmark, Lundström, Minas & Wiklund 2008; Perlinski, 2010; Lundgren et al., 2009). I och med denna specialisering kan det dock bli svårare för både klient och professionella aktörer att se helheten, och konsekvensen av detta leda till att klienter som har komplexa behov inte får det stöd som behövs (Nordström, Josephson, Hedberg & Kjellström, 2016).

Klienter med komplexa behov kan ha flera olika sociala problem eller svårigheter som tenderar att samexistera och gripa in i varandra, de är till stor del även kopplade till flera olika människobehandlande instanser (Grell, 2016). Ökad specialisering inom människobehandlande organisationer och mångfalden av utförare, både offentliga och privata, ställer höga krav på professionerna att de samverkar effektivt. Samverkans primära syfte är att samla och identifiera klientens behov för att kunna tillgodose dessa. Trots att många människobehandlande instanser strävar efter samverkan så finns det en svårighet att få till stånd en samverkan där alla parter är nöjda med resultatet (Blomkvist, 2012; Germundsson, 2011). I arbetet med klienter med komplexa behov behöver socialarbetare samverka mellan enheterna för att klientens behov skall tillgodoses på bästa sätt, och det är det denna kommun arbetar för. I svensk vetenskaplig litteratur som behandlar samverkan och i socialtjänstlagen ligger tyngdpunkten främst på *interorganisatorisk* samverkan, vilket är samverkan mellan olika organisationer. *Intraorganisatorisk* samverkan, som är samverkan inom en organisation får betydligt mindre uppmärksamhet (Grell, 2016). Tidigare forskning tyder på att det finns många

utmaningar när det kommer till intraorganisatorisk samverkan (se t.ex. Hjortsjö, 2005; Johansson, 2011; Blomqvist, 2012).

I uppsatsen har vi valt att undersöka en mellanstor svensk kommuns socialtjänst och hur socialarbetare upplever och hanterar utmaningar avseende intraorganisatorisk samverkan. Socialtjänstens myndighetsutövning är uppdelad i tre olika verksamheter inom samma nämnd (se bilaga 1). Den ena verksamheten har namnet IFO, där barn och unga, vuxen och försörjningsstöd inryms. Den andra verksamheten är Handläggarenheten där biståndshandläggare inom SoL- och LSS-beslut finns och den tredje verksamheten är Arbete och Integration där socialsekreterare handhar ärende med klienter som är ensamkommande, kvotflyktingar och asylsökande. Alla verksamheter tillhör samma nämnd och har samma politiska styrning men varje verksamhet har sin egen verksamhetschef och sin egen organisation under verksamhetschefen. Socialtjänsten i den kommun vi undersökt är både problem- och funktionsspecialiserad och arbetar i enlighet med ”en väg in”, som är en policy som bygger på samverkan. De arbetar för en gemensam socialtjänst där det skall räcka med att ta en kontakt så ska klienten efter detta få hjälp med övriga kontakter både inom och utanför socialtjänsten.

1.1 Syfte och Frågeställningar

Syftet med vår uppsats är att undersöka hur socialarbetare uppfattar förutsättningar för *intraorganisatorisk* samverkan inom socialtjänsten.

Frågor som kommer besvaras i denna uppsats är:

- Vilken innebörd ger de olika socialarbetarna begreppet samverkan?
- Vilka faktorer har betydelse för intraorganisatorisk samverkan enligt socialarbetarens uppfattning?
- Vilken betydelse har “en väg in” enligt socialarbetarens uppfattning?

1.2 Relevans för socialt arbete

Komplexa behov är inte något ovanligt inom socialtjänsten och oavsett vilken enhet socialarbetaren är verksam inom så är det något socialarbetaren kommer att stöta på. I takt med att problembaserad specialisering ökar menar forskningen att det kan resultera i att klienten blir lidande då det blir en utmaning för socialarbetaren att lösa flera olika sorters problem. När den organisatoriska strukturen bygger på att olika enheter hanterar sina specifika problemområden blir samverkan en förutsättning för att kunna hjälpa klienten med alla dess behov (Grell, Ahmadi & Blom 2013). Då mycket av forskningen belyser utmaningar med samverkan mellan olika människobehandlande organisationer så finner vi att en studie som belyser socialarbeters upplevelse av faktorer som påverkar den intraorganisatoriska samverkan är viktig och relevant för socialt arbete.

1.3 Uppsatsen disposition

Uppsatsen har sex kapitel, som struktureras på följande vis: Kapitel ett inleds med en introducering av ämnet, syfte och frågeställningar. Kapitel två behandlar tidigare forskning inom ämnesområdet. Därefter kommer kapitel tre som behandlar teorier och begrepp som är kopplat till uppsatsen ämnesområde. I kapitel fyra berörs vald metod, urval, tillvägagångssätt och analysmetod samt etiska ställningstaganden. I kapitel fem redovisas uppsatsens resultat som analyserats i relation till tidigare forskning och teoretiska perspektiv. Slutligen i kapitel sex diskuteras resultat och metod och avslutas med förslag på fortsatt forskning.

2 Tidigare forskning

Detta kapitel inleds med en redogörelse för hur vi gått tillväga för att hitta relevant tidigare forskning. Efter detta kommer en redogörelse för den tidigare forskning som vi delat in i tre teman: samverkan- och dess utmaningar, samverkansfaktorer och samverkan ur ett klientperspektiv och kritik mot den positiva synen. Avslutningsvis kommer det en sammanfattning av den tidigare forskningen

2.1 Sökprocess

Vi började vår sökning efter relevant forskning på olika databaser som vi kom i kontakt med via högskolan i Gävles bibliotek. De databaser vi använde oss av var Discovery, Libris, DiVA, SAGE, BASE, SwePub och socIndex. För att hitta så specificerad forskning som möjligt använde vi oss av sökord som samverkan, socialtjänst, socialt arbete, komplexa behov, organisatorisk specialisering, samarbete och de engelska orden: co-operation, social services, social work, complex needs, organizational specialization, collaboration. Vi använde oss av en s.k. *kombinationssökning*, vilket betyder att vi kombinerade orden på olika sätt. För att hitta mer relevant forskning använde vi oss även av de logiska operatorerna och, eller, OR och AND (Löf, 2005). För att kunna göra sökningen än mer specifik så menar Bildtgård och Tielman-Lindberg (2008) att det är bra att använda sig utav *inklusions-* och *exklusionskriterier* i sökandet som betyder att man bestämmer sig för vad man vill ta med och inte.

De inklusionskriterier vi valt att ta med är: *Geografiskt ursprung* då vi har valt att ta med artiklar som är skrivna på svenska och engelska. *Kvalitet* där vi endast valde att ta med *peer-reviewed*-artiklar, då vi strävade efter så hög nivå av vetenskaplighet som möjligt. Det exklusionskriterier vi valde att använda oss av var *källtyper* då vi valde att våra sökningar inte skulle innehålla recensioner och konferensmaterial. Efter detta så gjorde vi en s.k. *referenssökning* eller *kedjesökning* vilket betyder att vi använde oss av den relevanta forskning vi hittat via databaserna och såg över referenslistorna på dessa för att på så vis hitta mer relevant litteratur (Löf, 2005).

2.2 Samverkan - och dess utmaningar

Axelssons (2012) inventering om det svenska forskningsläget som bygger på svenska publikationer som behandlar samverkan har visat att det finns stora likheter när det kommer till samverkan i olika verksamhetsområden. Det finns likartade behov, hinder, svårigheter och modeller för att organisera och han menar att det skulle kunna vara en idé att utveckla en generell kunskap om samverkan och att denna skulle kunna vara till stöd. Axelsson (2012) skriver även att det i Socialstyrelsens lägesrapport från 2012 har konstaterats att behovet av en fungerande och effektiv samverkan kommer att bli ännu större. Blomqvist (2012) skriver i sin avhandling som handlar om samarbetsprocesser att dessa processer är komplexa för att de är omfattande, mångfacetterade och de involverar interaktion. Blomqvist menar även att specialiseringen av olika organisationer på 1990-talet kritiserades för att det ledde till en bristande helhetssyn där människor med komplexa behov blev lidande. Hon går igenom faktorer som kan påverka samverkan och delar upp de i hämmande och gynnande faktorer, där kunskapstraditioner, lagstiftning, inställning, sekretess, oklar resursfördelning är exempel på hämmande medan styrning, tydlighet, samlokalisering och samsyn är exempel på gynnande. I Nordströms et al., (2016) studie lyfter man fram de hämmande faktorerna: olika behov och mandat, tvång att närvara, ifrågasättanden och klander samt prioriteringar och tid och de gynnande: respekt mellan varandra, kollegialt lärande, gemensam terminologi och dokumentation, samt att det finns intresse för samverkan.

2.3 Samverkansfaktorer - faktorer av betydelse

För att uppnå en fungerande samverkan finns det faktorer som är av betydelse. Dessa faktorer kan möjliggöra samverkan men de kan också innebära problem när det kommer till strukturella brister i olikheterna (Danemark, 2000). Nedan kommer en redogörelse för vad forskningen säger om några av dessa faktorer.

2.3.1 Otydlig målsättning

När forskare intervjuade handläggare inom socialtjänsten framkom det att en av de viktigaste faktorerna för att lyckad samverkan är att man arbetar mot samma mål (Dunér & Wolmensjö, 2015). Det är inte helt ovanligt att det inte finns en tydligt gemensam målsättning när det kommer till samverkan i arbetet med klienter som har komplexa behov, då olika enheter kan ha sina egna mål. Det kan då råda en oenighet i målsättningen som i sin tur kan leda till svårigheter i att bryta ned samverkansmålen i konkreta delmål

(Danemark, 2004). När flera olika enheter ska samverka kan dess egna mål eller uttalade mål riskera utgången för samverkan. Uttalade mål kan också leda till att man utvecklar ouppnåeliga mål och en känsla av att samverkan inte leder till det som den var tänkt till (Boklund, 1995). Danemark (2000) menar att om en organisation har vaga mål, otydliga målsättningar eller andra oklarheter som inte gynnar samverkan så kan även en viss irritation på personliga plan uppstå som hämmar samverkan. Mycket forskning tyder på att gemensamma mål och helhetssyn är avgörande i arbetet med klienter som har komplexa behov (Harker, Dodel-Ober, Berridge & Sinclair, 2011: Cambridge & Parkes, 2006).

2.3.2 Lagstiftning, rutiner och olika kunskapstraditioner

Organisationen vi valt att studera styrs av ramlagar, vilket innebär att både organisationen och de enskilda socialarbetarna har ett handlingsutrymme. Detta handlingsutrymme ger både organisationen och socialarbetarna möjlighet att göra sina egna tolkningar (Lipsky, 1980, 2010). När det är skillnader i tolkningar, kunskapstraditioner och lagar kan det innebära att samverkan blir påverkad (Danemark & Kullberg, 1999). Även organisationens och den egna enhetens inställning till samverkan kan hämma samverkansarbetet då socialarbetarens egen inställning kan bli påverkad om den rådande attityden till samverkan är negativ (Ödegård & Strype, 2009). Organisationer som antagit riktlinjer och policy-dokument som förespråkar samverkan tenderar att samverka i mycket högre utsträckning (Smith & Mogro-Wilson, 2008) och socialarbetare anser att det är lättare att samverka med andra enheter om deras rutiner kräver det (Webber, McCree & Angeli, 2011). Trots att samverkan många gånger är lagstadgad så har inte de personer som skall samverka några riktlinjer eller rutiner för vem som ska göra vad (Willumsen, 2008). Sekretess är något som kan ställa till det när det kommer till informationsutbyte och samverkan mellan olika enheter men kan lösas genom ett godkännande från klient eller vårdnadshavare (Lacey, 2000). Sekretesslagen kan ses som omfattande för de som arbetar under den och kan därför, på grund av otillräcklig kunskap bli ett hinder, då många är försiktiga när det kommer till informationsutbyte och frågor om sekretess (Blomqvist, 2012). Olika värderingar och agerande i samverkanssituationer gör att de olika kunskapstraditionerna kan bli synliga. Socialarbetarens värderingar, legitimitet och dennes egna uppfattning om sin professionella status kan hämma samverkansprocessen (Pettersson, 1999).

2.3.3 Resursbrist - ekonomi och arbetsbelastning

Samverkan tar både personella och ekonomiska resurser i anspråk och dessa resursfrågor skapar ofta svårigheter för samverkan. De olika enheterna inom socialtjänsten har ofta olika budgetar som de ska fördela och det kan bli en oenighet när det gäller vilken enhet som har betalningsansvaret för exempelvis en placering (Westrin, 1986). Varje år får var enhet sin egen budget och beroende på om det blir neddragningar så menar Grape (2001) att det även visar sig på samverkansprioriteringar. Det är dock inte bara ekonomin som kan anses som en resursbrist utan också arbetsbelastningen, vilken ofta upplevs vara hög inom människobehandlande organisationer. Att det inte finns tid till samverkan är också en faktor som enligt forskningen är vanlig (Danemark & Kullberg, 1999).

2.3.4 Oklar ansvarsfördelning

Grape (2001) poängterar vikten av förtydning av ansvarsfördelning och roller, främst för de som arbetar med samma målgrupp och har liknande arbetsuppgifter. Där ansvarsfördelningen varit tydlig och personerna som samverkar vet vem som skall göra vad, har bättre förutsättningar för en lyckad samverkan (Cambridge & Parkes, 2006; Dunér & Wolmensjö, 2015).

2.3.5 Informationsutbyte, kommunikation och skilda kompetensområden

En hämmande faktor för samverkan mellan olika enheter kan vara när det brister i informationsutbytet. Delas inte information mellan enheter så kan detta resultera i att respektive enhet inte kan fortsätta driva sina delar framåt i arbetet med klienten. Regelbundna uppdateringar och vetskapen vad andra enheter gör i arbetet med gemensamma klienter är gynnande. Dock kan sekretessen hämma samverkan mellan enheter (Cambridge & Parkes, 2006). Harker et al. (2011) belyser vikten av samverkansmöten. De menar att tydliga ramar, god kommunikation och tillförlitligt informationsutbyte är av stor vikt för att det ska fungera. De belyser även vikten av aktivt deltagande för att dessa ska ha en positiv effekt på samverkan och fungera överhuvudtaget. Om kommunikationen och informationsutbytet brister kan värdefull expertis, kunskap och värderingar gå förlorad och Coates (2015) menar att detta inte får brista då det kan påverka klienten negativt.

2.3.6 Samlokalisering och samsyn

Samlokalisering, vilket innebär att olika enheter delar på lokaler gynnar samverkan (Danemark & Kullberg, 1999; Westrin, 1986). De menar att personalen får till stånd en möjlighet att få fram en samsyn gällande åsikter, värderingar och samverkan genom samlokalisering. Det blir viktigare för olika enheter att påvisa vad de gör och på vilket sätt de olika enheterna skiljer sig ju närmare de kommer varandra (Hjortsjö, 2005). Socialtjänsten är i vissa fall samlokaliserade och Gardner (2003) belyser vikten av att arbeta över gränserna för klienter med komplexa behov.

2.3.7 Tydligt huvudmannaskap och funktionsgränser

Det finns en uppdelning av människors problematik och människobehandlande organisationer. Inom socialtjänsten kan man se en tydlig uppdelning, t.ex. missbrukare ska till vuxenenheten, ekonomiska ärenden till försörjningsstödsenheten och barnärenden till barn- och unga. Denna uppdelning ställer krav på de olika enheterna att samverka med varandra för att kunna lösa problem med gemensamma klienter då det i många fall är klienter med komplexa behov. För att underlätta för en möjlig samverkan kan det underlätta om varje enhet är tydliga med hur de kan bidra i ett ärende och var gränsen för deras insats går. En återkommande fråga inom forskningen när det handlar om denna uppdelning/specialisering är om det finns ett behov att luckra upp dessa gränser (Danemark & Kullberg 1999).

2.3.8 Organisatorisk specialisering- för- och nackdelar

För att förstå samverkan måste vi också ha kunskap om organisationsformen för att se om och isåfall på vilket sätt den kan påverka samverkan. Genom en litteraturstudie sammanfattar Grell et al., (2013) kunskapsläget som belyser för- och nackdelar med en specialiserad respektive integrerad organisation och hur detta påverkar arbetet med klienter. De menar att en specialiserad organisation inte har en lika bra helhetssyn som en integrerad organisation, då den specialiserade organisationen har en högre expertis vid avgränsade problem. Detta i sin tur kan leda till att klienter med komplexa behov kan drabbas, då det krävs kontakt med fler socialarbetare när organisationen är mer specialiserad. En rad hinder kan uppstå så som att bärande relationer mellan socialarbetare och klienter kan bli svårt då klienterna bollas runt hos olika socialarbetare. Det finns en rad studier om hur organisationsstrukturen påverkar arbetet (Bergmark & Lundström 2005; Johansson 2005; Lundgren et al. 2009; Perlinski 2010).

I Perlinskis (2010) avhandling fokuserar han på hur organisatoriska faktorer påverkar klientarbetet i just socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Trots att specialiserade organisationer inte tycks ha samma helhetssyn som en integrerad, så visar resultat i hans avhandling att det är just helhetssyn och samverkan som är det som personal på specialiserade organisationer strävar efter. Enligt tidigare forskning så finns lösningen på primära hinder för en god samverkan på organisationsnivå där resurser och tid kan regleras, trots detta så tycks ansvaret för en god samverkan ligga på den enskilde socialarbetaren (Willumsen, 2008). Organisatorisk specialisering tycks enligt forskningen kunna ses som en säkerställande av god kvalitet då socialarbetaren innehar en högre form av expertis inom sitt område samt att denna "expertis" kan ge socialarbetaren en högre status och legitimitet (Grell, 2016).

2.4 Samverkan ur ett klientperspektiv och kritik mot den positiva synen

Genom intervjuer redogör Boklund (1995) för klienternas syn på samverkan, där samverkan anses som något, dock inte entydigt positivt. Hon uppger att klienterna kan känna att samverkan "sker över huvudet" på dem och att de sker på socialarbetarnas villkor. En del klienter upplever att de får ge upp självbestämmanderätten för att kunna få hjälp. Boklund (1995) belyser att samverkan kring en klient med komplexa behov fungerar bäst då socialarbetaren styr ihop samverkan. När detta inte fungerar så måste istället klienten försöka samordna de kontakter som behövs, i många fall utan varken kompetens eller befogenhet. "Bollas runt" var ett uttryck för klienternas känsla när samverkan inte fungerade och enheterna arbetade var för sig, vilket kan tyda på brister i helhetsperspektivet.

Trots att samverkan oftast ses som något positivt (Axelsson, 2012) så finns det forskning som ifrågasätter och kritiserar de gynnande faktorerna och positiva synen. Longoria (2005) menar att de olika definitionerna på vad samverkan är gör det problematiskt att veta vad de positiva effekterna faktiskt är. Han belyser att samverkan kräver tid, resurser och ansträngning av personalen vilket kan resultera i minskad effektivitet. Glisson och Hemmelgarn (1998) belyste i sin studie som handlar om samverkan i barn- och familjeärenden att rollfördelning, och arbetsplatsklimat hade större positiv inverkan på

utfallet av och kvaliteten på insatserna än samverkan i sig. Longoria (2005) menar att verksamheter som arbetar med människor bör ställa sig frågan om vems behov som tillgodoses vid samverkan och att de borde klargöra vad som egentligen avses med samverkan så det blir entydigt. Slutligen rekommenderar han de verksamheter som främjar samverkan att ha löpande utvärderingar av effekterna för att kontrollera att det inte påverkar klienterna negativt.

2.5 Sammanfattning av tidigare forskning

Kopplat till vårt syfte och frågeställning har vi valt tidigare forskning som tar upp samverkan som kunskapsområde. Vi har tagit med forskning som behandlar både intra- och interorganisatorisk samverkan då vi anser att det finns likartade förutsättningar. En stor del av kapitlet tidigare forskning behandlar samverkansfaktorer som på ett eller annat sätt kan påverka utgången för samverkan samt hur organisationsstrukturen påverkar. Dessa faktorer delas många gånger upp i gynnande och hämmande faktorer för en fungerande samverkan. De faktorer som varit framträdande är: målsättning, lagstiftning, rutiner, kunskapstraditioner, resurser, ansvarsfördelning, samlokalisering, samsyn, huvudmannaskap och funktionsgränser. Forskningen har visat att det finns stora likheter när det kommer till samverkan i olika verksamhetsområden, det finns även likartade behov, hinder och svårigheter. Trots att den mesta forskningen ger en positiv bild av samverkan så finns det forskning som ifrågasätter och kritiserar samverkan samt eftersöker en generell kunskap om samverkan. Dessa olika områden inom forskningen bedömer vi utgör en bra grund för att relatera vårt intervjumaterial till.

3 Teoretiska perspektiv

Kapitlet inleds med en presentation av organisationsteori avgränsat till komplexa organisationer och fragmentisering. Därefter en kort presentation av samverkansbegreppet, sedan samverkansformer och tillit-misstro/vi-dom.

3.1 Organisationsteori

Inom organisationsteorin beskrivs olika organisationsstrukturer. Några exempel på strukturer är *hierarkisk organisation*, *teamorganisation* och *matrisorganisation* (Svedberg, 2016). Organisationsteorin har fyra grundläggande punkter som gäller för alla strukturerna och det är hur arbetsuppgifter och processer ska definieras, bemannas och organiseras, hur ansvar, beslutsrätt och befogenheter ska fördelas, hur verksamheten ska styras och hur relationen mellan chefer och underställda ska vara beskaffad (Svedberg, 2016). Hierarkisk organisation är ordnad med en eller flera vertikala linjer som uttrycker hur arbetsuppgifter, ansvar och befogenheter är fördelade. Denna organisation bygger bl. a. på klara regler för beteende i organisationen och att tjänstvägens princip gäller, dvs. att personal endast meddelar sig med närmast över- eller underordnad, och att auktoriteten ges utifrån positionen i organisationen. Grundidén för teamorganisationen är att de olika teamen ska kunna samarbeta, vara autonoma, kunna ta ansvar och ha befogenheter. Teamets arbete ska bestå av meningsfulla helheter och inte en serie av enskilda moment (Svedberg, 2016).

Enligt Danemark (2005) är det viktigt att de samverkande verksamheterna klargör sin organisatoriska struktur för varandra. Vidare är det viktigt att varje yrkesaktör som ingår i samverkan tillhör en viss organisation och i förlängningen innebär detta att personen är en del av en organisatorisk struktur. Detta leder till att samverkanspersonen inte är helt fri att handla efter fri vilja. Vid samverkan är det även viktigt att klargöra vilka befogenheter personerna som samverkar har och vad de får fatta för beslut samt vem som ska fatta besluten i samverkansgruppen. Ytterligare en viktig aspekt är att samverkansgruppen har förtroende och resurser att genomföra de fattade besluten, både från den politiska sidan men även från tjänstemannasidan (Danemark, 2005).

3.1.1 Komplexa organisationer

Socialtjänsten är en s.k. *människobehandlande organisation*, vilket innebär att de erbjuder samhällsmedborgare tjänster och service. De ser till samhällets och statens intressen samtidigt som de ombesörjer medborgares rättigheter och skyldigheter (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Begreppet människobehandlande organisationer kommer från Hasenfelds (1983) definition: *human service organizations*. Hasenfeld menar att dessa organisationer är komplexa då de har med subjekt att göra, människor med egna åsikter och uppfattningar som inte alltid överensstämmer med socialarbetarens. Andra organisationer behandlar objekt istället (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Det finns enligt Danemark och Kullberg (1999) en svårighet att mäta och förutspå insatser i människobehandlande organisationer. De belyser svårigheterna med att avgöra vad som är mål och medel när det kommer till förbättring av en människas livssituation. När det kommer till samverkan och människobehandlande organisationer så räcker det inte att komma överens och samverka med andra aktörer, eftersom de ska verka för klientens bästa så måste hänsyn tas till klientens åsikter och önskemål (Socialstyrelsen, 2008).

3.1.2 Fragmentisering

Fragmentisering nämns i stor utsträckning, både inom svensk och internationell forskning. I och med att en organisation specialiseras så leder detta till differentiering som i vissa fall även leder till fragmentisering. För att motverka fragmentisering så använder specialiserade organisationer sig av samverkan för att för att kunna skapa bryggor över de sprickor som bildas (Axelsson & Bihari Axelsson, 2013), något som Bae och Feoioc (2012) menar är en stor utmaning då samverkan över flera områden inom en organisation är svårt. Trots denna utmaning så är samverkan en viktig utvecklingsfaktor då klienter med komplexa behov kan uppfatta organisationen som svårtillgänglig (Compton et. al., 2016; Grell, 2016).

3.2 Samverkan - ett ord med många definitioner

Samverkan är ett ord som används i stor utsträckning i många olika kontexter. Det finns olika definitioner och beskrivningar av samverkan. En beskrivning är att samverkan mer är en övergripande term för olika typer av interaktion som sker mellan olika organisationer men också mellan olika enheter i en och samma organisation (Hassett &

Austin, 1997; Horwath & Morrison, 2007). Danemark (2000, s.15) beskriver samverkan som något snävare i sin definition “*medvetna målinriktade handlingar som utför tillsammans med andra i en klar avgränsad grupp avseende ett definierat problem och syfte*” vilket även Boklund (1995, s. 47) gör “*när någon eller några tillför sina specifika resurser, kompetenser och/eller kunskaper som man gemensamt har att genomföra*”.

3.3 Samverkansformer - från *koordination* till *konsultation*

Flera studier delar in graden av samverkan i olika nivåer (Berggren, 1982; Boklund, 1995; Grell et al., 2013; Westrin, 1986). Westrin (1986) delar in dessa samverkansnivåer i fyra olika där *Koordination* kan beskrivas som samordning, att det finns ett samarbete i utförandet av insatser. När det i sin tur kommer till *Kollaboration* så rör det sig om samverkan när det finns ett behov, som det i många fall finns när det kommer till klienter med komplexa behov. Detta innebär att utbytet av expertis sker i större utsträckning då det finns en gemensam uppgift vilket i sin tur leder till att gränserna mellan specialisterna luckras upp (Grell et al., 2013). *Sammansmältning* är den nästa nivån som innebär att arbetet/arbetsplatsen är mer integrerat och alla kan utföra arbetsuppgifterna. Slutligen beskriver Westrin (1986) *konsultation*, vilket innebär att yrkesroller och arbetsuppgifter är avgränsade men yrkesgrupperna hjälps åt genom att konsultera och handleda varandra.

3.4 Tillit - Misstro / Vi - Dom

Enligt Johansson (2009) så är tillit grunden när det kommer till interaktion mellan människor. Motsatsparet tillit - misstro har särskild bäring när det kommer till det spänningsförhållanden som kan uppstå då en klient som har komplexa behov har kontakt med flera enheter inom socialtjänsten och med flera olika socialarbetare. I denna kontext skulle tillit kunna stå för en positiv uppfattning om “den andres” (kan vara en specifik person, en yrkesgrupp eller en organisations) inställning, kunskap, avsikter och pålitlighet, medan misstro skulle kunna stå för motsatsen vilket motsvarar en negativ uppfattning (Behnia, 2008; Grosse, 2007; Rothstein, 2003). I denna kontext kan man dela upp skillnaden tillit i *individtillit* och *systemtillit*, där individtillit berör de konkreta och mellanmänniska medan systemtillit berör uppfattningen om systemen i samhälle, organisationer och institutioner (Grosse, 2007; Jessen, 2010; Luhmann, 2005).

När det finns misstro till exempelvis en annan enhet kan det uppstå en känsla av ”vi och dom”. Svedberg (2016) menar att för att kunna definiera vår egen grupp (vi-gruppen) så är det viktigt att det finns en annan grupp (dom - gruppen). Medlemmarna i dom-gruppen kan uppfattas som misslyckade och annorlunda. Den gruppen blir en kontrast till den egna gruppen och visar upp en avsaknad av den egna gruppens positiva egenskaper. Skvaller, rykten och fördomar sinsemellan grupperna stärker solidariteten till den egna gruppen då andras ringa värde och uselhet skänker glans till en själv.

4 Metod

I kapitlet beskrivs metodval, urval, analysmetod samt en redogörelse för de forskningsetiska övervägande vi har gjort

4.1 Metodval

Vi valde att genom en kvalitativ metod genomföra denna uppsats. I kapitlet kommer vi att förklara mer ingående hur vi gått tillväga för att samla in vår data. Vi intervjuade sex socialarbetare som arbetar på olika enheter inom en mellanstor svensk socialtjänst.

Den kvalitativa metoden har sina rötter i den vetenskapsteoretiska hermeneutiken, vilket handlar om metoder för förståelse och tolkning men också beskrivning av förståelsen. Fenomen skapade av människor är meningsfulla fenomen enligt hermeneutiken. I vår uppsats kan data, empiri och yttranden ses som dessa fenomen då det skapats genom våra intervjuer, alltså skapade av människor (Ahrne & Svensson, 2015). För vår uppsats använde vi oss av semistrukturerade intervjuer för att kunna besvara våra frågeställningar. Utgångspunkten var att få reda på vilken upplevelse intervjupersonerna har av vissa fenomen och då är det framförallt kvalitativ forskningsmetod som är bäst lämpad (Kvale & Brinkman, 2014; Larsson, 2005a). Vidare kan man genom denna intervjuform få fram informantens egen beskrivning av fenomenet. Informanten ska kunna få en möjlighet att beskriva sina egna upplevelser, men detta kräver att intervjuguiden är utformad så att det kan ske. Intervjuformen kan beskrivas som en öppen och empatisk konversation mellan två parter. Dock bör det finnas i åtanke att denna intervjuform inte kan uteslutas att, vi som intervjuare sitter i en maktposition gentemot informanten. Denna maktposition kan spegla vad som sägs under intervjun (Kvale & Brinkmann, 2014). Detta var något vi hade med oss och både tänkte på under intervjun och diskuterade innan intervjun. Även under analysen av vårt material hade vi det ovannämnda i tankarna.

En nackdel med vald metod är att den kunskap vi får går på djupet istället för att vi får en bred förståelse. Det kan bli svårt att dra några generella slutsatser då intervjuaren kommer att vara kopplade till den frågeställning vi har valt att studera. En annan nackdel är att det skulle kunna finnas en risk att resultatet påverkades av att intervjupersonen

hade ett annat syfte än vi som forskare hade, eller att intervjun var på en viss plats eller vid ett visst tillfälle

4.2 Urval

Vi hade vissa kriterier inför att rekrytera intervjupersoner. De skulle ha minst två års yrkeserfarenhet från socialtjänsten, helst inom samma enhet, och de skulle vara socialarbetare. Vi ställde inga krav på att de skulle ha en specifik utbildning utan det mest primära för uppsatsen var att det var socialarbetare med en viss yrkeserfarenhet inom socialtjänsten då de borde ha mer erfarenhet av samverkan och har fått en viss inblick i hur socialtjänstens organisation är uppbyggd. Urvalsmetoden vi använde var bekvämlighetsurval. Bekvämlighetsurval innebär att forskaren tar kontakt med vissa personer som anses lämpliga för studien och som finns tillgängliga och nära (Bryman, 2018). För att komma i kontakt med potentiella intervjupersoner skickade vi ett mejl (se bilaga 2) till enhetschefer inom socialtjänsten, där de sedan vidarebefordrade vårt mejl till socialarbetare.

4.3 Tillvägagångssätt

Intervjupersonerna blev informerade om uppsatsens syfte. De blev även informerade om hur vi skulle förvara vårt insamlade material och hur detta kommer att hanteras. Då tiden var en begränsande faktor så intervjuades sex personer. Intervjupersonerna fick själva bestämma tid och datum för intervjun och för att underlätta för dem så kom vi till den plats som de bestämde. Tidsramen för intervjuerna var 45 till 60 minuter. Under intervjun använde vi oss av en intervjuguide (se bilaga 3) med öppna frågor. Frågorna hade vi gjort för att få fram så mycket information som möjligt under intervjun och för att inte missa information som kunde vara viktig för datainsamlingen. Under intervjun ställdes följdfrågor för att få en bredare kunskap. Följdfrågorna innebar också att intervjupersonen mera fritt kunde svara på sitt eget sätt och fick en chans att brodera ut sina svar. Frågorna från intervjuguiden behöver nödvändigtvis inte läsas upp på det sättet som de är utformade utan man är fri att ställa frågor utifrån hur intervjun utvecklar sig (Bryman, 2018). Intervjuerna spelades in. Det finns både för och nackdelar med detta arbetssätt. En nackdel kan vara att informanten är obekvämt med att bli inspelad och att de vet att det de säger kommer att finnas kvar. Fördelen är att man kan fokusera på intervjupersonen och slipper anteckna samtidigt som informanten talar (Bryman, 2018)

4.4 Analyismetod

För att kunna analysera vår insamlade data (inspelade intervjuer) valde vi att transkribera, vilket betyder att ljud blir till text. När en transkribering görs så blir den skrivna texten empiriskt material. Nackdelen med att ändra från data till empiriska data är att det kan försvinna information som tex sarkasm och ilska, som kan vara av vikt för att förstå informationen som informanten ger vid intervjun (Kvale & Brinkmann, 2014). För att lättare kunna analysera vårt empiriska material valde vi att koda vilket betyder att vi markerade vissa nyckelord som vi antog kunde vara av intresse för analysen av det empiriska materialet. Nyckelorden fick vi från tidigare forskning och från de teorier vi har använt för att analysera datan. Att koda vissa stycken eller ord i en utskrift hjälper forskaren att bekanta sig med de minsta detaljerna i materialet och det ger en överblick av innehållet i materialet (Kvale & Brinkmann, 2014).

4.4.1 Uppsatsens trovärdighet

Validitet betyder enligt Kvale och Brinkmann (2014) att vi undersöker det vi avser att undersöka. Att vi genom hela vår studie argumenterar för våra val och uttalanden.

Med reliabilitet avses att det ska gå att lita på de resultat som framkommit i studien och det har vi gjort genom att vara tydlig med vårt tillvägagångssätt och vår förförståelse (Kvale & Brinkmann, 2014). Enligt Larsson (2005b) kan det vara svårt att påvisa reliabilitet i en kvalitativ studie just för att vi inte genomför några mätningar utan det vi fokuserade på är att få fram och analysera intervjupersonernas erfarenheter om vårt valda fenomen. Det vi gör för att öka vår studies reliabilitet är att genom vår intervjuguide som innehåller teman med flera frågor och följdfrågor försöka kontrollera *konsistens* i de svar som vi fått samt att vi slutligen sammanfattar de svar vi fått så att intervjupersonerna kan komma med synpunkter och så att vi kan försäkra oss om att vi förstått de rätt.

Enligt Svensson och Ahrne (2015) är det allmänt svårt med generaliserbarheten i kvalitativa studier.

4.4.2 Förförståelse

Ursprungsidén till uppsatsen kom då vi gjorde vår VFU (verksamhetsförlagda utbildning) på skilda enheter inom samma kommun. Samverkan var något som var aktuellt och det handlade både om intra- och interorganisatorisk samverkan. Vi märkte snabbt att det var

något som olika enheter tycktes sträva mot men att det var väldigt komplext. Ofta var svårigheten med samverkan när det var interorganisatorisk samverkan där känslan av “vi och dom” kunde bli tydlig. Svårigheter med att få till möten och matcha kalendrar och kommunikation var också något som vi uppmärksammade. När vi varit på våra VFU-platser ett tag så uppmärksammade vi även liknande svårigheter när det gällde intraorganisatorisk samverkan och kände då att detta var något vi ville studera närmare.

4.5 Etiska ställningstaganden

De fyra huvudsakliga kraven i forskningsetiska principer är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*, så dessa är de vi kommer att ta i beaktning under arbetet med vår studie

4.5.1 Informationskravet

I enlighet med Vetenskapsrådet (2002) riktlinjer informerades vi intervjupersonerna om vad studien skulle handla om och vilka villkor som gällde för deras deltagande. Informationen gavs både muntligt och skriftligt i form av ett informationsblad/brev. Det tydliggjordes även att deltagandet var helt frivilligt och att de när som helst kunde välja att avbryta sin medverkan. Vi informerades även om eventuella risker som kunde innefatta obehag eller skada, och vi informerades om att de data vi samlade in och de empiriska material vi använde för att analysera endast var till för forskning samt var och när de kunde finna den färdiga studien. Vi frågade om intervjupersonerna hade något emot att intervjuerna spelades in. Ljudfiler och transkriberingsmaterial från intervjuerna hanterades på ett säkert och varsamt sätt och det raderades efter att examensarbetet var slutfört.

4.5.2 Samtyckeskravet

Det är viktigt att intervjupersonerna själv får bestämma över sin medverkan i studier (Vetenskapsrådet, 2002). Vi läste upp vårt informationsblad/brev innan varje intervju och lät intervjupersonen skriva under om de godtog villkoren. Vår avsikt under intervjuerna var att lyssna utan att moralisera och vi hoppas att personerna kände att de kunde prata fritt om det som vår studie handlar om. Vi informerades om att vi avidentifierar personerna i vår studie och att vi inte nämner vilken kommun som studien är utförd i.

4.5.3 Konfidentialitetskravet

I studien har vi aidentifierat personerna som ingår i vår studie genom att kalla dem för intervjuperson 1, 2 o.s.v. så att det inte går att identifiera dessa personer för utomstående. Vi har även aidentifierat platser, kommun, andra personer eller annan information som kan vara av känslig natur (Kvale & Brinkman, 2014). Vetenskapsrådet (2002) skriver att om den insamlade datan är väldigt detaljerad så kan det komma att någon läsare trots aidentifiering kommer att kunna identifiera våra intervjupersoner. Det vi har gjort med sådan data är att vidta åtgärder för att försvåra igenkännandet så långt det är möjligt och om det framkom känslig information så har vi överlagt om vi kan ha med detta i vår studie.

4.5.4 Nyttjandekravet

Att det framkom som ovan skrivet att materialet som framkom under intervjuerna och som analyserades endast får användas i forskningssyfte och varken kommer att användas för kommersiella syften eller för åtgärder som kan skada den enskilde (Svensson & Ahrne, 2015).

5 Resultat & Analys

I kapitlet redovisas resultat utifrån studiens empiri som sedan analyseras med hjälp av tidigare forskning och teoretiska perspektiv i förhållande till syfte och frågeställningar. Kapitlet inleds med en kort presentation av intervjupersonerna och deras arbetsplats. Därefter följer en presentation och analys av socialarbetarnas upplevelse av intraorganistorisk samverkan.

5.1 Om intervjupersonerna och deras arbetsplats

Socialtjänstens myndighetsutövning är inrymd i tre olika verksamheter inom samma nämnd. Den ena verksamheten har namnet IFO, där barn och unga, vuxen och försörjningsstöd inryms. Den andre verksamheten är Handläggarenheten där biståndshandläggare inom SoL- och LSS-beslut finns och den tredje verksamheten är Arbete och Integration där socialsekreterare bland annat handhar ärende med klienter som är ensamkommande, kvotflyktingar och asylsökande. Alla verksamheter tillhör samma politiska nämnd och verkar inom samma förvaltning men varje verksamhet har sin egen budget, verksamhetschef och sin egen organisation under verksamhetschefen. Våra 6 intervjupersoner arbetar på alla dessa 3 verksamheter men på olika enheter, 4 kvinnor och 2 män som har minst 2 års erfarenhet av sitt arbete. 4 är socionomer och 2 är beteendevetare. Intervjupersonerna kommer att kallas informant 1 - 6 för att aidentifiera dem.

5.2 Samverkan - bra men komplext

Vi har valt att redovisa resultat för samverkan mer generellt för att ge en ökad förståelse för nästkommande stycken, där vi redovisar våra resultat som knyts an till våra forskningsfrågor.

Samverkan kan beskrivas som en övergripande term där olika interaktioner sker bland annat mellan enheter inom samma organisation (Hassett & Austin, 1997; Horwath & Morrison, 2007). Informant 3 beskriver samverkan på detta sätt:

“Samverkan betyder otroligt mycket, det är jätteviktigt i vårt arbete och det gör vi ju ofta och mycket för klienten är det ju otroligt viktigt att vi ses tillsammans och pratar samma språk, ger samma information och att man hjälps åt och bestämmer vem som gör

vad så det blir så bra som möjligt för den det är till för. Vi behöver hjälpas åt och se helheten.” - informant 3

Samtliga sex informanter tycker samverkan är bra för klienterna då det kan arbetas mot samma mål, dvs. för klientens bästa. Särskilt när det gäller klienter som informanterna direkt känner att här finns det flera behov att tillgodose och att det borde vara fler involverade.

Informanterna menade att det kändes bra när de tog en första kontakt personligen, med andra socialarbetare, för då fick man “ett ansikte på den som är med i samverkan”. Informant 2 menar att med samverkan kan man även få hjälp med saker som man inte kan eller om man har fastnat i ett ärende och inte vet hur man ska komma vidare och det behövs ny input. Alla informanter svarade att en direkt kontakt, dvs. att de går och knackar på hos en socialarbetare på en annan enhet, fungerar bra och är tidsbesparande. Oftast fungerar en direkt kontakt, men informanterna 1 och 5 hade hört på omvägar att en enhet tyckte att det blev mycket spring, så informant 1 går till sin enhetschef som i sin tur går till nästa enhetschef, för att få till en samverkan. Informanten förklarade det med att då blir det inte något fel begånget även om detta tar längre tid. Informant 5, som hade hört samma rykte, har det med sig när informanten går till enheten men så länge informantens chef inte påtalar att samverkan och frågor ska gå förbi cheferna så fortsätter informanten att ta direkt kontakt med andra socialarbetare när det behövs. Samtliga informanter berättar att en dag varannan vecka är det en heldag utsatt för samverkan i komplicerade fall. Då får socialsekreteraren anmäla sitt fall och då sitter enhetschefer, teamledare och berörda socialsekreterare med och diskuterar fallet. Informant 1 kom med en negativ tanke när det gäller samverkan. Personen säger:

“Det händer inte ofta kan jag tycka, men det är om det blir uttrycket för “för många kockar på en soppa” att det blir för många aktörer runt omkring som vill tycka och tänka och så blir det känslor inblandat /.../ blir så mycket tyck och tänk. Då blir det mycket diskussioner och man kommer inte riktigt framåt i det man, man tappar lite fokus” - informant 1

Denna typ av samverkan beskriver Westrin (1986) som koordination, vilket innebär att det finns ett samarbete mellan enheter för att utföra insatserna.

Vid samverkan kan samtycke upplevas som ett problem för att kunna utbyta information mellan socialsekreterare från olika enheter, men detta problem kan lösas genom att inhämta godkännande från klient eller vårdnadshavare (Lacey, 2000).

“Just med sekretessen att man tänker på det att det blir ett hinder ibland fast det inte behöver vara det. Man tänker att nu kanske jag inte kan ta kontakt med den där andra enheten om det här för att det vissa saker omfattas av sekretess fastän det kanske inte behöver vara så, personen kanske godkänner” - informant 2

Samtycke tog informant 1 och 2 upp som en sak som kan vara ett problem för samverkan. Samtycke ger klienten för att socialsekreteraren ska få inhämta information från andra myndigheter eller prata med andra socialsekreterare om klientens behov. Klienten måste ge sitt samtycke för att information om klienten får utbytas mellan socialsekreterare. Informant 3 berättar att det aldrig har varit något problem för oftast vet inte klienten om skillnaderna och vilka enheter som finns inom socialtjänsten, och att socialsekreterarna pratar ju ändå med varandra om dem. Men klienten kan vägra att ge samtycke, vilket informant 5 berättar har hänt, och i det fallet var det att ingen information fick ges till klientens ena förälder.

Vem som ansvarar för att samverkan fungerar har alla informanter samma tanke om. Dels ska samverkan vara sanktionerad från chefsnivå och cheferna ska också samverka på sin nivå och ha samförstånd för att socialsekreterare samverkar. Sedan är det upp den enskilde socialarbetaren att ta de kontakter som behövs för att få igång en samverkan om personen tycker att det är nödvändigt. Informant 2 sammanställer med orden:

“Jag kan ju tycka att det är ett gemensamt ansvar, det ska inte bara ligga på cheferna att samverka. Dom behöver ju vara i ett samförstånd så klart. Men sen är det ju ändå vi handläggare som har största ansvaret för dom vi arbetar med. Så att vi har ju också ett ansvar att samverkan funkar. Så det är ett gemensamt ansvar” -informant 2

I en hierarkisk organisation, vilket den undersökta kommunen har, bygger på att det finns klara regler för beteendet bland socialsekreterarna och vilka befogenheter de har. Då auktoriteten är en del av en hierarkisk struktur så bör chefen i detta fallet fastställa vilka övergripande regler som ska gälla (Svedberg, 2016).

5.3 Faktorer som har betydelse?

Forskningen visar på faktorer som har betydelse på samverkan. Forskningen delar ofta upp dessa i hämmande och gynnande (Blomqvist, 2012; Nordström et.al., 2016). En gynnande faktor kan vara en hämmande faktor beroende på vilka omständigheter som råder (Cambridge & Parkes, 2006). Cambridge och Parkes beskriver att informationsutbyte mellan två enheter som samverkar, kan vara både gynnande och hämmande beroende på vilken typ av information som utbyts. Nedan tar vi upp de faktorer som informanterna påtalade under intervjuerna.

5.3.1 Tid - utdragna processer och missnöjda klienter

Tid är något som enligt informanterna kan ställa till det vid samverkan. Ofta kan ärendet dra ut på tiden då det kan vara svårt att få till möten med andra socialsekreterare. Informant 3 påtalar att just arbetet med att synka almanackan kan dra ut veckor på ett visst ärende, eftersom många socialsekreterare har väldigt mycket inbokad under veckorna och då kan det vara svårt att få till en mötesdag som passar alla parter. Detta är något som hen beskriver är negativt för klienten som då måste vänta längre på att få beslut i sitt ärende. En annan aspekt av tidsbrist är att socialsekreteraren inte har tid att försöka sätta sig in i vad andra inom socialtjänsten gör. Informanterna hade dock tyckt det var bra om de hade kunnat få sätta av tid till att vara mer med och diskutera med andra socialsekreterare vad de gör och hur de gör.

“Men det är inte alltid lätt att få ihop kalendrarna när man ska ha tid tillsammans. Tid är en viktig punkt för att det ska funka” - informant 3

“Det känns inte riktigt som man har tid till att sätta sig in i deras jobb riktigt, man har ju fullt upp med sitt eget” - informant 5

Danemark och Kullberg (1999) tar upp att både arbetsbelastningen inom människobehandlande organisationer och att det inte finns tid för samverkan är två faktorer för att inte samverkan ska kunna genomföras.

5.3.2 Kunskap - vem skall göra vad?

Informanterna 3, 4, 5 och 6 betonar att kunskap om vilka befogenheter andra inom socialtjänsten har och att om man hade haft insyn i vad andra gjorde så skulle samverkan fungera bättre. Informanterna 3 och 4 menade att allihop arbetar i Socialtjänstlagen (SoL) och då borde allihop kunna ge samma bistånd enligt SoL. De tycker att de möter ett oförstående när de vill att t.ex. en klient ska få ha kvar ett beslut gällande HVB-hem och att en annan enhet menar att de inte kan fatta beslut om HVB-hem. Informant 6 påtalar att de inte kan tillgodose behovet av familjehem och då tycker informanten att enheten ska ha kvar klienten tills vidare. Informanten fortsätter vidare att de försöker prata med varandra men båda parterna tycker olika och då fastnar samarbetet runt klienten:

“Ja sen kunskap, det skulle vara lättare om man hade kunskap, om man var mer insatt i varandras arbete liksom” - informant 6

Det är viktigt att förtydliga av ansvarsfördelningen och roller när det gäller de som arbetar med liknande arbetsuppgifter och har samma målgrupp (Grape, 2001). Forskningen visar att där ansvarsfördelningen har varit tydlig och att personerna som ska samverka vet vem som ska göra vad har bättre förutsättningar för att lyckas med samverkan (Cambridge & Parker, 2006; Dunér & Wolmensjö, 2015).

5.3.3 Informationsutbyte - när det alla?

En hämmande faktor kan vara när det brister i informationsutbytet mellan enheter, delas inte information kan det resultera i att enheten som inte får information avstannar i sitt arbete (Cambridge & Parker, 2006).

“Att informationen bara kommer till den stora enheten som vi skulle behöva och då har de missat oss och bara, ja just de också” - informant 2

Informanterna 1 och 2 påtalade att informationen kunde vara knapphändig när det kommer till nya rutiner och policys. Båda arbetar på små enheter, som tillhör ett annat verksamhetsområde än vad IFO gör, och de hade känslan av att ny information ibland glömdes bort att ges vidare till dem. De hade även känslan av att deras chef inte alltid var med på samverkansmöten där chefen borde ha varit närvarande, dvs. att deras chef glömdes bort.

Informanterna 3 och 4 har arbetat en längre tid inom socialtjänsten och beskrev samverkan som någonting som både fungerat bra och dåligt under årens lopp. Vissa gånger har samverkan fungerat någorlunda bra men just i dagsläget fungerar den, enligt dem, mindre bra. Informant 3 menade att samverkan mellan enheterna fungerade någorlunda bra för några år sedan men efter valet 2014 så slogs vissa förvaltningar ihop och socialförvaltningen och omsorgsförvaltningen blev en stor förvaltning. Informanten beskrev besvikelse över resultatet:

“Ja, jag vet inte, men jag hade nog förväntat mig att genom omorganisationen att det skulle bli så mycket bättre då vi blev samma förvaltning och sådär. På ett sätt samma budget, samma nämnd och allt sånt där och som sagt närheten, så lite besviken på det där är jag” - informant 3

Westrin (1986) belyser att samverkan kräver tid, resurser och ansträngningar av socialsekreteraren. Grape (2001) för vidare resonemanget Westrin belyser och menar att varje år får varje enhet sin budget och beroende på om det blir neddragningar så visar det sig i hur samverkan prioriteras. Organisationsändringen har gett en negativ effekt, en misstro mot organisationen och detta kan även vara en negativ *systemtillit* (Behnia, 2008; Grosse, 2007; Jessen, 2010; Luhmann, 2005; Rothstein, 2003).

Verksamheter som arbetar med människor bör ställa sig frågan för vems behov de samverkar och vad de menar med samverkan (Longoria, 2005). Detta för att det ska bli tydligt för socialsekreterarna vad verksamheten har för syfte med samverkan och hur effekterna av samverkan är för klienten, så att inte klienten får negativa effekter av

samverkan (Longoria, 2005). I citatet nedan beskriver informant 4 en *individtillit* då personen har positiva tankar om dessa samverkansmöten:

“Vi är två sekreterare då vi har två olika syskon och ibland kan det vara teamledare från vuxen just i det här. Men det är otroligt värdefullt att sitta ner och bara göra en avstämning och känna att ok nu vet vi läget och vet vad som händer i det här ärendet och vilka träffar föräldrarna, vi benar ut vem som gör vad och så hjälps vi åt. Och detta har verkligen gett effekt alltså i familjen. Det leder till någon bra hela tiden för vi gör det för deras skull också, alla vet samma sak liksom och vi hjälps åt” - informant 4

Samtliga informanter gav uttryck för att samverkan fungerar bäst när det är inom samma verksamhetsområde, och allra helst inom samma enhet. Problemen börjar när de går utanför sin egen verksamhet och ska samverka med en enhet inom en annan verksamhet. Då påtalar de att det som hindrar kan vara olika befogenheter, rutiner och vad som brukar göras. Informanterna 4, 5 och 6 berättar att det händer inte ofta, men att i vissa ärenden så kan de prata med rätt enhet och båda parter förstår varandras problem men att de inte kan göra något i ärendet, då de har fått sina direktiv från deras chefer. Dessa ärenden får då skickas uppåt i hierarkin och lösas av cheferna, dvs. vilken enhet som ska ta hand om ärendet. Informant 3 tror att ett av problemen, som gör det svårt att samverka över verksamhetsgränserna, är att det är olika chefer som styr socialtjänstens verksamheter som gör att det är svårt att samverka över gränserna, dvs. ett ledningsproblem inom förvaltningen.

5.3.4 Kommunikation

Harker et al. (2011) belyser att kommunikation och informationsutbyte, både inom och mellan enheter, är av yttersta vikt för att kunskap och expertis ska kunna behållas i organisationen. Men det är även av vikt att personalen har ett aktivt deltagande vid samverkan och Coates (2015) påtalar att kommunikationen och informationsutbytet inte får brista då klienten kan påverkas negativt om inte enheterna kommunicerar med varandra:

*“Eftersom det inte finns något uttalat att det ska gå till på ett visst sätt när det är ett gemensamt ärende, utan det är i så fall något som den andra enheten väljer eller vi då”
- informant 2*

Informant 2 arbetar på en liten enhet och berättar att det kan finnas problem med kommunikationen. Exemplet informanten ger kan gälla om den lilla enheten gör en orosanmälan om en familj, då händer det att den lilla enheten inte får någon återkoppling från den större enheten även om båda enheterna fortfarande är inkopplade i familjen och arbetar med den. Detta kan den lilla enheten känna är frustrerande då det hade underlättat arbetet med familjen om alla hjälptes åt och arbetade för familjens bästa. Informanterna är dock eniga om att när kommunikationen inte fungerar mellan socialsekreterarna så faller hela samverkan och klienten får inte de insatser hen behöver.

5.3.5 Organisatorisk specialisering

Att fördelningen av ärenden mellan enheterna kan ställa till bekymmer framför informanterna 3, 4, 5 och 6. Enligt dem kan det handla om att den ena enheten bedömer att det är mer av ett visst behov och problematik medan den andra enheten bedömer att det inte är ett problem och att klienten inte har behovet som den första enheten bedömer. Dessa gånger, berättar informant 6, blir det lätt att de på den enheten inte kan hjälpa ”*medan vi alltid hjälper när de kommer till oss*”. Informant 4 menar att det borde finnas tydliga riktlinjer som hjälper till att fördela klienterna till rätt enhet. Detta borde fungera då det skulle underlätta för klienten och det skulle enligt hen betyda att klienten får insatser snabbare än när det först ska diskuteras vilken enhet klienten ska tillhöra.

“Oftast när dom kommer till oss så har ju klienten redan fått en diagnos, då är det ju redan så att dom är på rätt ställe. När det kommer från dom så kanske dom inte har nån diagnos än och att föräldrarna inte riktigt brister så dom vet inte vart dom skall ta vägen kanske.” - informant 6

Danemark och Kullberg (1999) betonar att det finns en svårighet med att avgöra vad som är målet när det handlar om att bestämma vad som är en förbättring av en människas livssituation. I Socialstyrelsens rapport (2008) skrivs det att målet med samverkan inom

människobehandlande organisationer ska vara att se till klientens bästa och att deras åsikter och önskemål ska tas i beaktning.

Det kan bli lite av ”vi och dom” när det handlar om ärenden tycker informant 5. Informanten fortsätter med att det ibland känns som om ekonomin styr och alla enheter försöker hålla sin budget, så det kan vara en faktor som skulle kunna vara avgörande att enheter inte är villiga att ta emot klienter från andra enheter:

“Får en liten känsla av att ekonomin styr lite, att man vill försöka få till så att den blir bra” - informant 6

Svedberg (2016) menar att behovet av att definiera vår egen grupp gör att vi tillskriver den andra gruppen negativa egenskaper, som t.ex. snåla och inte omtänksamma. Informanterna 3 och 4 har dock en annan syn på detta då de säger att de inte tror att någon socialsekreterare tänker på kostnaden när det kommer till vilka behov en klient har.

Samtliga informanter påtalar att det oftast är lagen de arbetar under som ställer till problem. Lagarna de nämner är LSS, SoL, LVU (lag om särskilda bestämmelser om vård av unga) och LVM (lag om vård av missbrukare i vissa fall). Här menar de att det är svårt att kunna allt om dessa lagar för att kunna göra en rättssäker utredning om och för klienten. Informanterna 1, 2, 3 och 4 tror inte att det skulle bli rättssäkert om inte socialtjänsten var specialiserad.

“Om man kan en liten dutt av det och en liten dutt av det. Det skulle bli alldeles för brett liksom, för många olika områden. Det skulle inte gå att bolla till exempel en LVM-utredning samtidigt som en LVU. Det är nej. De skulle fara illa, klienterna, om vi skulle ha allt under samma bord” - informant 1

Grell, Ahmadi och Blom (2013) skriver i deras litteraturstudie att en specialiserad organisation inte har en lika bra helhetssyn som en integrerad organisation, då det krävs fler socialsekreterare för att tillgodose besluten när en klient har komplexa behov.

Lipsky (1980, 2010) menar att socialsekreteraren har ett handlingsutrymme och detta handlingsutrymme gör att både organisationen och socialsekreteraren har en möjlighet att göra sina egna tolkningar.

*“Jag tänker att för klienten så skulle det bästa vara att inte vara specialiserat överhuvudtaget, det bästa för klienten skulle vara om jag var vuxen, barn och ungdom och försörjningsstödshandläggare i ett, helst LSS-handläggare också. Om jag kunde ta alla beslut i min dator och jag kunde prata med dom om allt, det skulle vara det optimala”
- informant 3*

Informant 3 säger dock att för klientens bästa hade det varit bättre om inte socialtjänsten var specialiserad, då en socialsekreterare lättare hade kunnat tillgodose hela klientens behov. Det hade varit lätt om man kunde se allt i datorn och göra ett enda beslut om allt som rör socialtjänsten. Informanten menar att det kanske fungerar i en liten kommun men att realisera det i en större kommun är nog svårt. Informant 1 menar att det är svårt att bibehålla en sådan kompetens, för om man inte jobbar med vissa frågor så glömmer man bort hur man ska göra och då blir det mer jobb för den enskilde socialsekreteraren.

Organisatorisk specialisering verkar, enligt forskningen, kunna ses som ett säkerställande av god kvalitet då socialsekreteraren har en högre form av expertis inom sitt område samt att denna expertis kan ge socialsekreteraren en högre status och legitimitet (Grell, 2016).

“Man har ju sina regler, rättspraxis, lagar. Men kan ju bara göra den här biten. Och ibland tänker man om det inte passar in här så måste det passa in där. Och dom tänker samma sak, vi kan bara göra det här och om den personen inte passar in här så måste den ju passa in någon annanstans.” - informant 6

Med specialiseringen menar informant 6 att man blir enkelspårig och att man jobbar på i sin egen linje och att detta i sin tur kan leda till att man inte är öppen för nya idéer. Vidare påtalar informanten att specialiseringen leder till att man arbetar i sina egna lagar, regler och rättspraxis. I och med att man gör det, menar hen, så får man tanken att en klient passar i det facket men inte det facket och hittar man inget fack, så måste det vara någon annan enhet som har något fack som passar en viss klient. Tänker alla så, så är det inte konstigt att det kan bli diskussion om vilken enhet en klient ska höra till. Då är det bra med samverkan där man kan ta upp dessa klienter och fördela dem rätt. Informant 5 sammanfattar med orden:

“Man blir lite blind och fokuserar på sitt, man kör på sin linje man är inte så öppen” - informant 5

På frågan om informanterna tror att specialisering är bra för klienten sammanfattar samtliga informanter att, trots vissa småproblem som kan uppstå, är specialiseringen bra ur klientens synvinkel då socialarbetarens beslut blir mer rättssäkert. Samtliga informanter är dock enade i tanken att samverkan är ett måste för att klienter med komplexa behov ska få så sina behov tillgodosedda.

“Skulle man inte samverka i våra ärenden så skulle det inte vara så bra, om alla satt i sitt eget rum och bara gjorde sin sak och allt rörde samma klient. Det skulle vara en nackdel” - informant 2

I och med att socialtjänsten specialiseras mer och mer så leder detta till att det blir en differentiering som i vissa fall kan leda till en *fragmentisering*, där samverkan är det som motverkar fragmentiseringen (Axelsson & Bihari Axelsson, 2013). Bae och Feoioc (2012) menar att samverkan över flera områden inom samma organisation är något som är en stor utmaning för de som samverkar, samtidigt som samverkan är en viktig faktor då klienter med komplexa behov kan uppfatta socialtjänsten som en svårtillgänglig organisation (Compton et al., 2016; Grell, 2016).

5.4 Betydelsen av “en väg in”

På frågan om informanterna hade hört talas om policyn “en väg in” svarar informant 3 och 4 att de hade hört talas om den och berättar att det är något som diskuteras inom individ- och familjeomsorgen, dvs. barn och unga, vuxen och försörjningsstöd. De berättar vidare att dessa tre enheter har haft gemensamma heldagsträffar för att diskutera för- och nackdelar med en gemensam reception. I nuläget är det bara i diskussions- och planeringsstadiet. Tanken är att det ska finnas en gemensam ingång för hela socialtjänsten men det finns inget fastställt datum för när det ska införas.

På följdfrågan om det rent teoretiskt skulle finnas en gemensam mottagning för hela socialtjänsten, vad informanterna då har för tankar om det och om det skulle vara positivt eller negativt för socialarbetarna, samt vad de tror att klienterna skulle tycka om att ha en väg in svarar samtliga informanter att det skulle vara gynnande för de personer som söker råd, hjälp eller bistånd. En annan sak de poängterar är att för klienten hade det underlättat med en enda mottagning till socialtjänsten där de kan slussas till rätt enhet/enheter beroende på vilka problem eller funderingar klienten har. Informant 4 menar att vinsten är att det är lättare att ta kontakt med socialtjänsten och för socialarbetaren är det lättare att bli kontaktad av klienten om det fanns ett gemensamt mottag. Informant 4 menar vidare att de klienter, särskilt de som har komplexa behov, känner att de ofta inte kommer till rätt person från början och måste då ha flera olika kontakter utan att få hjälp. Då känner klienten att det blir jobbigt med alla kontakter som de tvingas till att ta, för att komma till rätt socialarbetare. Informant 4 förklarar med orden:

”Dom slipper bollas runt. Det här med en väg in, man möter ju många som känns uppgivna: jag har ringt det och jag har ringt dit och ingen hjälper mig. Dom blir ju upprörda och frustrerade, vilket jag förstår också” – informant 4

Hjortsjö (2005) menar att om olika enheter kan påvisa vad de gör och på vilket sätt kommer enheterna närmare varandra. Detta kan påskyndas om enheter samlokaliseras och personalen får en ökad samsyn om vad andra socialsekreterare gör (Danemark & Kullberg, 1999; Westrin, 1986). Klienter skulle kunna gå från misstro till tillit till organisationen – dvs. *systemtillit*.

På frågan om klienter med komplexa behov ökar svarar informanterna att fler sökande har flera olika behov än innan. Förr kunde det vara en ren LSS-ansökan (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) eller en anmälan om att ett barn hade ett normbrytande beteende. Informanterna 3, 4 och 6 tycker sig se att flera ansökningar rör klienter som har flera olika behov. Det kan till exempel vara ett barn som är berättigat till LSS men som även har ett normbrytande beteende, vidare kan det vara missbruk i familjen och att de är knutna till försörjningsstödsenheten. Ett sådant ärende kräver ett samarbete mellan flera olika enheter.

“Ja fler och fler ärenden är ju klienter med komplexa behov. Det kan vara missbruk och det är fler och fler människor som får diagnoser. Då blir det mer och mer gnissel för: är det föräldraförmågan eller är det funktionsnedsättningen?” - informant 6

Duner och Wolmensjö (2015) menar i sin forskning att en av de viktigaste faktorerna med en lyckad samverkan är att alla inblandade arbetar mot samma mål.

Informanterna kan inte komma på något som skulle kunna vara hämmande för klienten när det gäller tanken på “en väg in”. Dock menar informant 3 att när det uppstår sjukdom hos någon av dem som arbetar i en socialtjänstmottagning så kan det vara svårt för en socialarbetare som är specialiserad inom sitt område att hoppa in som “vikarie” då det kommer att kräva en bred kompetens för de som arbetar i ett sådant mottag. Informant 4 menar även att de som anställs till ett mottag för hela socialtjänsten måste ha en bred kompetens då de ska kunna lite om alla delarna inom socialtjänsten:

“Men som sagt, hade det fungerat så hade det vart toppen för klienten” - informant 3

5.4.1 Komplexa behov

När det kommer till klienter med komplexa behov beskriver informanterna att dessa klienter blir fler då fler och fler får diagnoser och söker hjälp eller bistånd. Men eftersom dessa klienter även tär på familjen så menar informant 3 och 6 att de sociala behoven ökar. Detta kan vara föräldraförmågan som det brister i och som gör att barnet får det

svårare än vad det hade behövt. Detta är en sak som vissa av informanterna diskuterar och då är frågan var klienten hör hemma och vad grundproblemet är. Dessa gånger är samverkan bra tycker alla informanter men alla är inte ense om var klienten hör hemma, dvs. vilken enhet som ska utreda klienten och dess behov.

“Framförallt är det ju tid, dom slipper bollas runt. Det här med en väg in, man möter ju många som är frustrerade. Det blir lite pinsamt för oss, då får man be om ursäkt och säga att vi håller på och bestämma vart du skall ligga” - informant 5

Trots att specialiserade organisationer inte har samma helhetssyn som integrerade så visar resultatet i Perlinskis (2010) avhandling att just helhetssyn och samverkan är det som personal på specialiserade organisationer strävar efter. Dock påtalar Willumsen (2008) att ansvaret för att samverkan ska fungera bra ligger på socialsekreteraren.

6 Diskussion

I kapitlet diskuteras resultatet utifrån vårt syfte och frågeställning. Först kommer en sammanfattning av resultatdelen, sedan en diskussion av resultat och metod och slutligen förslag på fortsatt forskning

6.1 Sammanfattning av resultat

Syftet med uppsatsen var att undersöka hur socialarbetare uppfattar förutsättningarna för intraorganisatorisk samverkan inom socialtjänsten. Samtliga socialarbetare var eniga om att samverkan är något positivt i alla led från klient till organisation. Trots att de menade att det var positivt så beskrevs det samtidigt som komplext. De faktorer som enligt socialarbetarna har betydelse för intraorganisatorisk samverkan var: mål, tid, kunskap, informationsutbyte, specialisering och kommunikation. Att arbeta mot samma mål var enligt dessa en förutsättning för en lyckad samverkan då det också ger socialarbetarna en helhetssyn. Tidsbrist kan enligt socialarbetarna leda till utdragna processer och missnöjda klienter. För att få till stånd en fungerande samverkan betonar de att kunskapen om vad andra enheter och verksamheter gör samt vilka befogenheter och vilket ansvar dessa har är avgörande. När det kommer till informationsutbyte och kommunikation så är det enligt informanterna inte bara mellan enheterna som är en viktig faktor. De menar att information högre upp i hierarkin, exempelvis från chefer inte alltid kommer enheterna tillhanda och att det finns tillfällen då kommunikationen fungerar bättre och sämre. När det kommer till organisationsstruktur och specialisering så upplever socialarbetare att det skulle vara bra för klienten om socialtjänsten inte var specialiserad då helhetssynen hade varit bättre men de anser att det endast skulle fungera i mindre kommuner. De påpekar dock också att specialiseringen är bra för klienten då det är mer rättssäkert då det finns en högre expertis och kunskap. Socialtjänsten i denna kommun arbetar mot en gemensam mottagning och har en policy "en väg", vilket inte alla socialarbetare visste om men samtliga var positiva till det då de ansåg att det skulle gynna klienten.

6.2 Resultatdiskussion

6.2.1 Gynnande eller hämmande faktorer?

“Samverkan är bra men komplext”, det är något som vi fått till oss under tiden av denna uppsats. Det är enligt informanterna många bitar som måste vara på plats. Samtliga socialarbetare var eniga om att samverkan är positivt men att det inte alltid är så lätt att få till stånd. Olika faktorer har betydelse, i tidigare forskning delar många forskare upp dessa faktorer i gynnande och hämmande (Blomqvist, 2012; Nordström et.al., 2016). Vi tänker att det beror på hur man vänder och vrider på dessa och hur man väljer att se det. Till exempel kan tid ses som hämmande då det finns för lite tid att samverka eller då det är svårt att få till stånd ett gemensamt möte och klienterna blir drabbade. Samtidigt menar vi att tid skulle kunna ses som en gynnande faktor, då det finns tid för samverkansmöten och man arbetar för att ge utrymme för en fungerande samverkan. En början mot en fungerande samverkan tänker vi ändå skulle kunna vara att identifiera de faktorer som påverkar samverkan negativt och försöka vända dessa till någonting positivt.

Olika faktorer har olika betydelse för människor, enheter, verksamheter och organisationer (Danemark, 2000, 2004). När det gäller de faktorer som kommit upp under vårt uppsatsarbete så tycks tid vara en avgörande faktor för samverkan och det är inte heller känt att det finns gott om tid inom socialtjänsten. Här tänker vi att om det skulle det finnas mer tid så skulle det bli lättare att kommunicera med andra enheter och skaffa sig kunskap om dessa. Samtidigt kan man vända på det att har man kunskapen om vad exempelvis andra enheter gör och vad det har för befogenheter och ansvar då behövs det inte lika mycket tid. Allt tycks gå in i varandra.

Gemensamma mål och helhetssyn tycks vara något som eftersträvas inom socialtjänsten (Dunér & Wolmensjö, 2015) och det var något som även framkom under våra intervjuer. Svaret på detta tycks vara samverkan. I det som tidigare uppmärksammats i uppsatsen tycks inte specialiserade organisationer ha en lika bra helhetssyn som integrerade (Grell et. al., 2013) vilket också socialarbetarna höll med om. Så en fundering vi fick under uppsatsen gång vem eller vilka som faktiskt gynnas av en specialiserad organisation?

6.2.2 Betydelsen av "en väg in"

På frågan om informanterna hade hört talas om policyn "en väg in" så var det bara två som svarade att de hade hört talas om den. De andra fyra informanter hade inte hört talas om policyn. Under intervjun visade det sig att det fortfarande är en policy som är i planeringsstadiet och inte förankrats inom hela socialtjänsten även om tanken är att det ska vara något som gynnar hela socialtjänsten. En av orsakerna till att bara en tredjedel av informanterna hade hört talas om policyn var att det bara var verksamheten IFO som hade haft heldag då "en väg in" diskuterades. Resten av socialtjänsten har varit exkluderad i förarbetena till policyn och därav den låga andelen som hade hört talas om den. Problemet med detta skulle kunna vara att socialtjänsten inryms i tre olika verksamhetsområden, med tre olika verksamhetschefer med egen budget som ska hållas. Detta skulle kunna tyda på att den planerade policyn inte är förankrad bland alla verksamhetschefer och detta är en nackdel då inte alla parter får vara med i "byggandet" av en gemensam ingång till socialtjänsten. Vi tänker att det är viktigt att alla vet om och följer en policy när den finns för att samverka, eller i detta fallet en enad socialtjänst, ska fungera. Om det inte finns en gemensam tanke inom hela socialtjänsten, även om det finns en policy som rör den, så ter det sig meningslöst att arbeta för ett gemensamt mål och en gemensam policy.

Socialarbetarna var dock positiva till idén om "en väg in", då det skulle kunna underlätta för de klienter som söker sig till socialtjänsten. Det skulle även kunna underlätta för samverkan mellan enheter om hela socialtjänsten fanns under samma tak. Under våra intervjuer kunde vi se att det fanns en del "vi och dom-tänk" när socialarbetarna pratade om andra enheter. Detta tänk skulle kunna minskas om den myndighetsutövande socialtjänsten var mer samlad och hade haft en gemensam ledning. Men tanken på att ha "en väg in" till socialtjänsten tror vi skulle kunna vara bra för de klienter med komplexa behov då de lättare skulle kunna ta kontakt och få tag på rätt person inom socialtjänsten. Dock har vi i denna uppsats inte intervjuat eller tagit del av vilka problem och insatser utförarsidan inom socialtjänsten har utan vi har koncentrerat oss på myndighetsutövningens problem.

6.3 Metoddiskussion

I föreliggande uppsats har en kvalitativ metod använts, vilket kan begränsa i vilken utsträckning resultatet kan användas då det inte går att generalisera dessa resultat på samma sätt som resultat från en kvantitativ metod. En kvantitativ metod kan nå ut till ett större antal respondenter exempelvis genom enkäter och kan därför samla in en större mängd data som kan resultera i mer generaliserbara resultat (Kvale & Brinkman, 2014). I vår uppsats har vi samlat in data från sex intervjuer, vilket inte gör det möjligt att generalisera resultatet till en vidare kontext. Vårt syfte var dock inte att få fram bred kunskap om detta område utan mer en djup kunskap om just socialarbetares upplevelse av ett fenomen. Enligt Kvale och Brinkman (2014) ställer den kvalitativa metoden vissa krav på den som intervjuar då det under semistrukturerade intervjuer kan vara en fördel om förmågan att ta fasta på information under intervjuens gång är god, då det resulterar i bättre följdfrågor. Kvalitativ intervjumetod kräver sin träning och intervjuerna i denna uppsats har gjorts med liten erfarenhet av intervjuer, vilket kan ha påverkat kvaliteten. En annan risk med att ha liten erfarenhet av intervjuer är att det finns en risk att man som intervjuare ställer ledande frågor (Kvale & Brinkman, 2014). För att identifiera brister i intervjuguiden kan man göra en s.k. pilotintervju, vilket vi inte gjorde på grund av tidsbrist och okunskap om detta. När det kommer till olika datainsamlingsmetoder så finns det olika för- och nackdelar, exempelvis kan fokusgruppsintervjuer ses som mer tidseffektivt än individuella intervjuer. Svaren på frågor kan komma att se annorlunda ut i respektive intervjuform då intervjupersonerna kan känna en viss trygghet när de är i grupp vilket kan bidra till mer nyanserade svar fast och andra sidan kan det ha motsatt effekt då intervjupersonerna kanske inte vågar tala lika öppet (Kvale & Brinkman, 2014).

6.4 Förslag på fortsatt forskning

Under vårt uppsatsarbete har vi fått många tankar, idéer och funderingar om vad som skulle kunna göras annorlunda inom socialtjänsten. Vi ser även att det finns vissa gluggar inom forskningen och vi uppmärksammade att en del forskare efterfrågar mer forskning om hur klienter med komplexa behov upplever samverkan. Det efterfrågas även av forskare forskning om samverkan är gynnsamt för klienter med komplexa behov. Vi ser även att det saknas forskning om hur samverkan fungerar intraorganisatoriskt då mycket av forskningen handlar om samverkan mellan organisationer.

Referenslista

- Ahrne, G., & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. (2. uppl.) Stockholm: Liber.
- Axelsson, R. (2012). *Forskning om samverkan. En inventering av det svenska forskningsläget*. (Sahlgrenska akademien, Göteborgs universitet). Hämtad från <https://www.samverkansforskning.se/wp-content/uploads/2016/09/Forskningsinventering-Runo-Axelsson-2012.pdf>
- Axelsson, R. & Bihari Axelsson, S. (2013). Samverkan som samhällsfenomen – några centrala frågeställningar. I: R. Axelsson & S. Bihari Axelsson (Red.). *Om samverkan: för utveckling av hälsa och välfärd* (s. 17–38). Lund: Studentlitteratur.
- Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser* (2:a uppl). Lund: Studentlitteratur.
- Bae, J. & Feiock, R. C. (2012). Managing Multiplexity: Coordinating Multiple Services at a Regional Level. *State and Local Government Review*, 44(2), s. 162–168.
doi:[10.1177/0160323X12446152](https://doi.org/10.1177/0160323X12446152)
- Behnia, B. (2008). Trust development: a discussion of three approaches and a proposed alternative. *British Journal of Social Work*, 38(7), 1425–1441.
doi:10.1093/bjsw/bcm053
- Berggren, B. (1982). 'Om samarbete, samarbetsproblem, gränsdragning, konkurrens om makt och ansvar'. *Psykiatri i omvandling*. Spri rapport 107. Psykiatriska kliniken i Ängelholm.
- Bergmark, Å., & Lundström, T. (2005). En sak i taget?: Om specialisering inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 12:2–3, 125–148.
- Bergmark, Å., Lundström, T., Minas., R. & Wiklund, S. (2008). *Socialtjänsten i blickfånget: organisation, resurser och insatser: exempel från arbete med barn och ungdom, försörjningsstöd, missbruk*. (1. utg.) Stockholm: Natur och kultur.
- Bildtgård, T., & Tielman-Lindberg, S. (2008). *Hur man gör litteraturöversikter*. Stockholm: Stockholms universitet.
- Blomkvist, C., (2012). *Samarbete med förhinder - om samarbete mellan BUP, socialtjänst, skola och familj*. (Göteborgs universitet. Samhällsvetenskapliga fakulteten). Hämtad från https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/29248/1/gupea_2077_29248_1.pdf
- Boklund, A. (1995). "Olikheter som berikar? – möjligheter och hinder i samarbetet mellan socialtjänstens äldre- och handikappomsorg, barnomsorg samt individ- och familjeomsorg", avhandling i *Socialt Arbete Rapport* nr 71, Stockholm: Stockholms Universitet

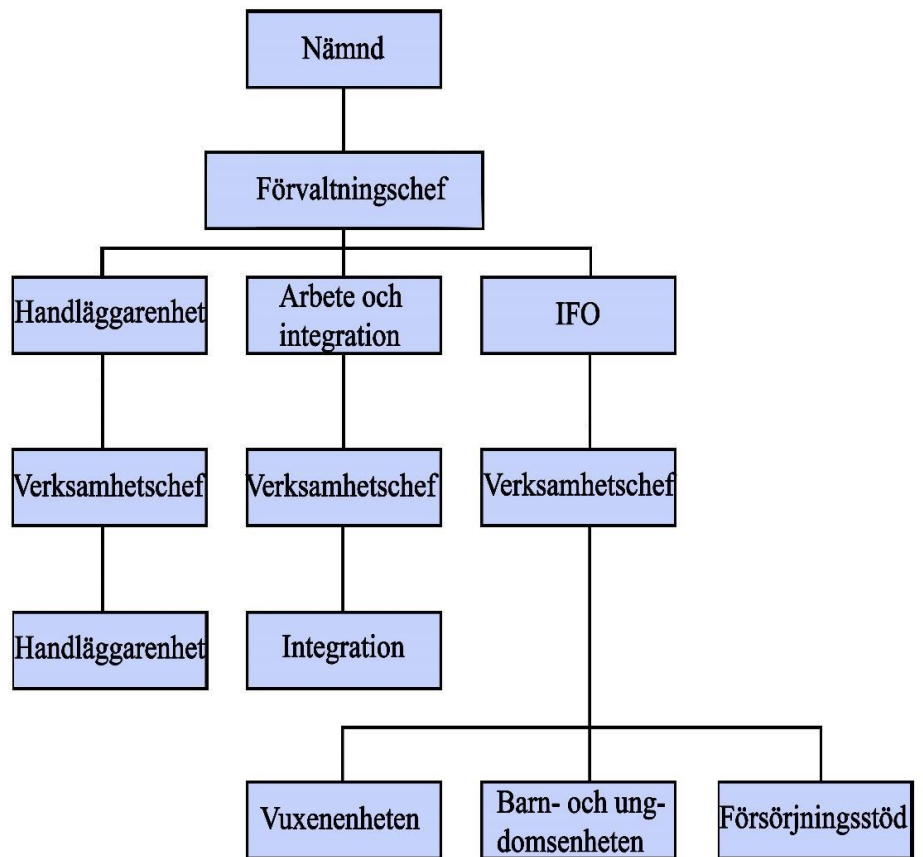
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3:dje upplaga). Stockholm: Liber AB
- Cambridge, P. & Parkes, T. (2006). The Management and Practice of Joint Adult Protection Investigations between Health and Social Services: Issues Arising from a Training Intervention. *Social Work Education*, 25(8), 824–837. doi:[10.1080/02615470600915886](https://doi.org/10.1080/02615470600915886)
- Coates, D. (2015). Working with families with parental mental health and/or drug and alcohol issues where there are child protection concerns: inter-agency collaboration. *Child and Family Social Work*, 22, 1–10. doi:10.1111/cfs.12238
- Compton, M. T., Kelley, M. E., Pope, A., Smith, K., Broussard, B., Reed, T. A. & Lott Haynes, N. (2016). Opening Doors to Recovery: Recidivism and Recovery Among Persons with Serious Mental Illnesses and Repeated Hospitalizations. *Psychiatric Services*, 67(2), s. 169–175. doi:[10.1176/appi.ps.201300482](https://doi.org/10.1176/appi.ps.201300482)
- Danemark, B. (2004). *Samverkan – en fråga om makt*. Finland: WS Bookwell.
- Danemark, B. (2005). *Samverkan: himmel eller helvete*. Stockholm: Gothia.
- Danemark, B. (2000). *Samverkan - himmel eller helvete? En bok om den svåra konsten att samverka*. Stockholm: Gothia
- Danemark, B. & Kullberg, C. (1999) *Samverkan: välfärdsstatens nya arbetsform*, Lund: Studentlitteratur
- Dunér, A. & Wolmesjö, M. (2015). Interprofessional collaboration in Swedish health and social care from a care manager's perspective. *European Journal of Social Work*, 18(3), 354–369. doi: 10.1080/13691457.2014.908166
- Eriksson, B. & Karlsson, P-Å. (1989). *Organisationsformer inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Gardner, R. (2003). Working together to improve children's life chances: The challenge of inter-agency collaboration. Weinstein, J., Whittington, C. & Leiba, T. (red) *Collaboration in social work practice*, London: Jessica Kingsley Publishers Ltd
- Germundsson, P. (2011). *Lärare, socialsekreterare och barn som far illa. Om sociala representationer och interprofessionell samverkan*. Örebro: Örebro universitet.
- Glisson, C & Hemmelgarn, A. (1998). The effects of organizational climate and interorganizational coordination on the quality and outcomes of children's service systems. *Child Abuse Neglect*, 22(5):401–421. doi: [10.1016/S0145-2134\(98\)00005-2](https://doi.org/10.1016/S0145-2134(98)00005-2)
- Grape, O. (2001). *Mellan morot och piska. En fallstudie av 1992 års rehabiliteringsreform* (Doktorsavhandling, Umeå universitet, Sociologiska institutionen). Hämtad från <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A557867&dswid=1695>

- Grell, P. (2016). *Komplexa behov eller komplexa organisationer? Konsekvenser av specialiserad individ- och familjeomsorg ur ett klientperspektiv*. (Doktorsavhandling, Umeå Universitet, Institutionen för socialt arbete). Hämtad från <http://www.divaportal.org/smash/get/diva2:954621/FULLTEXT03>
- Grell, P., Ahmadi, N., & Blom, B. (2013). Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete?: en sammanfattning av kunskapsläget. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 20(3–4), s. 222–240.
- Grosse, J. (2007). *Nordisk tillitsforskning: en kartläggning och värdering av det vetenskapliga läget*. Sköndal: Ersta Sköndal högskola.
- Harker, R. M., Dobel-Ober, D., Berridge, D. & Sinclair, R. (2003). More Than the Sum of its Parts? Inter-professional Working in the Education of Looked After Children. *Children & Society*, 18, 179–193. doi: 10.1002/CHI.787
- Hasenfeld, Y. (1983). *Human service organizations*, Engelwood Cliffs, N.J: PrenticeHall Inc.
- Hassett, S., & Austin, M. J. (1997). Service integration: Something old and something new. *Administration in Social Work*, 21(3), 9–29. doi:[10.1300/J147v21n03_02](https://doi.org/10.1300/J147v21n03_02)
- Hjortsjö, M. (2005). *Med samarbete i sikte. Om samordnade insatser och samlokaliserade familjecentraler*. Lund: Lunds universitet.
- Horwath, J., & Morrison, T. (2007). Collaboration, integration and change in children's services: Critical issues and key ingredients. *Child Abuse & Neglect*, 31, 55–69. doi:10.1016/j.chiabu.2006.01.007
- Jessen, J. (2010). Trust and recognition: a comparative study of client attitudes and workers' experiences in the welfare services. *European Journal of Social Work*, 13(3), 301–318. doi:[10.1080/13691450903403768](https://doi.org/10.1080/13691450903403768)
- Johansson, R. (2009). Vid den institutionella analysens gränser: Institutionell organisationsteori i Sverige ur *Nordiske Organisasjonsstudier*, 11 (3), Bergen: Fagbokforlaget
- Johansson, S. (2011). *Rätt, makt och institutionell förändring: en kritisk analys av myndigheters samverkan i barnahus*. Lund: Lunds universitet.
- Johansson, S. (2005). Socialtjänstens organisation som forskningsobjekt. *Socialvetenskaplig tidskrift* no 2–3. 1104–1420.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (3:e uppl). Lund: Studentlitteratur.
- Lacey, P. (2000). *Multidisciplinary work. Challenges and Possibilities. Special education re-formed beyond rhetoric*, H Daniels (red), London: Falmer Press
- Larsson, S. (2005a). Teori, metod och empiri. I S., Larsson, J., Lilja & K., Mannheimer (red.). *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s. 19–37). Lund: Studentlitteratur.

- Larsson, S. (2005b). Kvalitativ metod - en introduktion. I S., Larsson, J., Lilja & K., Mannheimer (red.). *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s. 91–128). Lund: Studentlitteratur.
- Lipsky, M. (1980, 2010). *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York: Russel Sage Foundation
- Longoria, R. A. (2005). Is Inter-Organizational Collaboration Always a Good Thing? *The Journal of Sociology & Social Welfare* 32(3), 123–138.
- Luhmann, N. (2005). *Förtroende: en mekanism för reduktion av social komplexitet*. Göteborg: Daidalos.
- Lundgren, M., Blom, B., Morén, S., & Perlinski, M. (2009). Från integrering till specialisering: Om organisering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg 1988–2008. *Socialvetenskaplig tidsskrift* 2, 162–183.
- Lööf, D. (2005). Informationssökning. Larsson, S., Lilja J. & Mannheimer K. (red.). *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s. 347–366). Lund: Studentlitteratur.
- Nordström, E., Josephson, I., Hedberg, B., Kjellström, S. (2016). Agenda för samverkan eller verksamhetens agenda? Om professionellas erfarenheter av samverkan enligt samordnad individuell plan (SIP). *Socialvetenskaplig tidskrift*, (1): 1–22.
- Perlinski, M. (2010). *Skilda världar – specialisering eller integration inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg*. (Doktorsavhandling, Umeå universitet, Institutionen för socialt arbete) Hämtad från <http://www.divaportal.org/smash/get/diva2:369630/FULLTEXT01.pdf>
- Pettersson, U. (1999). *Samverkan i barnavårdsärendet Centrum för samverkan i Flemingsberg – en utvärdering av de första tre åren*. Rapportserie Utveckling, Stockholm: Socialstyrelsen
- Rothstein, B. (2003). *Sociala fällor och tillitens problem*. (1. uppl.) Stockholm: SNS förl.
- Smith, B. & Mogro-Wilson, C. (2008). Inter-Agency Collaboration. *Administration in Social Work*, 32(2), 5–24. doi:[10.1300/J147v22n01_05](https://doi.org/10.1300/J147v22n01_05)
- Socialstyrelsen. (2008). *Samverkan i re/habilitering – en vägledning*. Stockholm: Socialstyrelsen. Hämtad från https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/8784/2008-1264_20081264.pdf
- Svedberg, L. (2016). *Gruppsykologi. Om grupper, organisationer och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Svensson, K., Johnsson, E., Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*, Stockholm: Natur & Kultur
- Svensson., P. & Ahrne, G. (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. Ahrne

- G. & Svensson P. (Red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. (s. 17–33). Stockholm: Liber Vetenskapsrådet.
- (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisksamhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet
- Webber, M., McCree, C. & Angeli, P. (2011). Inter-agency joint protocols for safeguarding children in social care and adult mental-health agencies: a cross-sectional survey of practitioner experiences. *Child and Family Social Work*, 18, 149–158. doi:[10.1111/j.1365-2206.2011.00816.x](https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2011.00816.x)
- Westrin, C-G. (1986). Social och medicinsk samverkan – begrepp och betingelser, *Socialmedicinsk tidskrift nr 7 – 8*, sid 280–285.
- Willumsen, E. (2008). Interprofessional collaboration – a matter of differentiation and integration? Theoretical reflections based in the context of Norwegian childcare. *Journal of Interprofessional Care*, 22(4), 352–363. doi:[10.1080/13561820802136866](https://doi.org/10.1080/13561820802136866)
- Ödegård, A., Strype, J. (2009). Perceptions of interprofessional collaboration within child mental health care in Norway. *Journal of Interprofessional Care*, May, 23 (3): sid 286–296

Bilagor
Bilaga 1 - Organisationsschema



Bilaga 2 - Informationsbrev

Vill Du delta i en studie om hur samverkan fungerar inom socialtjänsten (IFO)?

Vi studerar vid socionomprogrammet som ges vid Högskolan i Gävle (Akademin för hälsa och arbetsliv, Avdelningen för socialt arbete och psykologi).

Vi skriver ett examensarbete på grundnivå, C-upsats med huvudämnet socialt arbete. Syftet med studien är att undersöka vilken erfarenhet socialarbetare **inom socialtjänsten (IFO)** har av samverkan inom socialtjänsten.

Studien kommer att genomföras i Hudiksvall kommuns socialtjänst (IFO), och intervjupersoner vi söker är speciellt myndighetsutövande socialarbetare inom IFO och handläggarenheten som har arbetat med myndighetsutövning minst två (2) år. Studien kommer att genomföras med intervjuer under april 2019. Intervjun kommer att beröra dina erfarenheter av samverkan inom socialtjänsten när det gäller individer med komplexa behov. Intervjun beräknas ta ca 45–60 minuter, det är viktigt att intervjun sker i ostörd miljö, på en tid och plats som Du bestämmer. Intervjun kommer att spelas in och skrivas ut i text.

Den information som Du lämnar kommer att behandlas säkert och förvaras inlåst så att ingen obehörig kommer att få ta del av den. Redovisningen av resultatet kommer att ske så att ingen individ kan identifieras. Resultatet kommer att presenteras i form av en muntlig presentation till andra studerande inom socionomprogrammet samt i form av ett examensarbete. När examensarbetet är färdigt och godkänt kommer det att finnas i en databas vid Högskolan i Gävle. Inspelningarna och den utskrivna texten kommer att förstöras när examensarbetet är godkänt. Du kommer ha möjlighet att ta del av examensarbetet genom att få en kopia av arbetet.

Deltagandet är helt frivilligt och Du kan när som helst avbryta din medverkan utan närmare motivering.

Vi frågar härmed om Du vill delta i denna studie. För att boka en tid så kan Du mejla eller ringa till någon av oss studenter.

Har Du frågor om studien är Du välkommen att höra av dig till någon av oss

Med vänliga hälsningar

Erik Jensen, student

Mejl: xxxxxxxx

Tele: xxx-xxx xx xx

Sofie Jönsson, student

xxxxxxx

xxx-xxx xx xx

Handledare för examensarbetet:

Pär Grell

Lektor i socialt arbete

Mejl: xxxxxxxx

Tele: xxx-xx xx xx

Bilaga 3 - Intervjuguide

Bakgrund

- Skulle du kunna börja med att beskriva lite kort din bakgrund (utbildning mm) och när du började arbeta inom socialtjänsten? Vilken är din arbetsroll och hur skulle du beskriva dina arbetsuppgifter? (en typisk dag på jobbet)
- Skulle du kunna beskriva lite kort hur er organisation/verksamhet ser ut och är uppbyggd (olika enheter, grupper mm.), antal på enheten?

Socialtjänstens policy “en väg in”

- Socialtjänsten har en policy som benämns “en väg in”, har du hört talas om “en väg in”? och hur tolkar du denna policy?
- Hur uppfattar du att socialtjänstens policy upprätthålls? exempel?
- Hur arbetar socialtjänsten för att samverka? Finns det speciella tider för samverkansmöten, mötesrum etc.

Samverkan

- Vad är samverkan för dig? (Hur skulle du beskriva/definiera samverkan?)
- Vilka faktorer anser du är avgörande för att samverkan skall fungera? (Vilka fördelar och nackdelar ser du med samverkan?)
- Vad skulle du säga att ni vinner på att samarbeta/samverka?
- Vad tror du att “de andra” (klienter/andra enheter) vinner på att samarbeta/samverka?
- Vad har du för åsikter/tankar kring samverkan inom den egna enheten respektive andra enheter? (Likheter & skillnader? Fördelar/nackdelar? Hinder/förutsättningar?)
- Finns det någon särskild enhet som är lättare att samarbeta/samverka med? Respektive svårare? Och vad tror du det beror på i så fall?

Organisation/Specialisering

- Vilka för- och nackdelar ser du när det kommer till specialisering och samverkan?
- Vem/vilka anser du är ansvariga för att samverkan och samarbete ska ske samt hur det ska ske?