HÖGSKOLAN
I GÄVLE

AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV
Avdelningen för socialt arbete och psykologi

”När det är som jävligast borde det finnas ett system”

- Socialtjänstens klienters erfarenheter av samverkan.

Jannci Blomgren Øvergaard & Annika Eriksson

2018

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

Handledare: Pär Grell
Examinator: Pia Tham

Sammanfattning

Syftet med denna studie var att undersöka klienters uppfattningar av samverkan inom socialtjänsten samt mellan socialtjänsten och andra aktörer inom det människobehandlande området. Detta gjordes med en kvalitativ metod där sex stycken halvstrukturerade intervjuer genomfördes med klienter vars barn var aktuella inom individ och familjeomsorgen hos socialtjänsten i en mellanstor kommun. Resultaten belyser att informanterna uppmärksammar andra faktorer av betydelse i samverkansprocesser än vad professionella gör. Informanterna berättar att samverkan behövs men att det upplevs svårt och tidskrävande ju fler aktörer som är inblandade. Informanterna i studien har i huvudsak beskrivit sig som drivande och hjälpsökande. Studiens resultat visar att de har många viktiga roller i samverkansprocesserna vilket ofta förbises av både dem själva och av professionella. Socialsekreteraren och dennes relation till informanten upplevdes spela en viktig roll och de kunde avlasta klienten genom att fungera som exempelvis informationsspridare. För framtida forskning vore det intressant att undersöka andra klientgruppers erfarenheter av samverkansprocesser.

Nyckelord: samverkan, klientperspektiv, socialt arbete, socialtjänst.

Abstract

“When it’s really bad there should be a system” - Social service clients’ experiences of collaboration between human service organizations.

The purpose of this study was to investigate clients' perceptions of collaboration within the social service and between social services and other actors in human service organizations. A qualitative method was used and six semi-structured interviews were conducted with clients whose children were involved with social services. The results highlight that clients pay attention to other factors in the collaborative processes than professionals do. The interviewed clients expressed that collaboration is needed, but becomes difficult and time consuming the more actors involved. They described themselves as having a strong driving force and being help-seeking, as well as having many important roles in the collaborative processes that are often overlooked by both themselves and professionals. The results show that the relationship between social workers and clients play an important role where the social worker can relieve the client by acting as a disseminator of information.

Keyword: interprofessional collaboration/cooperation, client’s perspective, social work, social services.

Förord

Vi vill börja med att rikta ett stort tack till de sex intervjupersoner som medverkat i vår studie. Utan er hade det inte varit möjligt att genomföra den och vi vill även tacka de socialsekreterare som hjälpt oss med kontakten. Slutligen vill vi tacka vår handledare Pär Grell för all tid du lagt ner på att läsa igenom och komma med synpunkter på vårt arbete. Tack för dina snabba svar och alla goda råd och tips du gett oss under resans gång.

Båda författarna har medverkat och ansvarar lika mycket för denna examensuppsats.

Jannci Blomgren Øvergaard & Annika Eriksson
Högskolan i Gävle
2018

Innehåll

Sammanfattning

Abstract

Förord

1. Inledning ... 1
1.2 Problemformulering ... 1
1.3 Syfte och frågeställningar ... 2
1.4 Uppsatsens disposition ... 2
1.5 Begreppsförklaringar ... 3

2. Tidigare forskning ... 4
2.1 Litteratursökning ... 4
2.2 Samverkansbegreppet och dess bakgrund ... 5
2.3 Samverkan i socialt arbete ... 6
2.4 Klientperspektiv på samverkan ... 7
2.5 Sammanfattning ... 9

3. Studiens teoretiska ramverk ... 9
3.1 Organisationsteoretiska begrepp ... 10
3.1.1 Struktur och kultur ... 10
3.1.2 Specialiserade organisationer ... 10
3.2 Teorier och begrepp om makt ... 11
3.2.1 Relationell makt ... 12
3.2.2 Professionellas och klienters handlingsutrymme ... 12
3.3 Klientperspektiv ... 13
3.5 De teoretiska begreppens relevans för studien ... 14

4. Metod ... 15
4.1 Forskningsdesign ... 15
4.2 Urval och rekrytering av intervjupersoner ... 15
4.3 Genomförande av intervjuer ... 16
4.4 Analysverktyg ... 17
4.5 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet ... 18
4.6 Etiska överväganden ... 19

5. Resultat och analys ... 20
5. 1 Presentation av klienterna och deras kontakter ... 20
5.2 Klienternas erfarenheter av samverkan och socialtjänstens roll i samverkansprocesserna ... 21
5.2.1 Betydelse och erfarenheter av informationsspridning ... 21
5.2.2 Oklar ansvarsfördelning ... 23
5.2.3 Samverkan tar tid ... 25
5.2.4 När åsikter och regler skiljer sig åt ... 26
5.2.5 Vikten av att lyssna på klienten ... 27
5.2.6 Vikten av att gå från ord till handling ... 28
5.2.7 Socialsekreteraren som stödfunktion för klienterna ... 30
5.2.8 Vikten av relationen mellan klient och socialsekreterare ... 30
5.3 Klientens upplevelser av sin roll i samverkansprocesser ... 31
5.3.1 Handlingsutrymme och roll ändras i akuta situationer och med tiden ... 32
5.3.2 Vikten av att vara drivande och hjälpsökande som klient ... 33

6. Diskussion ... 34

6.1 Sammanfattning av studiens viktigaste resultat 34
6.2 Resultatdiskussion 35
6.3 Metoddiskussion 37
6.4 Framtida forskning 38
Referenser 39
Bilaga 1 - Missivbrev 43
Bilaga 2 - Intervjuguide 44
Beskrivning av intervjuperson 44
Temafrågor 44

1. Inledning

Vår tanke med att skriva om samverkan utifrån ett klientperspektiv väcktes när vi var inne på hemsidan för Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (www.sbu.se). SBU gör bland annat kunskapsöversikter och i några av dessa togs det upp att det saknas studier om resultat av samverkan men även samverkan utifrån ett klientperspektiv (SBU, 2017). Med det i tankarna gjorde vi en snabb litteratursökning och fann, som förväntat, att den mesta forskningen om samverkan var baserad på de professionellas perspektiv (Socialstyrelsen, 2013). Eftersom det sociala arbetet ska vara till för klienternas bästa är det av vikt att få en förståelse och en kännedom om processerna av samverkan utifrån deras perspektiv (Danermark, 2004). En av författarna till denna studie har yrkeserfarenheter av socialtjänstens arbete med barn och unga och den andra författaren av psykiatrin, BUP (barn och ungdomspsykiatrin) och deras samverkansarbete med socialtjänsten. Utifrån vår förförståelse av individ och familjeomsorgen (IFO) med fokus på barn och unga upplever vi det intressant att intervjua föräldrar till barn och unga med insatser från socialtjänsten, för att få deras perspektiv på samverkan.

1.2 Problemformulering

I Sverige regleras och uppmuntras samverkan i ett flertal lagar och förordningar, bland annat i socialtjänstlagen (Socialtjänstlagen [SoL], SFS 2001:453, 3 kap. 5§). Dessa lagar har uppkommit allt eftersom verksamheter och professioner inom välfärden har delats upp och specialiserats (Englund, 2017; Johansson, 1997). Metoder och arbetssätt som tillämpas vid samverkan mellan organisationer kan därför se olika ut (Socialstyrelsen, 2013). Med samverkan avses oftast olika sorters insatser som överskrider gränser mellan organisationer, eller mellan nivåer inom samma organisation, och har ett gemensamt mål. När det samverkas mellan olika organisationer kallas det för extern samverkan och när det samverkas mellan olika nivåer inom en organisation kallas det för intern samverkan. Majoriteten av litteraturen om samverkan i socialt arbete har ett organisatoriskt perspektiv och handlar om professionellas behov av samverkan för att uppnå olika mål (Danermark, 2003). Forskning med klientperspektiv används ofta inom människobehandlande organisationer för att förbättra arbetet med klienterna. Människobehandlande organisationer (MBO) som exempelvis socialtjänsten, är statligt styrda organisationer som har till uppgift att arbeta med människor genom att behandla eller på annat sätt påverka dem. Effekterna av MBOs arbete är oftast svåra att mäta eftersom individerna de

arbetar med har olika behov samtidigt som organisationen påverkas av det omgivande samhällets förändringar (Danermark & Kullberg, 1999). När det kommer till områden som inom forskning uppfattas som organisatoriska glöms ofta klienternas roll bort (Dunér & Wolmesjö, 2015; Grell, Ahmadi & Blom, 2017). Detta trots att de organisatoriska delarna även påverkar klienterna och arbetet med dem. Eftersom samverkan ska vara till för att hjälpa klienterna i de specialiserade människobehandlande organisationerna ville vi därför undersöka deras erfarenheter och upplevelser av samverkansprocesserna, både externa och interna. Vi vill uppmärksamma ett klientperspektiv för att se hur klienterna uppfattat att samverkan kring deras insatser har fungerat samt vad som är viktigt med samverkan för dem. Förhoppningen är att vår studie ska ge en ökad förståelse för klienternas roller i samverkansprocesserna.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka klienters uppfattningar av samverkan inom socialtjänsten samt mellan socialtjänsten och andra människobehandlande organisationer.

- Hur beskriver de intervjuade klienterna sina erfarenheter av samverkan mellan aktörer inom det människobehandlande området?
- Hur uppfattar de intervjuade klienterna socialtjänstens roll i samverkansprocesserna?
- Hur beskriver de intervjuade klienterna sin egen roll i samverkansprocesserna?

1.4 Uppsatsens disposition

I det första kapitlet presenterar vi syfte och frågeställningar som studeras i vårt arbete och nedan redovisas centrala begrepp. I andra kapitlet redovisas tidigare forskning inom samverkan, samverkan i socialt arbete samt forskning utifrån ett klientperspektiv. Detta följs i det tredje kapitlet av det teoretiska ramverk vi använder oss av, vilket består av organisationsteorietiska begrepp, relationell makt och klientperspektivet. I fjärde kapitlet diskuteras val av metod, forskningsdesign samt hur vi genomfört studien. Vi beskriver vidare vilka analysverktyg som används, diskuterar studiens validitet och avslutar kapitlet med våra etiska reflektioner. Det femte kapitlet inleds med en presentation av våra informanter och följs av en redogörelse av resultatet av intervjuerna sammankopplat med analysen utifrån våra frågeställningar. Det sjätte kapitlet inleds med en sammanfattning

av studiens viktigaste resultat samt en resultatdiskussion kopplad till tidigare forskning. Kapitlet avslutas med en metoddiskussion och förslag på vidare forskning.

1.5 Begreppsförklaringar

Nedan följer definitioner av några centrala begrepp i vår studie.

Samverkan: I denna studie handlar samverkan specifikt om gemensamt handlande och informationsutbyte med ett gemensamt mål inom socialtjänsten och mellan socialtjänsten och andra aktörer inom det människobehandlande området, som till exempel skolan. Samverkansbegreppet i vårt arbete kommer innefatta både formell och informell samverkan. Formell samverkan utgår ifrån strukturella funktioner som bestämda möten samt samverkan som sker inom de organisatoriska ramarna. Informell samverkan handlar mer om psykologiska aspekter som informell kontakt och relationer som främjar arbetet mot ett gemensamt mål, till exempel ett informellt telefonsamtal (Socialstyrelsen, 2007).

Klientperspektiv: Med klienter avses i denna studie föräldrar som har eller har haft frivillig kontakt med socialtjänsten gällande deras barn. Med klientperspektiv menar vi dessa föräldrars åsikter, erfarenheter och uppfattningar om dessa kontakter och de olika aktörerna som socialtjänsten samverkat med.

Frivillig kontakt: Med frivillig kontakt menar vi att klienter sökt hjälp från socialtjänsten och inte varit föremål för tvångsåtgärder inom ramen för LVU (Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga [LVU], SFS 1990:52) och LVM (Lagen om vård av missbrukare i vissa fall [LVM], SFS 1988:870).

Professionella: I vår studie tar vi upp flera olika professionella. När vi skriver socialtjänsten menar vi kontakt med socialsekreterare och om kontakten är med andra professioner inom socialtjänsten nämner vi de vid namn för att förtydliga de interna samverkansprocesserna. Exempel på dessa är familjebehandlare eller mobila skolteamet vilket båda är biståndsbedömda insatser som arbetar med familjer och barn. Professionella utanför socialtjänsten nämner vi också vid namn som exempelvis skolan och BUP.

Samordnad individuell plan (SIP): En samordnad individuell plan ska upprättas när en klient har behov av insatser från både socialtjänsten och hälso- och sjukvården (Socialtjänstlagen [SoL], SFS 2001:453, 2 kap. 7§; Hälso- och sjukvårdslagen [HSL], SFS 2017:30, 16 kap. 4§). Detta kan göras genom ett SIP-möte då de olika parterna träffas, oftast tillsammans med klienten. I planeringen ska ansvarsfördelningen tydliggöras och även andra aktörer, som exempelvis skolan, kan medverka i uppförandet. En förutsättning för att upprätta en SIP är att klienten samtyckt till detta då information om dem delas mellan de olika professionella (Socialstyrelsen, u.å). Vår studie fokuserar inte på SIP-möten som en form av samverkan, men det är något klienterna har erfarenheter av och kommer därför att nämnas i resultatdelen.

2. Tidigare forskning

I det här avsnittet kommer vi att redogöra för en del av den tidigare forskningen om samverkansbegreppet och dess bakgrund, samverkan i socialt arbete samt klientperspektiv på samverkan. Avsnittet avslutas med en sammanfattning där vi diskuterar vad dessa har för koppling till studien.

2.1 Litteratursökning

Vi har använt oss av databaserna SocIndex, Scopus, SwePub, Libris samt Socialstyrelsens hemsida för att finna litteratur. För att avgränsa vår sökning och hitta relevant litteratur valde vi tre områden som är av intresse för vår studie. Dessa är; socialt arbete, samverkan och klient. Utifrån dessa valde vi fyra sökord; "socialt arbete", interprofessionell, samverkan och klient. Sökorden har även översatts till engelska; "social work", interprofessional, collaboration/cooperation och clients. Detta för att hitta internationell litteratur. För att få en större spridning av materialet valde vi även att kombinera sökorden samt i vissa fall endast kombinerat två eller tre av orden. Utöver detta har vi använt oss av begreppet "interprofessionell samverkan" ("interprofessional collaboration/cooperation") och klientperspektiv ("client's perspective") för att hitta mer specifik litteratur. Dessa gav få, till inga relevanta resultat i samband med de övriga sökorden och var för sig hittades alldeles för många resultat inom irrelevanta områden (exempelvis klientperspektiv från missbruksvården). Utifrån det materialet vi fann har vi valt att dela upp forskningen i olika avsnitt som presenteras nedan.

2.2 Samverkansbegreppet och dess bakgrund

Ett av problemen med forskning inom samverkan är att det inte finns någon gemensamt utformad definition av begreppet. Samverkan definieras på många olika sätt och kanske främst på engelska råder det viss förvirring om begreppet där flera olika ord (exempelvis cooperation/collaboration) används med ibland samma och ibland olika betydelser (Bolin & Solbring, 2014; Danermark, 2003; Danermark, 2004; Dunér & Wolmesjö, 2015; Englund, 2017). Enligt Danermark och Kullberg (1999; Danermark, 2003) har samverkan blivit något nödvändigt i dagens samhälle på grund av variationsrikedomen i verksamheters utformning, något som även tas upp inom internationell forskning (Buckley, Carr & Whelan, 2010; Ungar, Liebenberg & Ikeda, 2014). Denna variationsrikedom i Sverige kommer bland annat från decentraliseringen då nya gränsdragningar uppkom mellan stat och kommun samtidigt som det skedde nya uppdelningar av kommunala verksamheter (Danermark & Kullberg, 1999; Englund, 2014; Dunér & Wolmesjö, 2015; Englund, 2017). På senare år har även en utveckling mot privatisering och marknadisering av kommunala verksamheter skett, där marknadslika strukturer växt fram för att öka bland annat effektiviseringen. Detta har gjort att verksamheter avgränsats från varandra och specialiserats, något som ökar behovet av samverkan för att nå gemensamma mål (Englund, 2017; Grell, Ahmadi & Blom, 2017). I början av denna utveckling var ett vanligt sätt att utforma samverkan olika projektformer med statlig finansiering. Danermark, Germundsson, Englund och Lööf (2009) har i en rapport gjort en formativ utvärdering av ett större antal av dessa samverkansprojekt som Englund (2017) även baserat sin avhandling på. I avhandlingen följer Englund upp samverkansprocessernas utveckling över tid fram till fem år efter att projekten avslutats.

Mycket av den tidigare forskningen kring samverkan fokuserar på villkoren för samverkansfaktorer samt vad som är viktigt för och främjar samverkan och vad som försvårar för samverkan (Danermark & Kullberg 1999; Englund, 2017; Ungar, Liebenberg & Ikeda, 2014). I Socialstyrelsens vägledande dokument (Socialstyrelsen, 2013; Myndigheten för skolutveckling, Rikspolisstyrelsen, Socialstyrelsen, 2007) har dessa faktorer delats upp enligt Danermarks fördelning i tre kategorier; styrning, struktur och samsyn. Styrning innefattar regelverk samt ledarskap och struktur innefattar organisationsaspekter samt tydlighet gällande yrkesroller, mål och arbetsfördelning.

Samsyn innefattar gemensamma synsätt, kunskap om medverkande parter och samverkansprocesser samt gällande mål (Danermark et al., 2009; Danermark, 2003; Englund, 2017).

Samverkan lyfts oftast fram som något som ska vara till för klienten eller målgruppens bästa men det är även ett sätt att fördela och använda verksamheternas resurser på bästa sätt (Danermark, 2004). Trots att resultat står i fokus och anges som anledning till samverkan saknas det i stort sätt studier som mäter faktiska resultat (Englund, 2017; SBU, 2017). Professionella tillfrågas ofta om upplevda resultat men detta mäter inte om och hur samverkan gjort någon skillnad för klienten (Danermark et. al., 2009).

2.3 Samverkan i socialt arbete

I Sverige anses samverkan i socialt arbete så viktigt att det har blivit lagstadgat och regleras allmänt för myndigheter i 6 § Förvaltningslagen (SFS 1986:223). Specifika bestämmelser om samverkan finns bland annat inom skolan samt hälso- och sjukvården och för socialtjänsten regleras det i Socialtjänstlagen 3 kap. 5§ (SFS 2001:453). Inom Socialtjänstlagen finns även specifika lagar för olika målgrupper som exempelvis barn och unga (Socialtjänstlagen [SoL], SFS 2001:453. kap. 5). Lagarna är viktiga grundstenar för hur samverkan utformas utifrån struktur- och regelfaktorerna som tidigare nämnts (Danermark et al., 2009; Danermark, 2003; Englund, 2017).

Studier visar att eftersom samverkan i socialt arbete kan innebära gränsöverskridande uppgifter är det viktigt att de olika regelverken fungerar tillsammans, något som kan försvåras av rådande bestämmelser och lagar om sekretess (Danermark et al., 2009; Danermark, 2003; Englund, 2017). Om sekretessbestämmelser tolkas olika av aktörerna som ska samverka kan det leda till spänningsförhållanden med negativa konsekvenser för arbetet (Englund, 2017). Därför är det viktigt med samsyn för en fungerande samverkan. Även om aktörerna inte delar åsikter kan de lära sig av varandra vilket kan gynna samverkansprocessen om de får förståelse för den andres kunskap samt kompetens (Danermark, 2003). Detta gäller även de professionella begränsningarna, roller och status. Studier på området nämner vikten av att vara medveten om att en professionells status och inte dess kompetens kan avgöra en persons inflytande i samverkansprocessen (Danermark, 2004; Dunér & Wolmesjö, 2015; Englund, 2017; Ungar, Liebenberg & Ikeda, 2014). Därför är det viktigt att rollfördelningar och ansvarsfrågor klargörs innan

och under arbetets gång (Danermark, 2004). Genomgående säger professionella att samverkan är bra för att få en bättre helhetssyn, undvika att klienter "faller mellan stolarna" samt att klienterna får hjälp i ett tidigare skede (Danermark et al., 2009). Detta har även internationella studier uppmärksammat som problem när samverkan inte fungerar (Ungar Liebenberg & Ikeda, 2014).

Dunér och Wolmesjös artikel (2015) är en av flera studier som utgår från ett professionsperspektiv på samverkan, i detta fall utifrån biståndshandläggares arbete. Studien tar upp hur biståndshandläggarens professionella roll kännetecknas av motstridiga förväntningar och en relativt svag professionell identitet och status vilket de upplever minskar deras inflytande. Detta stämmer även väl med andra studiers resultat om roller och status när det handlar om samverkan (Danermark, 2004; Englund, 2017). Avslutningsvis nämns det att det behövs mer forskning kring samverkan utifrån ett klientperspektiv (Dunér & Wolmesjö, 2015).

2.4 Klientperspektiv på samverkan

När det gäller klienters perspektiv och erfarenheter av samverkan inom det sociala arbetet finns det begränsat med forskning. Vi har hittat en del studier om klienters delaktighet i socialtjänstens arbete och beslutsprocesser men vi bedömer att dessa inte är relevanta för vårt arbete (Mossberg, 2016). Detta eftersom vi intresserar oss för klienters erfarenheter av samverkan vilket mer specifikt handlar om organisatoriska och praktiska faktorer än deras egen delaktighet.

Internationellt finns det mer forskning utifrån ett klientperspektiv på bland annat vad klienter uppfattar som viktigt för en framgångsrik hjälpande relation och vikten av samverkan för att hjälpa unga med komplexa behov (Buckley, Carr & Whelan, 2010; Ribner & Knei-Paz, 2002; Ungar, Liebenberg & Ikeda, 2014). Dessa studier berör ofta, utöver relationer och ojämlikheterna i maktförhållanden mellan klient och socialarbetare, aspekter av samverkan bland annat i form av mötesmedverkan och komplexiteten i att navigera bland specialiserade organisationer. Framför allt belyser studierna vikten av ett klientperspektiv för att kunna förbättra det sociala arbetet (Buckley, Carr & Whelan, 2010; Ribner & Knei-Paz, 2002; Ungar, Liebenberg & Ikeda, 2014). Studier visar att människobehandlande organisationer med sina sektionsindelningar blir svårnavigerade när klienterna har behov av hjälp från flera aktörer (Ungar, Liebenberg & Ikeda, 2014).

De tar även upp vikten av att klienter känner sig hörda, kan komma i kontakt med socialarbetare och blir sedda som en person istället för bara som ett problem eller ett fall (Buckley, Carr & Whelan, 2010; Ribner & Knei-Paz, 2002; Ungar, Liebenberg & Ikeda, 2014).

En svensk artikel vi fann som har relevans för vår studie är skriven av Bolin och Solbring (2014) och handlar om barns erfarenheter av interprofessionellt samarbete inom social barnavård. Syftet med studien var att undersöka barns och ungdomars (5-20 år) erfarenheter, förståelse och agerande i situationer vilka inkluderar interprofessionellt samarbete inom social barnavård. Forskarna menar att olika aktörer, både professionella och klienter, har egna intressen att bevaka. Detta gör att man rimligtvis kan förvänta sig att klienter (i studien barn och unga) är intresserade av att förändra sin situation till det bättre (Bolin & Solbring, 2014). De tar även upp att det saknas forskning om samverkan utifrån klienternas perspektiv. Att deras studie utgår från ett klientperspektiv och binds ihop med samverkan gör den intressant för vår studie att nämna men syftet är inte det samma. Själva mötena och klienternas delaktighet står mer i fokus än samverkan som en process och dess aktörer. Om man istället hade pratat med föräldrarna skulle samverkan ha kunnat belysas mer. Englund (2017) tar i sin avhandling upp vikten av föräldrarna och deras centrala roll i samverkan när det gäller barn och unga. I många fall fungerar föräldrarna som samordnare, kontaktskapare samt informationsdelare mellan samverkansaktörerna utöver sin roll som vårdnadshavare och alla de dagliga ansvaren som kommer med det (Englund, 2017). Med tanke på detta anser vi att deras erfarenheter kan ge en viktig och intressant bild av samverkan utifrån ett klientperspektiv.

En nyare studie med större relevans för vårt arbete är Grell, Ahmadi och Bloms (2017) om klienter med komplexa behov och hur de hanterar specialiseringen inom socialtjänsten. I den tas det bland annat upp att det finns många komplikationer och utmaningar med de specialiserade organisationerna i dagens välfärdssystem. Den tar även upp hur det blir ett glapp mellan tjänster och risk för upprepade insatser när samverkan inte fungerar. Studien belyser hur klienterna måste sköta många egna kontakter vilket är både energi- och tidskrävande samt att de är begränsade av sina livsförutsättningar och har en låg maktposition. För att få ta del av önskad hjälp var klienterna tvungna att balansera hur de hanterade socialtjänsten genom att vara hjälpsökande och medgörliga utan att göra för öppet motstånd (Grell, Ahmadi & Blom, 2017). Studien visade även att

specialiseringen inom socialtjänsten blir svår att greppa och gör organisationen svårnavigerad för klienterna men att en tät och nära kontakt med socialsekreteraren kan motverka det. Detta genom att klienterna fick informell hjälp av socialsekreteraren att navigera sig rätt inom organisationen. Studien tar också upp vikten av att uppmärksamma klienternas förstahandsinformation samt kunskap. Detta belyser vikten av ett klientperspektiv på samverkan men studien handlar endast om intern samverkan mellan socialtjänstens olika delar (Grell, Ahmadi & Blom, 2017). Utifrån detta ser vi ett behov av att även belysa klienternas erfarenheter av extern samverkan mellan socialtjänsten och andra aktörer.

2.5 Sammanfattning

Det finns mycket forskning om samverkan i socialt arbete i Sverige. Mycket på grund av de lagar vi har som utformats av vår socialpolitiska historia. Både svensk och internationell forskning tar upp för- och nackdelar med samverkan och faktorer för att samverkan ska fungera. Samtidigt som forskning säger att det finns problem med samverkan, och dess utformning, belyser den även vikten av att samverka. Både för att spara och på bästa sätt använda resurser och för att kanske framför allt hjälpa klienter på bästa möjliga sätt. Dock centreras forskningen i första hand kring de professionellas erfarenheter av och åsikter om samverkan men få studier tar upp klienternas perspektiv på dessa organisatoriska aspekter. Tidigare forskning på området visar här på en tydlig kunskapslucka och möjligheten att uppmärksamma en till sida av samverkan. Vi vill därför med denna studie uppmärksamma klienternas egna erfarenheter och uppfattningar om de processer som pågår runt dem.

3. Studiens teoretiska ramverk

Vi kommer här att redogöra för det teoretiska ramverk som används i analysen av vårt insamlade material. Vi har börjat med att beskriva några organisationsteoretiska begrepp för att sedan belysa relationell makt samt klientperspektivet och deras relevans i socialt arbete. Dessa begrepp valdes eftersom vi utgår från klienternas erfarenheter av organisationer där det ofta finns maktskillnader i relationerna mellan klienter och professionella. Vi avslutar kapitlet med att belysa vad begreppen har för betydelse när det gäller samverkan samt deras användning i vår studie.

3.1 Organisationsteoretiska begrepp

Alla människor kommer på flera sätt i daglig kontakt med olika organisationer. Det kan vara organisationer som exempelvis kyrkor, kontor, sjukhus och skolor. Alla organisationer styrs av en *struktur*, mål, aktiviteter, människor och *kultur*. Tillsammans och var för sig påverkar dessa komponenter organisationerna och dess verksamhet (Abrahamsson & Andersen, 2005).

3.1.1 Struktur och kultur

Organisationens *struktur* bygger på hur arbetet arrangeras och fördelas mellan de personer som är verksamma i organisationen. För att vara resursutnyttjande och nå sina mål är det viktigt att organisationen har en bra *struktur*, som även kan behöva förändras över tid. *Strukturen* uppstår när människor tillsammans ska lösa bestämda arbetsuppgifter och därmed gör en arbetsfördelning, vilket kräver att någon koordinerar och leder arbetet. En organisation kan styras antingen vertikalt eller horisontellt (Abrahamsson & Andersen, 2005). Hur arbetet utförs inom en organisation, vilka umgängesformer som finns och hur arbetsinsatserna varierar, kan beskrivas som organisationens *kultur*. Alla organisationer har olika *kulturer* eftersom det är olika människor med olika intressen, erfarenheter och värderingar som arbetar inom dem och därmed styr *kulturen*. Det handlar om vilken atmosfär som råder på arbetsplatsen där alla individer är olika vilket också avspeglas i organisationen (Abrahamsson & Andersen, 2005).

3.1.2 Specialiserade organisationer

Som vi tagit upp i avsnittet 2.2 om tidigare forskning skriver även Johansson (1997) om hur verksamheter i dagens samhälle avgränsats från varandra och specialiserats. Denna specialisering har lett till klara gränsdragningar mellan olika professionella, vilket Seikkula och Arnkil (2011) kallar för ett sektionsindelat servicesystem. Genomgående i vår studie har vi valt att använda begreppet *specialiserade organisationer* för detta. En *specialiserad organisation* är positivt när det gäller åtgärder som kräver specialistkunskap men när dessa inte följer en specialiserad arbetsfördelning kan det istället bli problematiskt. Ett system med *specialiserade organisationer* försvårar arbetet med komplexa fall och resulterar oundvikligen i att “multiproblem” blir “multiklient” (Seikkula & Arnkil, 2011, s. 37). De företeelser man riktar in sig på, människors

vardagliga göromål, är inte uppdelade i sektorer och de mål man riktar in sig på är inte klart avgränsade. Detta gör att de *gränsöverskridande* åtgärder som behövs skapar ett större behov av samverkan (Seikkula & Arnkil, 2011).

Specialiseringen av organisationer kan, om det inte fungerar när olika professionella ska arbeta tillsammans, ge en otydlig *ansvarsfördelning* och leda till upprepade möten utan resultat (Seikkula & Arnkil, 2011). Klienterna upplever då att de inte blir hörda och att de professionellas åtgärder stämmer dåligt överens med deras livsvillkor. Klienterna kan även känna att de dras åt olika håll av en förvirrande samling åtgärder, vilket enligt Seikkula och Arnkil (2011) belyser vikten av att de olika professionella ses ansikte mot ansikte. Detta för att uppnå en gemensam förståelse och motverka att deltagarna endast föreslår vad andra borde göra och på så sätt lägger ansvaret på någon annan. Professionellas förförståelse kan hindra dem från att lyssna på andra, både professionella och klienter. Därför är det viktigt att de är öppna för att ändra sina åsikter istället för att tvinga dem på andra (ibid.). Det finns också en risk att de professionella försöker begränsa sin egen belastning eftersom varje aktör inom samverkan fokuserar på sitt eget ansvarsområde. Ett exempel på det kan vara en läkare som vill minska medicineringen på grund av biverkningar jämfört med en skola som vill öka medicineringen för att anpassa en överaktiv elev till skolmiljön. När ansvaret inte vilar tydligt på någon är det lätt att en gemensam klient inte blir någons klient (ibid.).

3.2 Teorier och begrepp om makt

Makt finns inbyggt i alla yrkesrelationer men verkar inte bara uppifrån och ned, utan från alla tänkbara håll i ett växelspel. Det gör att makten aldrig är absolut, utan relativ, och kan förändras samt varken behöver vara positiv eller negativ (Swärd & Starrin, 2006). Ett sätt att se på makt är strukturellt inriktade teorier som utgår ifrån att samhället består av olika strukturella förhållanden, som exempelvis könsskillnader. De strukturella förhållandena avgör maktfördelningen och bestämmer vilka positioner individer kan ha i samhället. Två andra sätt att se på makt är intentionella och relationella teorier. I intentionella teorier betonas handlingsaspekten där individer, grupper och organisationer utövar makt. Som handlande subjekt står deras intentioner, vilja och handlande i fokus. Den relationella teorin menar istället att makt finns i och verkar genom alla relationer. På detta sätt kan man, enligt förespråkare för relationell maktteori, förena de två tidigare nämnda synsätten genom att intentioner och strukturella förhållanden kommer till uttryck

i relationerna mellan människor (ibid.). För att få med dessa olika aspekter väljer vi därför att använda det teoretiska begreppet *relationell makt* i vårt arbete.

3.2.1 Relationell makt

Relationell makt uttrycks bland annat i relationen mellan en socialarbetare och klient, där klienten inte är maktlös trots att socialarbetaren har en organisation och kunskaper i ryggen. Klienterna kan använda olika metoder till motstånd, till exempel genom att motsätta sig förslag eller organisera sig i klientorganisationer (Järvinen, 2013; Meeuwisse & Swärd, 2013). De kan även försöka skapa en god relation till socialarbetarna som de upplever kan hjälpa dem för att motverka maktobalansen dem emellan (Grell, Ahmadi, Blom, 2017; Ungar, Liebenberg & Ikeda, 2014). Relationen mellan socialarbetare och klient bygger på individernas intentioner, samtidigt som den styrs och påverkas av samhällets strukturer. Eftersom maktstrukturer kan påverka många aspekter av socialt arbete är det viktigt att ha detta i åtanke för att förstå klienters och de olika samverkande aktörernas *handlingsutrymme*.

3.2.2 Professionellas och klienters handlingsutrymme

Offentligt anställda tjänstemän har direktkontakt med medborgare genom sitt dagliga arbete samtidigt som de har en handlingsfrihet i sitt utförande av arbetsuppgifterna (Johansson, 1997). Bundenheten till reglerna kontra vilken handlingsfrihet som finns kan beskrivas som vilket *handlingsutrymme* den professionella har (ibid.). Som offentligt anställda tjänstemän befinner sig socialsekreterare i två olika skikt. Dels befinner de sig längst ner i organisationens hierarki vilket innebär att de har flera krav att förhålla sig till ovanifrån. Samtidigt är socialsekreterarnas arbete beroende av organisationens klienter och i dessa möten är det svårt att ha ett opersonligt distanserat förhållningssätt. För socialsekreterarna kan det därför bli motsättningar i att förhålla sig till organisationens generella regler och direktiv kontra klienterna. I dessa situationer kan de använda sig av sitt *handlingsutrymme* och göra individuella tillämpningar. Därför blir deras arbetsuppgifter svårkontrollerade men samtidigt ger det dem möjligheten att ha en mer *gränsöverbryggande* roll. De har tillgång till mycket information om klienterna men även vilka organisatoriska möjligheter som finns för att möta klientens behov. Den här dubbla rollen påverkar i sin tur deras maktposition genom att de kan underlätta eller förhindra vilken hjälp klienten kan få och erbjuds (Johansson, 1997; Seikkula & Arnkil, 2011).

Klienters *handlingsutrymme* kan påverkas av allt ifrån samhällsstrukturer till *personliga egenskaper*. Samhällsstrukturer *handlingsutrymmet* kan ses i relation till är bland annat klasstillhörighet, kulturella normer och politiska system. Exempelvis klasstillhörighet kan där begränsa eller öka *handlingsutrymmet* bland annat genom möjligheten för klienter att ta del av utbildning och kunskap. Klienternas *handlingsutrymme* påverkas även av de inre strukturerna såsom deras *personliga egenskaper* samt personlighet- och identitetsutveckling (Järvinen, 2013). Exempelvis kan vissa klienter vara mer handlingskraftiga och hjälpsökande än andra.

I vår studie kommer vi att fokusera på klientens *handlingsutrymme* i relation till organisationerna denne möter. De organisatoriska sammanhanget anger ramarna och bestämmer förutsättningarna för relationer och i kontakten med socialtjänsten skapar klienten en relation till både verksamheten och socialsekreteraren som person. Klientens *handlingsutrymme* påverkas där, precis som socialsekreterarens, av organisationen (Johansson, 1997). Som vid alla mänskliga relationer är makt en del av dessa möten. Den är varken god eller dålig i sig utan dess mening skapas vid varje enskilt möte, där *maktrelationer* möjliggör *dialoger* och förändras av dem. Vikten ligger i att vara medveten om *maktrelationernas* styrka och på så sätt vilket *handlingsutrymme* klienten och de professionella har (Seikkula & Arnkil, 2011).

3.3 Klientperspektiv

Tidigare forskning tar upp vikten av en god relation mellan socialarbetare och klienter för att förbättra det sociala arbetet (Grell, Ahmadi & Blom, 2017; Ribner & Knei-Paz, 2002). Därför är det viktigt med ett *klientperspektiv* för att urskilja vad som påverkar relationerna inom det sociala arbetet. Alla individer är komplexa, oförutsägbara och bär på olika *personliga egenskaper* och egenheter vilket gör varje individ unik. Individers komplexitet gör att det därför blir svårare för de *specialiserade organisationerna* att hantera dem. Den människobehandlande organisationen bygger sin verksamhet på masshantering vilket innebär att ett antal ärenden ska handläggas på viss tid. Detta innebär i praktiken att individerna behandlas som klienter för att enklare hanteras och kontrolleras (Johansson, 1997). För att en klient ska gå från att vara klient till en individ krävs det en mer intensiv kontakt för att socialsekreterarna ska se denna som en unik person. I och med detta går även klienterna från att vara ett fall eller ett ärende där de nästan är anonymiserade till att

de får sin individualitet tillbaka (ibid.). Klienterna sätter därför ofta stort värde på att få träffa samma person vid upprepade kontakter med en organisation som socialtjänsten eftersom de då inte bara ses som ett fall utan som en unik individ. En *dialog* mellan socialsekreteraren och klienten kan främja detta och leda till att klienten får mer att säga till om när det gäller hur man handskas med deras problem (Seikkula & Arnkil, 2011). För en lyckad kommunikation är det viktigt för klienterna att socialsekreteraren hör dem men även att de lyssnar och är närvarande, det vill säga att de inte är distraherade av andra saker. En *dialog* kan inte utvecklas genom att en deltagare försöker tala om för andra hur de borde uppfatta saker och ting (ibid.). Detta eftersom målet för en *dialog* är att skapa ny förståelse som sedan kan ligga till grund för tankar och handlingar. Utmaningen för professionella blir att använda sin kunskap och erfarenheter för att skapa gemensam förståelse och samarbetslösningar utifrån ett *klientperspektiv* (Seikkula & Arnkil, 2011).

3.5 De teoretiska begreppens relevans för studien

I vår studie har vi valt att fokusera på några organisationsteoretiska begrepp, *relationell makt* samt *klientperspektivet*. De organisationsteoretiska begreppen *struktur* och *kultur* är relevanta eftersom samverkansaktörerna tillhör *specialiserade organisationer*. Begreppen belyser samverkans *struktur* och funktion samt används i vår analys för att relatera klienternas erfarenheter till det *gränsöverskridande* praktiska arbetet. Begreppet *relationell makt* kommer genomgående att användas för att belysa klienternas möjlighet att påverka, förstå och medverka i samverkan. En god relation där klienter upplever att de kan föra en *dialog* med socialarbetaren kan påverka vilken hjälp de får. Hur makten är fördelad styr även organisationernas samt socialarbetarnas arbete och *handlingsutrymme*. *Maktrelationerna* påverkar socialarbetarens roll som *gränsöverbryggande* och deras möjligheter att hjälpa sina klienter genom vilka kontakter som tas och vilka insatser som beviljas. Detta kan vara avgörande för hur stor samverkan med andra aktörer blir samt hur väl den fungerar och hur tydlig *ansvarsfördelningen* blir. *Klientperspektivet* är även en viktig del i vår studie eftersom det är klienternas egna erfarenheter som står i centrum. Deras *handlingsutrymme* och *personliga egenskaper* påverkar och påverkas av de olika organisationerna och professionella de möter vilket kommer till uttryck i samverkansprocesserna.

4. Metod

Vi kommer här att redogöra för vårt val av metod och varför den passar för att besvara vårt syfte och frågeställningar. Vi diskuterar även studiens validitet, reliabilitet och generaliserbarhet samt de forskningsetiska principerna.

4.1 Forskningsdesign

För att få svar på vårt syfte och våra frågeställningar har vi använt oss av en kvalitativ metod med halvstrukturerade intervjuer. Vi valde en kvalitativ metod eftersom det var klienternas erfarenheter och upplevelser vi ville studera och denna metod lämpar sig bäst för att få en djupare kunskap inom ett ämne (Kvale & Brinkmann, 2014). Informationen samlades in genom halvstrukturerade intervjuer istället för exempelvis genom gruppintervjuer eller enkäter. Detta för att kunna få klienternas individuella berättelser av sina erfarenheter och ha möjligheten att anpassa våra frågor efter den information som framkom under intervjun. En fördel med denna metod och tillvägagångssätt är att kunna ta del av klienternas unika erfarenheter med komplexa problem i ett specialiserat system (ibid.).

4.2 Urval och rekrytering av intervjupersoner

De urvalskriterier vi valde för de personer vi skulle intervjua var att de skulle ha varit eller var aktuella inom socialtjänsten och haft minst tre kontakter inom socialtjänsten och andra verksamheter. Med andra verksamheter menar vi bland annat skola, habilitering, polis eller sjukvården. Vi ville få kontakt med klienter som sökt sig till IFO barn och unga hos socialtjänsten gällande sina barn. Vi ville att föräldrarna skulle ha eller haft en frivillig kontakt då vi ser ett etiskt dilemma med att intervjua klienter som har eller haft kontakt under tvång exempelvis genom LVU- eller LVM-åtgärder. Vår förförståelse var att klienterna som haft frivillig kontakt med socialtjänsten även kunde ha lättare att dela med sig av sina erfarenheter och var mer villiga till att delta. Det blev ett bekvämlighetsurval utifrån vilka klienter vi kunde få kontakt med (Backman, 2011).

Första kontakten med informanterna skedde efter att en handläggare inom socialtjänsten frågat klienten om de ville delta och fick deras medgivande till att dela deras kontaktinformation med oss. Vi kontaktade sedan klienterna genom telefon för att boka

in en tid för intervju. Till några av klienterna gav handläggaren ut ett informationsblad (se bilaga 1) i samband med att de frågade dem om de ville medverka och till de övriga gav vi ut informationsbladet innan intervjun påbörjades. Informationen i brevet gavs även muntligt i samband med intervjun för att ge klienterna möjlighet att göra ett informerat val om de ville delta eller inte. Sammanlagt fick vi kontakt med två män och fyra kvinnor. Deras ålder var mellan 40-60 år där längsta kontakten med socialtjänsten pågått av och till i 14 år och den kortaste runt ett halvår. För de flesta av informanterna hade kontakten med socialtjänsten pågått i cirka två år. Samtliga informanter ställde sig väldigt positiva till att delta, något som kan ha påverkat hur de besvarade våra frågor.

4.3 Genomförande av intervjuer

Båda författarna deltog i alla intervjuer men ansvaret delades upp mellan oss genom att en höll i intervjun och den andra ställde kompletterade frågor. I varannan intervju byttes rollerna så att varje författare hade huvudansvaret för tre intervjuer och fungerade som ett stöd under de övriga tre intervjuerna. Samtliga intervjuer började med några bakgrundsfrågor för att få en djupare information av klienternas familj och deras kontakt med socialtjänsten och andra aktörer. Syftet med detta var att ge oss en tydligare bild av klienternas handlingsutrymme och bakomliggande faktorer som kan ha haft inverkan på deras erfarenheter samt av hur många olika kontakter som varit aktuella i deras ärenden. I intervjuguiden (se bilaga 2) och under intervjuerna använde vi ordet ”samarbete” istället för samverkan. Innan intervjuerna började förklarade vi för klienterna att det var samverkan vi skulle studera men att vi valt att använda det mer vardagliga ordet ”samarbete” under intervjuerna eftersom det är vanligare förekommande i talspråk. Strukturen i intervjuerna skedde sedan i form av ett samtal med skillnaden att vi som intervjuade hade ett förskrivet dokument med övergripande frågor om samverkan (Kvale & Brinkmann, 2014). Dessa frågor grupperades under tre teman; klientens upplevelser, klientens roll samt om samverkan lett till någon förändring. Dessa teman baserade vi på vårt dåvarande syfte och frågeställningar vilka baserades på den tidigare forskningen vi funnit samt våra val av teoretiska begrepp och perspektiv. Under intervjuernas gång ställde vi utforskande följdfrågor kopplat till temana och informanternas svar. Målet med dessa halvstrukturerade intervjuer var att informanterna skulle få ge en så fri bild som möjligt av sina erfarenheter samt att vi hade möjlighet att anpassa frågorna som ställdes utifrån deras berättelse (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011; Kvale & Brinkmann, 2014).

Med godkännande från informanterna spelades intervjuerna in och transkriberades därefter. Vi som författare transkriberade tre intervjuer var. Efter att vi hade genomfört transkriberingen av intervjuerna läste vi igenom varandras dokument och lyssnade på respektive intervju för att säkerställa att vi inte hade missat något av vikt. Efter transkribering raderades ljudfilerna, vilket vi även informerat klienterna om.

4.4 Analysverktyg

Genomgående i denna studie har vi använt oss av en abduktiv ansats vilket innebär ett växelspel mellan teorier och empiri. Detta betyder att vi hållit oss öppna för att problematisera och utveckla våra teoretiska utgångspunkter utifrån vad det material vi samlat in visar (Svensson, 2011; Larsson, 2015). Växelspelet mellan teori och empiri användes bland annat när vi gick igenom de transkriberade intervjuerna och diskuterade vad som framkom tydligast av informanternas berättelser. Av intervjuguidens teman vilka var; klientens upplevelser, klientens roll samt om samverkan lett till någon förändring, gav klienternas utsagor en bild av samverkans betydelse och socialtjänstens roll i samverkan. Utifrån detta använde vi oss av en variant av meningskoncentrering, genom att dra samman informanternas svar till kortare formuleringar (Kvale & Brinkmann, 2014). Genom detta kunde vi urskilja tre nya teman att sammanställa resultaten under; samverkans betydelse, socialtjänstens roll samt klientens roll i samverkan.

Utifrån de nya temana formulerade vi om våra frågeställningar för att belysa det som framkom tydligast i klienternas berättelser. Detta ledde även till att vi kunde välja ut mer specifika delar av valda teorier och begrepp för att belysa vårt resultat i analysen. Varje tema bröts sedan ned i olika delområden som vi kunde urskilja som tydligt framträdande, bland annat informationsspridning och ansvarsfördelning. Därefter valde vi ut beskrivande citat som passade in under temana och deras delområden och placerade under respektive del. Dessa sammanfattades sedan i resultatdelen och illustrerades med ett urval av talande citat, vartefter de analyserades utifrån en temaanalys med meningstolkning. Temaanalys innebär att man analyserar informantens uttalanden utifrån bestämda teman och meningstolkning innebär att man går utöver det som sagts för att hitta strukturer och relationer som inte omedelbart framträder i transkriptionerna (Kvale & Brinkmann, 2014; Larsson, 2005). Detta gjordes utifrån det valda teoretiska ramverket och sammanställdes i resultat och analysdelen för att sedan diskuteras i relation till tidigare forskning under diskussionen.

Ingen forskare kan vara helt objektiv och inom det kvalitativa forskningsfältet är detta kanske ännu mer tydligt. Detta gäller såväl under intervjuerna, vid val av teoretiska ramverk och även i vilka resultat vi väljer att belysa. För att inte låta vår förförståelse påverka oss för mycket har vi gjort vårt bästa för att tydliggöra den genom hela arbetets gång samt vara transparenta i vår forskningsprocess (Kvale & Brinkmann, 2014). Något som kan ha påverkat intervjuernas kvalitet är att vi inte har någon större erfarenheter av att hålla i intervjuer. När vi lyssnade på intervjuerna i efterhand upplevde vi det som om att vi pratade för mycket i de första intervjuerna. Vi hade kunnat ge informanterna mer utrymme till att tala fritt utan att vi avbröt. Vi som intervjuare blev däremot bättre efter de två första intervjuerna och de resterande innehöll mindre avbrott av oss och därmed mer av informanternas egna berättelser.

4.5 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

I kvalitativ forskning handlar reliabiliteten om studiens tillförlitlighet och pålitlighet, det vill säga om de som intervjuas talar öppet och ärligt om sina erfarenheter. Reliabiliteten handlar även om resultatet kan reproduceras vid andra tidpunkter eller om informanterna exempelvis påverkas av vem forskaren är eller hunnit reflektera mer över ämnet och därför ändrar sina svar (Kvale & Brinkmann, 2014). Eftersom vi endast har genomfört våra intervjuer vid ett tillfälle är det svårt att säga om resultatet skulle bli liknande om vi eller någon annan forskare skulle genomföra dem igen. Vi har däremot försökt ha så lite påverkan som möjligt på informanternas svar genom att ställa öppna frågor och be dem berätta fritt kring ämnet, vilket vi upplevde att de gjorde.

En studies validitet handlar om i vilken grad studiens resultat är trovärdiga och att man verkligen studerar det man avser att studera (Allwood & Erikson, 2010, s. 133; Kvale & Brinkmann, 2014). Vi har i intervjuerna inte upplevt att informanterna missuppfattat våra frågor eller svarat på fel saker vilket kan bedömas som stärkande för validiteten. En annan stärkande aspekt är att samtliga informanter har haft betydande erfarenheter av samverkan i olika former, en del över lång tid och alla med många aktörer. Även att klienterna haft en frivillig kontakt kan påverka studiens validitet och reliabilitet då det finns en möjlighet att dessa klienter är mer välvilligt inställda än de som har eller haft kontakten under tvång. Detta kunde ha begränsat resultaten till en mer positiv eller mindre ärlig sida av klienters erfarenheter av samverkan men det har vi inte upplevt. Klienterna vi intervjuat har varit

öppna med både positiva och negativa erfarenheter. Att vi tydliggjort vår förförståelse samt reflekterat över denna och alla de val vi gjort under arbetets gång kan även stärka studiens validitet (Kvale & Brinkmann, 2014).

Vår studie är inte möjlig att generalisera rakt av till en vidare kontext eftersom urvalet av informanter har varit litet samt att socialtjänstens organisatoriska utformning och samverkansaktörer varierar mellan kommuner och orter (Allwood & Erikson, 2010). Däremot kan den belysa hur klienter kan ha en del i de samverkansprocesser som sker runt dem.

4.6 Etiska överväganden

I vårt arbete har vi följt de etiska riktlinjerna om information, samtycke, konfidentialitet och nyttjande. Detta gjorde vi genom att ge muntlig information samt ett informationsbrev om studien, dess syfte, möjligheten att avbryta deltagandet när som helst och att all information om deltagarna kommer att avidentifieras i studien (Kvale & Brinkmann, 2014). Informationen gavs både vid första kontakten och sedan muntligt och skriftligt vid intervjutillfället, tillsammans med våra kontaktuppgifter. Efter intervjun erbjöd vi även informanterna möjligheten att ta del av vårt färdiga arbete, vilket samtliga ville.

De etiska betänkligheterna i denna studie är flera eftersom intervjupersonerna är klienter inom en myndighetsutövande organisation. Vi intervjuade föräldrar som på frivillig basis har eller har haft kontakt med socialtjänsten gällande sina barn. Detta för att vi har kontakter på ett socialtjänstkontor som gör att vi haft goda möjligheter att komma i kontakt med denna målgrupp. Att intervjua personer som är eller har varit aktiva hos socialtjänsten kan vara känslomässigt svårt både för klienterna och för de som intervjuar beroende på ärendets natur (se avsnitt 4.2 om urval). Samtidigt är det viktigt för forskning och praktiker att få ta del av klienternas perspektiv för att kunna förbättra framtida arbete. Vi bedömer här att nyttan har övervägt eventuella risker.

För att hantera det etiska dilemmat har vi, som tidigare nämnts, valt att söka informanter som inte har kontakt med socialtjänsten på grund av tvångsåtgärder utan endast på frivillig basis. Intervjuerna har inte gått in på detaljer i deras specifika ärenden utan handlat om vilka kontakter de haft och erfarenheterna av dessa kontakter samt informationsflödet

mellan de olika parterna. Fokus under intervjuerna har lagts utanför klienternas egen problematik och istället handlat om mer organisatoriska aspekter, detta för att minimera de etiska svårigheterna. Flera av informanterna har blivit känslomässigt berörda vid några tillfällen under intervjuernas gång men vi har varit noga med att avsluta på ett positivt sätt så klienterna fått ett bra och tydligt avslut. Vi har även påmint informanterna om att de kan kontakta oss i efterhand om det skulle vara något. Detta för att de ska kunna vända sig till oss om de behövt prata om något efter intervjuerna. Själva har vi haft stöd av varandra och även möjlighet att prata med vår handledare om det som framkommit under intervjuerna.

5. Resultat och analys

Vi kommer här att presentera resultaten sammankopplade med analysen utifrån valda teman där *relationell makt* används genomgående i alla avsnitt. Våra teman är; klienters erfarenheter av samverkan och socialtjänstens roll i samverkansprocesserna samt klientens roll i samverkansprocesserna.

5.1 Presentation av klienterna och deras kontakter

Våra intervjupersoner är fyra kvinnor och två män som alla haft eller har en frivillig kontakt med socialtjänsten för deras barns behov. Samtliga intervjupersoner har haft kontakt med socialtjänsten och andra aktörer i en mellanstor stad i Sverige. De kontakter våra intervjupersoner haft är socialtjänsten (IFO), skola, BUP (barn och ungdomspsykiatrin), polis, Mini-Maria (öppenvårdsinsats mot missbruk), familjebehandling, elevhälsan, mobila skolteamet, fältassistenter, LSS (biståndshandläggare och habilitering), HVB (Hem för vård och boende), kontaktperson/familj, sjukvård (barnläkare), förvaltningsrätten och psykiatrin (se tabell 1). Gemensamt för alla intervjuade är att de haft kontakt med socialtjänsten, skola och BUP. Informanternas allmänna uppfattning av samverkan var att den är till för att få olika professionella att arbeta tillsammans mot ett gemensamt mål för deras barns bästa. Intervjupersonernas kontakt med de professionella har pågått i varierande längd, från ett halvår upp till 14 år. Den genomsnittliga kontakten har dock varit i två år. Vi har valt att kalla intervjupersonerna för IP1, IP2, IP3, IP4, IP5, IP6. I de fall informanterna talar om sina specifika socialsekreterare har vi bytt namnen mot förkortningen S.

Social-tjänsten	Skola	BUP	Polis	Mini-Maria	Familjebehandlare	Elevhälsa	Mobila skolteamet	Fältare	LSS	HVB-hem	Kontaktperson/ kontaktfamilj	Sjukvård	Förvaltningsrätt	Psykiatrin
IP1	X	X	X				X			X			X	
IP2	X	X										X		
1P3	X	X			X	X			X	X			X	
IP4	X	X	X	X	X	X								
IP5	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X		X
IP6	X	X	X	X	X	X								

Tabell 1. Intervjupersonernas kontakter med socialtjänsten och andra aktörer.

5.2 Klienternas erfarenheter av samverkan och socialtjänstens roll i samverkansprocesserna

Klienterna vi intervjuade hade alla haft kontakt med flera professionella samtidigt. Deras erfarenheter av detta skilde sig ibland åt men det fanns även många likheter när det gäller vad klienterna uppfattade som viktigt vid samverkan. Utifrån våra första två frågeställningar har ett antal teman återkommit i det empiriska materialet. Dessa handlar om information, ansvarsfördelning, tidsaspekt, åsikter och regler, vikten av att lyssna, från ord till handling, stödfunktioner samt relationers betydelse.

5.2.1 Betydelse och erfarenheter av informationsspridning

I intervjuerna framkom det som viktigt för intervjupersonerna att få så mycket information som möjligt.

> ... och man står där själv och inte vet vad man ska göra. …. Att man har fått den informationen. .... det kan balansera en helg, en vecka, ett par veckor framöver. För man känner att man uppnått nånting. Så det är jätteviktigt. (IP6)

Samtidigt framkom det i informanternas utsagor att de upplevde det som svårt att veta vad man hade rätt till för hjälp och att det inte alltid blev klargjort för dem vem som gjorde, eller skulle göra, vad. Det var exempelvis flera intervjupersoner som inte visste vad SIP-möten var trots att det var tydligt utifrån deras berättelser att de medverkat i sådana möten. Att de även kunde initiera SIP-möten själva var inte heller tydligt bland informanterna. En intervjuperson gav exemplet:

> Vi har initierat dom [SIP-möten] som föräldrar två gånger och där känner jag också att när allt började uppdagas då var det ingen som sa, hörru du det finns SIP-möten. Nu råkar jag veta att det finns för att jag jobbar med sådana frågor. Hade jag inte vetat det hade jag nog aldrig varit på ett SIP-möte och det känns riktigt trist. För det känner jag borde ha kommit från antingen socialtjänsten, sjukvården eller skolan. (IP4)

Utifrån *relationell makt* kan vi se att flera av klienterna vi intervjuade beskriver hur de saknar kunskap om SIP-möten och vilken hjälp som finns medan de professionella kan antas ha både kunskap om klienternas behov och vilka organisatoriska möjligheter som finns för att möta dessa. Detta ger de professionella en starkare maktposition i mötet med klienterna och de strukturella begränsningarna för intervjupersonerna blir här synliggjorda (Johansson, 1997; Seikkula & Arnkil, 2011). Informanterna som besitter kunskap om vad samhället kan erbjuda för hjälp, berättar hur de har kunnat söka och ta del av denna information själva. De informanter som däremot saknar dessa förutsättningar upplever inte att de får ta del av den kunskapen och det blir därför otydligt vad dessa möten innebär och har för funktion. Detta illustrerar hur strukturella förutsättningar påverkar klienters kunskap och därmed deras *handlingsutrymme* (Järvinen, 2013; Meeuwisse & Swärd, 2013).

Flera informanter berättade att de saknade kunskapsutbyte mellan de professionella men i de fall som det hade förekommit var det positivt. En informant berättade om hur BUP delade information med skola om diagnoser och bemötande och hur det hade hjälpt barnet, medan andra informanter saknade just detta kunskapsutbyte.

När det gällde kontakten med socialtjänsten upplevde inte informanterna att de undanhölls någon information. Däremot hade de intervjuade klienterna önskat veta mer exakt vad som kan göras för att hjälpa dem eftersom det upplevdes som oklart. En informant tyckte att det borde finnas en vårdutbudskarta för socialtjänsten och kommunen för att förtydliga detta. Något som framkom tydligt i intervjuerna var att en bra relation till sin socialsekreterare gjorde att det inte var lika viktigt att ta del av all information som byttes mellan olika professionella då man litade på att socialsekreteraren vidarebefordrade det som var viktigt.

> Jag känner inte att jag blir undanhållen nånting. Men jag kanske inte blir presenterad att det här har vi pratat om utan det får jag ta reda på själv i såna fall ofta. … Det beror alldeles på situation. För vi säger, om S. har sagt att hon ska kontakta den och den så återkopplar hon ju till mig men det gör inte allihopa. Utan ofta är det jag som: vad pratar ni om nu då? (IP1)

Utifrån ett *klientperspektiv* kan man se att det, precis som för professionella i samverkan, är viktigt för klienten att få förståelse för de andra aktörernas kunskap och *handlingsutrymme* för att kunna påverka sin situation (Seikkula & Arnkil, 2011). Relationen med socialsekreteraren spelade här en stor roll då en god relation till denna gjorde att informanterna upplevde att de blev sedda som unika individer med *personliga egenskaper,* vilket kunde motverka den strukturella maktobalansen i relationen. Detta kan tolkas som ett sätt att öka klinternas *handlingsutrymme* och belyser vikten av att klienten inte bara ses som ett fall (Johansson, 1997). Om informanterna upplevde att de kände sig trygga i den professionella kontakten behöver de inte jaga information, något som även beskrivs av Seikkula och Arnkil (2011). För att kunna förändra sin situation ser vi att informationen är en viktig del för klienterna vi intervjuat. Informanternas berättelser belyser att de har en viktig roll inom samverkansprocesserna genom att dela information mellan aktörerna. Något som ofta förbises men gör att det upplevs som viktigt för dem att få information, både om vad klienterna själva kan göra, men även information om vad de olika aktörerna inom samverkan kan och ska göra. Det är därför viktigt att klienterna får en tydlig bild av *ansvarsfördelningen* mellan de olika professionella för att kunna navigera mellan de *specialiserade organisationerna* och öka sitt eget *handlingsutrymme* (Seikkula & Arnkil, 2011).

5.2.2 Oklar ansvarsfördelning

Information om ansvarsfördelningen var något intervjupersonerna efterfrågade då det ofta upplevdes som oklart för dem. Det gäller både inom intern och extern samverkan mellan de professionella samt mellan klienterna och de professionella.

> Det [ansvarsfördelningen] borde vara tydligt tycker jag men sen är det lite svårt. Jag kan ingenting om socialtjänsten sen innan, vad har de för ansvar, kan de gå in och säga till en annan verksamhet [härmar röst] nu gör ni såhär. De kan de säkert inte men riktigt där vet jag inte hur gränsdragningarna ser ut. (IP4)

Flera informanter beskrev sina erfarenheter av att skolan inte fullföljt sitt ansvar trots att det bestämts vad de skulle göra vid samverkansmöten. Informanterna hade inga erfarenheter av uppföljningar i samband med samverkansmöten utan i de fall klienterna berättade om uppföljningar var det endast kontakt mellan informanterna och en ensam aktör som till exempel BUP eller skolan. När det skedde flera samverkansmöten efter varandra upplevdes dessa inte som uppföljande möten, utan som “nya möten” enligt

informanterna. Klienterna vi intervjuade berättade att det för dem inte var tydligt vem som skulle göra vad samt hur det skulle följas upp. Detta gjorde att de upplevde att de bara flyttades runt mellan de olika professionella.

> Jag kan tycka att man inte har sett, man har ett glas med problem, häller ut lite och sen skickar det vidare och så åker det runt runt. …. Det går inte att flytta koppen vidare och tro att det ska lösa sig. För så känns det för oss, som att man har rullat bollen vidare till instans till instans och så vidare men inget händer. (IP3)

Vi kan utifrån informanternas berättelser se att de upplever en otydlighet gällande mål, yrkesroller och *arbetsfördelning* vilket är delar av organisationernas *struktur* (Abrahamsson & Andersen, 2005). Detta skriver Seikkula och Arnkil (2011) kan leda till att klienter dras åt olika håll med en förvirrande samling insatser, vilket inte framkom tydligt i vårt resultat. Istället beskrevs det av informanterna som att inga resultat uppnåddes. När de professionella inte tar på sig ansvaret eller har en tydlig *ansvarsfördelning* bollas klienter runt, vilket informanternas berättelser belyser. Det blir då lätt att en gemensam klient blir ingens klient inom de *specialiserade organisationerna* (Seikkula och Arnkil, 2011).

Alla informanter nämnde att de visste att resurser och budgetbegränsningar styrde mycket och påverkade vilken hjälp de fick samt aktörernas möjligheter att agera. IP4 säger "*Ja men sen har den [gemensam plan] spruckit på grund av olika anledningar. Skolan har inte gjort det de har sagt att de ska göra och såna saker och BUP har inte resurser.*" Det framkom dock goda exempel där ansvarsfördelningen varit tydlig och de professionella gjorde sin del enligt intervjupersonerna. En informant berättar om skolan och BUPs samverkan:

> Ja det har ju inte varit så pass långvarigt, det har varit ändringar snabbt men det har känts bra med att man fått en planering, att de jobbar ihop och tar hänsyn till och försöker göra det så bra som möjligt för henne. Där måste jag väl säga att det har fungerat bra kan jag tycka. (IP2)

För en organisation är det viktigt att ha en tydlig *struktur* för att nå sina mål och vara resursutnyttjande (Abrahamsson & Andersen, 2005). När en organisation har bristande resurser kan de professionella försöka lägga över ansvaret på någon annan för att hantera sin egen resursbrist (Seikkula & Arnkil, 2011). Något klienternas beskrivningar kan ses som tydliga exempel på.

5.2.3 Samverkan tar tid

Klienterna vi intervjuade upplevde att samverkan ofta tog tid för att det alltid var någon professionell som inte kunde komma eller på annat sätt medverka i möten. Många informanter upplevde även att väntetiderna för att få träffa de professionella var långa. "*Det tar bara tid det blir inga resultat*" menar IP6, som fortsätter med att: "*Det är ju barn, det är ännu jävla känsligare än när det är vuxna. Då måste det ju ske saker. Det går inte att lulla bort halvår efter halvår*". Enligt informanterna borde samverkan påbörjas i ett tidigare skede för att fungera förebyggande. Flera intervjupersoner menade att tiden det tar att få till samverkan har tillåtit deras situation att utvecklas mer negativt. En informant menade att det måste gå väldigt illa innan man får hjälp:

> Jag tror att de [samverkan] skulle behöva kopplas in tidigare. Jag tror att mer skulle göras tidigare för att förebygga. Ibland kan det vara så att vi måste mota Olle i grind istället för att man låter det gå åt helvete först och sen rycker man in. …. Allting tar ju sån tid även om man skriker efter hjälpen. … Hade samarbetet börjat tidigare så hade problem varit mindre, det är min bestämda uppfattning. (IP3)

Det som framkom i intervjuerna kan vi koppla till att alla olika aktörer som behöver samverka har sina egna *specialiserade organisationer* att förhålla sig till (Seikkula & Arnkil, 2011). Detta leder till att gemensamma arbeten, som samverkansmöten, blir svåra att genomföra tidsmässigt eftersom organisationernas *strukturer* hindrar detta vilket lyftes under intervjuerna (Abrahamsson & Andersen, 2005). Samtidigt är det viktigt för samverkansprocessen att deltagarna ses ansikte mot ansikte för att öka förståelsen för varandra, vilket motverkar organisatoriska *kultur*krockar, och för att de inte ska lägga över ansvaret på någon annan (Abrahamsson & Andersen, 2005; Seikkula & Arkil, 2011). Samverkan ska vara bra för att ge klienter hjälp i ett tidigare skede men klienterna vi intervjuat tog specifikt upp att detta var något de upplevde saknades och behövdes.

När det kommer till de olika professionella kontakterna är relations- och förtroendebyggandet en aspekt informanterna upplever som tidskrävande. Om det redan finns en god kontakt och ett förtroende för socialsekreteraren upplever klienterna vi intervjuade att det händer saker snabbare. Detta gör att informanterna lägger stor vikt vid att ha samma socialsekreterare om de återkommer till socialtjänsten vid flera tillfällen.

> Så de enda som vi har känt att vi har tilltro till det är ju socialen för där vet vi att där händer det nånting. Vi var ju överlyckliga när vi fick öppna ärendet igen och när vi fick tillbaks S.

> …. Men då kände man direkt att en stor sten föll, nu vet vi att någonting kommer att funka. (IP6)

Informanternas berättelser visar även att de upplever att socialsekreterarna fungerar som en stödfunktion när saker tar tid vilket gör det lättare för dem att hantera tidsaspekten.

> Som jag känner det i och med att S. och hon [sambon] haft kontakt tidigare då fanns det ett förtroende från början. Så då lyssnade hon på henne på en gång. Annars skulle jag ha behövt vända upp och ner på allting för en kontakt där. (IP2)

Klientperspektivet belyser här hur viktigt det är med en *dialog* för att klienter ska känna sig hörda. En tidigare etablerad kontakt och förtroende gör att klienter spar tid och därmed ork, eftersom de får mer att säga till om gällande hur de professionella handskas med deras problem (Seikkula & Arnkil, 2011). Detta utökar även deras *handlingsutrymme* och utifrån *relationell makt* kan man se att det ger dem en starkare position i relationen med socialtjänsten, eftersom de inte bara ses som ett fall utan en unik individ (Meeuwisse & Swärd, 2013; Seikkula & Arnkil, 2011; Swärd & Starrin, 2006).

5.2.4 När åsikter och regler skiljer sig åt

Vid en direkt, ledande, fråga säger samtliga klienter vi intervjuat att de inte upplevt att de professionella har haft skilda åsikter men vid ett flertal tillfällen berättar informanterna att skolan haft en annan åsikt och att det då inte hände någonting. Enligt informanterna ville skolan ofta lägga över ansvaret på exempelvis mobila skolteamet eller sjukvården. En informant ger ett exempel på hur skolan inte anpassar sig efter elevens behov utan förväntar sig att eleven ska anpassa sig efter skolan:

> Om vi säger att det kommer en rullstolsburen kille och så sätter vi inte upp några ramper, hur fan ska han då ta sig upp för trapporna. Det är lite samma sak. Hjälper du inte till med de här saker som de behöver. Du kan ju inte medicinerna bort något som är ett problem, när problemet faktiskt är inne i huset så att säga. (IP4)

I intervjuerna framkommer det exempel på att skolan, utifrån informanterna, har saknat samsyn med andra professionella aktörer. En möjlig tolkning av detta är att de professionellas roller och *handlingsutrymme* inte var tydliga för alla inblandade vilket gjorde att skolan försökte lägga över ansvaret på andra aktörer. I övrigt har verksamheternas *kulturer*, som beskrivs av Abrahamsson och Andersen (2005), inte upplevts vara någon motsättning av klienterna vi intervjuat.

Flera informanter berättade även om hur de upplevt att det inte fungerat mellan kommunalt- och landstingsstyrda aktörer, exempelvis mellan LSS och socialtjänsten eller BUP och skolan. Klienterna vi intervjuat menar att kommunalt- och landstingsstyrda aktörer har svårt att fördela ansvaret mellan sig vilket drar ut på tiden. Informanterna uttrycker att kommun- och landstingstyrda aktörer inte samverkar, att de inte pratar samma språk samt har olika prioriteringar. En informant säger att: "*De är som två parter ungefär, det är inte som att det är nått integrerat. Det känns det inte som"* (IP6).

Samtidigt som intervjupersonerna menar att samverkan inte har fungerat mellan olika aktörer uttrycker de sällan att det är de olika regelverken som påverkar, det upplevs inte vara någon som "*sitter med pekpinnar*". För informanterna har det sällan varit tydligt när eller om de olika professionellas, och dess organisationers, regler har krockat.

Trots att det är lagstadgat att de professionella ska samverka i syfte att förtydliga *ansvarsfördelningen* framgår det av våra intervjuer att informanterna inte upplever att det görs. Landsting och kommun upplevs av intervjupersonerna tala olika språk och har olika prioriteringar. Detta kan kopplas till deras olika *strukturer* i form av regelverk och *kulturer* (Abrahamsson & Andersen, 2005). Endast i de fall då samverkan inte har fungerat, upplever intervjupersonerna att regler och *kulturer* krockar, även om informanterna beskriver det med andra ord. Vi uppfattade det som att när samverkan har fungerat har socialsekreteraren spelat en stor roll i att motverka att informanterna märkte av de regel- och *kultur*skillnader som kunde finnas. Detta kan knytas till socialsekreterares *gränsöverbryggande* roll som syftar till att dela information och öka förståelse mellan de olika aktörerna vilket även kan öka klienternas *handlingsutrymme* (Seikkula & Arnkil, 2011).

5.2.5 Vikten av att lyssna på klienten

Samtliga informanter uttryckte att det är viktigt att de professionella lyssnar på dem. De beskriver att man måste tjata och ligga på för att det ska hända någonting, speciellt i början. Detta beskriver IP2: "*Nu känns det som om man måste vara en jävel på att tjata och bråka hela tiden och verkligen springa med en blåslampa och jaga folk*". Något som upplevdes väldigt negativt av informanterna var om de professionella inte lyssnade och trodde sig veta bäst. Att de hade en annan åsikt eller bild av något beskrevs dock inte som

negativt i sig utan bara om det uttrycktes som den enda sanningen och att informanternas upplevelser förbisågs.

> Ja, när det gäller skolan och Mini-Maria har det ju varit så att man inte riktigt lyssnat. Man har sin bild och så är det, fast vi är föräldrar här och vi lever faktiskt med det här barnet nästa 24 timmar per dygn, inte alltid eftersom hon försvinner iväg. Men att man inte, man tror att man vet bäst, [härmar röst] asså såhär gör man. (IP4)

I kontakten med socialtjänsten berättade klienterna vi intervjuat också om vikten av att bli lyssnad på, även om de och socialsekreterarna inte delar samma åsikt. IP1 säger: "*Ja att man kan föra en dialog liksom. Om man säger nått... De kan ju inte dansa efter min pipa men att de lyssnar*". De nämnde även vikten av att inte bli ifrågasatta samt upplevde att det blev frustrerande och jobbigt när de behövde berätta sin livshistoria för flera personer om och om igen. Detta gällde både inom socialtjänsten och för andra professionella.

> Det blev ändå att man var tvungen att behöva dra det flera gånger med nya ansikten. Varför ska ni behöva veta allt igen? Kan man inte bara samla alla dokumentation och här, här har ni allt, läs. (IP3)

Utifrån *relationell makt* är det viktigt att klienter upplever att de professionella lyssnar på deras berättelser och upplevelser utan att döma dem, vilket informanterna även berättade om i intervjuerna. En god relation och *dialog* kan minska klyftan i *maktrelationerna* mellan klienter och de professionella och leda till att klienter får mer att säga till om (Seikkula & Arnkil, 2011). Vi kunde se att om en informant redan hade en kontinuerlig kontakt med en socialsekreterare som har kunskap om klientens bakgrund, motverkar detta klyftan i *maktrelationerna*. Intervjupersonerna lägger därför stort värde på att de får träffa samma professionella vid upprepad kontakt. Socialsekreteraren har därmed en viktig roll i att föra vidare information för att ge klienterna mer tid till andra, för dem, viktigare aspekter. Att inte lyssna på klienterna kan istället leda till att de professionellas åtgärder stämmer dåligt överens med vad klienterna egentligen behöver (Seikkula & Arnkil, 2011). Något som illustreras av det tidigare citatet med Mini-Maria.

5.2.6 Vikten av att gå från ord till handling

Samtliga informanter berättade att de ansåg att det var mycket möten men att det sällan ledde till någon handling eller tydliga resultat. Som IP3 berättar:

> Så det vi har känt är att vi har varit på så snuskigt mycket möten men där inget händer. Det är ju det hemska, man lägger så fruktansvärt mycket tid på ord men ingen handling. …. Det har varit som [härmar röst] så nu har vi haft det här mötet, hoppas du håller tyst nu. Det har inte blivit något konkret. (IP3)

I början upplevdes det av informanterna som positivt med möten för de sågs som ett led till förändring. När denna förändring inte skedde blev det istället tidskrävande, ansträngande och skapade mer irritation hos klienterna. Intervjupersonerna uttryckte att bara för att något blev nedskrivet, som i en handlingsplan, betydde det inte att något faktiskt hände. På samma sätt beskrev de hur det inte skedde någon samverkan bara för att det fanns samverkansdokument. IP4 säger:

> Vi har suttit i såna här SIP-möten och då tänker man, shit nu kommer det hända saker för nu sitter alla här för att de ska samverka men det blir inte så. …. Så den gemensamma spelplanen som finns, den finns egentligen bara på ytan. … Det finns samverkansdokument och det finns SIP-möten men det fungerar inte i verkligheten, inte i vårt fall i alla fall. (IP4)

Det organisationsteoretiska begreppet *struktur* tar upp vikten av tydlig *ansvarsfördelning* för att nå uppsatta mål (Abrahamsson & Andersen, 2005; Seikkula & Arnkil, 2011). Informanterna beskrev hur det var en otydlig *ansvarsfördelning* mellan de professionella samt hur detta leder det till upprepade möten utan att något förbättras för dem. Ur ett *klientperspektiv* kan detta upplevas som att de inte blir hörda och att åtgärderna inte stämmer överens med deras livsvillkor (Seikkula och Arnkil, 2011). Något som stämmer väl överens med det våra informanter beskrev. Som vi tidigare nämnt anses samverkan behövas för att verka *gränsöverskridande* mellan de *specialiserade organisationerna* och vara till för klienternas bästa (Seikkula & Arnkil, 2011). Informanternas utsagor beskriver däremot samverkan som något som är tids- och resurskrävande. Samtliga informanter hade erfarenheter av större samverkansmöten med flera aktörer, något som de beskrev gav minst resultat jämfört med mindre möten med färre deltagare. Detta kan enligt Seikkula och Arnkil (2011) bero på att de professionella i *specialiserade organisationer* ser en möjlighet att begränsa sin egen belastning och bollar över problemen till andra när det är flera aktörer inblandade. Vi kan utifrån detta kopplat till våra resultat se att de *specialiserade organisationerna* vid dessa tillfällen lätt resulterar i att en gemensam klient inte blir någons klient (Seikkula & Arnkil, 2011).

Flera av informanterna beskrev ändå att de upplevde att alla professionella ville göra skillnad och göra det bästa för deras barn men att tid och resurser begränsar dem i deras

arbete. Som IP3 säger: ”*På papper har det [samverkan] funnits men inte annars. Vet inte om det har med tid och pengar att göra. Man vill mycket mer än vad man har tid för*”.

5.2.7 Socialsekreteraren som stödfunktion för klienterna

Socialsekreterarens roll beskrevs ofta av intervjupersonerna som en stödfunktion till informanterna genom att de kunde ställa krav på andra aktörer när det inte hände någonting där. Klienterna vi intervjuade upplevde att socialsekreterarna på så sätt hjälpte dem att få sin röst hörd. IP1 berättar: *”För jag har ju från början försökt prata med skolan själv men jag har inte fått gehör över huvud taget. Då behöver man få hjälp”.* Socialsekreterarna beskrevs även fungera avlastande, genom att sköta olika kontakter och ge klienterna information från olika aktörer. IP6 menar att det blir viktigare ju längre tid som går: “*I början då orkade man ju fara runt å jaga å hej å hå… men det kan jag säga att för varje liksom halvår som går så sjunker den orken. Det kan jag lätt säga*”.

Vårt resultat stämmer med det Johansson (1997) samt Seikkula och Arnkil (2011) skriver om socialsekreterarnas *gränsöverbryggande* roll, och att de har mer kunskap om de organisatoriska förutsättningarna samt vilka möjligheter som finns för att hjälpa klienterna. Socialsekreterarna har även en starkare maktposition i samhället jämfört med klienter vilket gör att de kan få andra professionella att lyssna på klienters önskemål och på så sätt påverka klientens *handlingsutrymme* (Swärd & Starrin, 2006). Detta stämmer väl in på vad våra intervjupersoner beskrev i sina berättelser och var något som hjälpte dem minska stressen de upplevt när de behövt jaga alla kontakter och information själva.

5.2.8 Vikten av relationen mellan klient och socialsekreterare

Flera av klienterna vi intervjuade berättade hur de och socialsekreterarna kan ha haft olika åsikter men ändå en bra relation.

> ... då ville ju jag att de skulle börja i samma skola nu till sommaren. Å då fick jag ju inte det för att det skulle inte bli nå bra tyckte rektorerna. Då hade jag faktiskt en jättebra dialog med S. å då sa hon men vi testar å sätter dem så [olika skolor] funkar det inte får vi ta tag i det då. Men hon står ju för vad hon säger. (IP5)

Informanternas berättelser lyfte fram några aspekter hos socialsekreterarna som upplevdes vara av betydelse för en god relation. Dessa var att de stod för det dem sa, gjorde vad de sa att de skulle göra samt att de hade ett tydligt engagemang och faktiskt

lyssnade på klienten. Flera informanter beskrev också att om socialsekreterarna uppvisade en god kunskap och förståelse ökade förtroendet för dem. En informant (IP4) berättade om socialtjänsten: "*De jag trodde skulle vara minst bra var de bästa, så fel man kan ha*".

Socialsekreterarna har som företrädare för en organisation en starkare maktposition gentemot klienter. *Relationell makt* belyser däremot att en god relation och *dialog* gör att obalansen i *maktrelationen* kan jämnas ut eller inte upplevas som något negativt för klienten (Johansson, 1997; Seikkula & Arnkil, 2011; Swärd & Starrin, 2006). Detta framkommer även i vårt resultat där klienterna vi intervjuade inte beskrev någon större maktobalans mellan dem och socialsekreterarna de hade en god relation med. Seikkula och Arnkil (2011) beskriver hur socialsekreterarna kan använda sina kunskaper och erfarenheter för att skapa gemensam förståelse och samverkanslösningar tillsammans med klienterna. Detta kan stärka relationen mellan dem och öka klientens *handlingsutrymme* vilket illustrerar relationernas vikt i situationer där samverkan behövs.

De informanter som haft en långvarig kontakt med socialtjänsten beskrev att socialtjänsten har en mer hjälpande roll nu jämfört med förut. Informanterna upplever även att socialsekreterarna pratar mer med barnen i dagsläget vilket de beskrev som väldigt positivt.

Enligt informanterna har socialsekreterarna blivit bättre på att föra en *dialog*, även med barn, och använda sig av ett *klientperspektiv* något som Seikkula och Arnkil (2011) menar kan öka klienternas *handlingsutrymme*. Detta sker genom en *relationell makt*utjämning där socialtjänsten upplevs mer hjälpande än myndighetsutövande för klienter (Meeuwisse & Swärd, 2013; Swärd & Starrin, 2006). Vilket även stämmer med vad som framkommit i informanternas utsagor.

5.3 Klientens upplevelser av sin roll i samverkansprocesser

Några viktiga aspekter som vi kunde urskilja av klienternas beskrivningar av sin roll i samverkansprocesserna var att de ofta fick agera kontaktskapande, pådrivande, informationsdelare och samordnare. Däremot berättar informanterna att möjligheterna till detta och deras handlingsutrymme påverkas och minskar i akuta situationer.

5.3.1 Handlingsutrymme och roll ändras i akuta situationer och med tiden

Alla klienter vi intervjuat berättade om snabba förändringar som skedde i deras liv. Det kunde vara händelser som gjorde att tidigare satta mål och planer inte kunde genomföras. I dessa och akuta fall upplevde informanterna det som viktigast att få snabb och tydlig hjälp. Detta eftersom deras fokus låg på barnet och deras ork att söka kontakter beskrevs som lägst då.

> Ja när det är som jäkligast så skulle de finnas ett system att liksom. Att just det här när det har hänt allvarliga saker. .... Så skulle man behöva ha hjälp med det då, för det är ganska tungt att sitta å jaga folk när man inte är på topp själv riktigt. För man har så jäkla fokus med det liksom, ja barnet å det. (IP6)

Flera informanter berättade dock att de förstår att olika professionella har lagar och regler att förhålla sig till, och därför inte alltid kan agera som klienterna vill i akuta situationer. Men detta kunde fortfarande upplevas som problematiskt.

> Det är mer vid akuta händelser när barnet stuckit iväg till exempel hemifrån. …. Ta in henne för hon utsätter sig för enorma risker och ja men då säger de [härmar röst] enligt lagarna kan vi inte göra det, nä okej. Satt man har bara fått släppa henne vind för våg i princip. Sen förstår jag att det finns lagar och regler. (IP4)

I dessa akuta situationer berättade intervjupersonerna att det var viktigt för dem att kunna få hjälp där och då av flera olika aktörer, något som inte upplevdes som möjligt utan samverkan. Samtidigt upplevdes det av informanterna som svårt att få till något gemensamt möte då de olika professionella aldrig kunde träffas vid samma tidpunkt.

> Det skulle ju kunna liksom vara mer samverkan när det faktiskt är akut och när man känner att det är en akut situation. Ja men vi kanske kan få till nå möte nästa månad eller det tar två veckor där, tre veckor där, fyra veckor där. BUP jaa ett halvår… så det är väldigt svårt att få hjälp [av alla samtidigt]. (IP6)

Vårt resultat tyder här på att samverkan upplevts som tidskrävande för klienterna vi intervjuade och inte gett dem tidig hjälp utan snarare försenat hjälpen. Detta upplevdes även då det skedde snabba förändringar som inte passade in i de redan bestämda handlingsplanerna. Samverkan beskrevs sakna flexibilitet av klienterna. För de informanter som haft en långvarig kontakt har tidsaspekten enligt dem lett till minskad ork, ökad stress och att dem är mindre pådrivande.

Specialiserade organisationers olika *strukturer* i form av regelverk kan här försvåra och försena de *gränsöverskridande* uppgifter som kan behövas vid akuta situationer (Abrahamsson & Andersen, 2005; Seikkula & Arnkil, 2011). Detta ställer i sin tur större krav på att samverkan måste fungera mellan de professionella för att klienten inte ska falla mellan stolarna. Vikten av en fungerande samverkan kan illustreras med informanternas berättelser om hur bristande samverkan kan leda till negativa konsekvenser där de även beskrivit sig som maktlösa.

5.3.2 Vikten av att vara drivande och hjälpsökande som klient

Gemensamt för alla informanterna var att de uttryckte att de kände sig tvungna att ligga på alla olika aktörer för att samverkan skulle uppnås. IP2 säger: "*Man ska ta näven i bordet direkt. Det krävs mycket*". För vissa av intervjupersonerna var det inte tydligt att de själva var den drivande parten i samverkansprocessen men det blev ändå tydligt genom det de berättade om sina erfarenheter. Klienterna uttryckte att de behövde jaga samverkansparterna hela tiden för att få kontakt och hjälp. IP5 använder socialtjänsten i ett exempel på detta:

> Ja jag ringer ju hela tiden, jag är ju säkert pain in the as hos soc, jag ringer ju asså hela, hela tiden. …. Jag försöker ju ligga steget lite före å så där å jag ringer ju alltid å kollar vad jag ska göra liksom.

Däremot kunde en bra relation till socialsekreterarna göra att klienterna kände att de kunde lägga över en del av det ansvaret på socialtjänsten. Det hände endast i de fall då det fanns ett starkt förtroende för socialsekreteraren.

> Jag vill att saker ska hända å då jag ligger på liksom. Bråkar på dem tills det händer. …. Från en början så behövde jag vara det. Tills det liksom rullade igång då har det väl mer varit hon [socialsekreteraren] som har varit som spindeln i nätet. (IP1)

Informanterna uttryckte att det läggs ett stort ansvar på föräldrarna. I ett fall ledde denna press på att ständigt jaga hjälp till att en informant "*gick in i väggen*". Samtidigt har alla informanterna beskrivit en stark känsla av eget ansvar och förståelse för att det kommer med föräldrarollen.

> Det är mycket föräldraansvar och det ska det ju vara till viss del men när man tänker att det finns många föräldrar som faktiskt mår jättedåligt själva, och inte orkar, så jag förstår att det går åt pipan för många. Det är ett evigt kämpande. (IP4)

Vårt resultat illustrerar att det kan läggas en stor belastning på klienter utöver deras roll som vårdnadshavare. De kan tvingas fungera som samordnare, genom att exempelvis kalla till SIP-möten, och vara kontaktskapare samt informationsdelare mellan samverkansaktörerna genom att själva ringa runt och ”*ligga på*” de olika professionella. De klienter vi intervjuade beskrev sig alla som pådrivande och hjälpsökande vilket är *personliga egenskaper* som ökar deras *handlingsutrymme* enligt Meeuwisse och Swärd (2013). Resultatet belyser att klienter själva har en stor roll i att både skapa och hålla igång samverkansprocesserna, vilket därmed visar vikten av att få ett *klientperspektiv* på samverkan. Det är lätt att glömma bort klienternas del i samverkansprocesserna men utan deras *personliga egenskaper* som exempelvis drivkraften, upplevde informanterna inte att de skulle ha fått samma hjälp. Utifrån det ser vi att klientens roll är viktig att belysa och komma ihåg utöver alla de professionella och organisatoriska aspekterna i ett samverkansarbete.

> Det är ju där som jag tycker att man måste ju slå på den stora trumman för att höras och det har inte jag gjort. Jag har bara försökt att nämnt om, att jag ser det här och jag tycker såhär, men [härmar röst] det blir säkert bra. .... Ja om jag hade varit ännu mera pådrivande hade jag nog fått ett annat gensvar. Det gäller ju att inte ge sig. (IP2).

6. Diskussion

Nedan följer en sammanfattning av studiens viktigaste resultat. Därefter diskuteras resultatet i förhållande till tidigare forskning samt en kortare metoddiskussion och kapitlet avslutas med några förslag till framtida forskning.

6.1 Sammanfattning av studiens viktigaste resultat

Syftet med vår studie var att undersöka klienters uppfattningar av samverkan inom socialtjänsten samt mellan socialtjänsten och andra människobehandlande organisationer. Av informanternas erfarenheter av samverkan har det främst framkommit saker som de upplevt inte har fungerat, som att samverkan tar lång tid samt brist på information, ansvarsfördelning och genomförande av planeringar. Intervjupersonerna har däremot även uttryckt flera positiva exempel om goda relationer och fall då ansvarsfördelning och kunskapsutbyten fungerat. Informanternas berättelser illustrerar att samverkan har stor betydelse men att det blir svårare ju fler aktörer som är inblandade. Det ansågs viktigt för informanterna att samverka för att information och kunskap ska kunna delas mellan de

professionella men även mellan de professionella och klienterna samt för att de ska kunna hitta gemensamma lösningar och förhållningssätt.

Gemensamt för våra informanter är att de tycker att samverkan bör fungera snabbare överlag. Det som även framkom tydligt av informanternas berättelser om socialtjänstens roll i samverkansprocesserna är vikten av en god relation. När det finns en god relation upplever informanterna att de blir hörda vilket ökar deras handlingsutrymme och minskar deras stress. Detta gör i sin tur att de beskrev sig trygga med att lämna över delar av ansvaret till socialsekreterarna som att sköta kontakterna, istället för att själva vara "spindeln i nätet" mellan alla de professionella.

Till sist framkom det av klienternas egna berättelser att de hade en stor roll i samverkansprocesserna genom att agera kontaktskapande, pådrivande, informationsdelande och samordnande mellan samverkansaktörerna. Något som sällan uppmärksammas av vare sig professionella eller intervjupersonerna själva enligt deras beskrivningar. Informanternas drivande och hjälpsökande egenskaper påverkade även deras handlingsutrymme och hur stor del av de professionellas kunskaper och planer de upplevde sig ta del av samt hur mycket hjälp de beskrev sig bli erbjudna och fick. Vikten av en god samverkan beskrevs som störst för informanterna i akuta situationer men även när familjens behov sträcker sig över en längre tid eftersom deras ork då upplevdes minska.

6.2 Resultatdiskussion

Tidigare forskning tar upp vikten av styrning, struktur och samsyn för en fungerande samverkan (Danermark et al., 2009; Danermark 2003; Englund 2017). Svårigheter med att regelverken, en aspekt av styrningsbegreppet, måste fungera tillsammans uppmärksammas inte av klienterna i vår studie på samma sätt som de professionella i tidigare forskning (Abrahamsson & Andersen, 2005; Danermark et al., 2009; Danermark, 2003; Englund, 2017). Strukturen, tydliga mål och ansvarsfördelning, uppmärksammades däremot som viktigt för klienterna i studien. Det framkommer även att det är viktigt för informanterna att ha en samsyn, alltså förståelse för de andra aktörernas kunskaper och kompetens, på samma sätt som för de professionella (Danermark et al., 2009; Danermark, 2003; Englund, 2017). Detta visar hur vissa faktorer framstår som viktiga för klienterna i

studien jämfört med vad de professionella i tidigare studier uppmärksammat och vikten av att få ett klientperspektiv på samverkansprocesser.

När det gäller samsyn kom det tydligt fram i resultatet att samtliga informanter upplevde att skolan inte delade samma syn som de eller andra professionella hade. En möjlig tolkning av detta är att det skulle kunna bero på att skolan är en lärande verksamhet och inte hjälpande som BUP eller myndighetsutövande som polisen. Detta kan möjligtvis göra att de har en annan grundsyn än andra hjälpande människobehandlande organisationer vilket påverkar deras roll i samverkansprocesserna. De professionella begränsningarna och rollerna måste därför tydliggöras för att motverka att skolan lägger över ansvaret på andra aktörer (Danermark, 2004; Dunér & Wolmesjö, 2015; Englund, 2017).

Professionella har i tidigare forskning lyft fram vikten av samverkan för att klienter ska få hjälp i ett tidigare skede (Danermark et al., 2009). Detta var något som klienterna vi intervjuat uttryckte sig ha ett stort behov av men inte ansåg skedde. Istället framkom det i vårt resultat att informanterna upplever att samverkan drar ut på tiden vilket kan jämföras med Grell, Ahmadi och Blom (2017) resultat där klienternas många kontakter visade sig vara tidskrävande. I vårt resultat framkommer även att klienterna vi intervjuade upplevde att de lösningar som görs i samverkan med andra aktörer ofta saknar flexibilitet när det kommer till snabba ändringar i klienternas livsförhållanden.

Tidigare forskning har visat att just föräldrar utöver sin roll som vårdnadshavare även ofta fungerar som samordnare, kontaktskapare samt informationsdelare mellan samverkansaktörerna, vilket framkom tydligt i våra intervjuer (Englund, 2017). Exempelvis genom att informanterna själva upplevde sig jaga kontakter och information. Detta pekar på att de har en viktig roll i hur samverkan fungerar, en roll som ofta missas med ett professionellt perspektiv. De intervjuade klienternas relation med socialsekreterarna spelar här en viktig roll i hur stort ansvar som klienterna känner att de behöver ta vilket stämmer med vad tidigare forskning visat (Grell, Ahmadi & Blom, 2017). En god relation till och dialog med socialsekreteraren kan minska klienternas stress och hjälpa dem att lättare navigera sig mellan de specialiserade organisationerna (Ribner & Knei-Paz, 2002; Ungar, Liebenberg & Ikeda, 2014). Detta belyser även att klienterna har en svagare maktposition inom organisationerna men att denna obalans kan

motverkas och inte behöver bli uttryckligen negativt om en god relation till professionella finns (Grell, Ahmadi, Blom, 2017; Ungar, Liebenberg & Ikeda, 2014).

6.3 Metoddiskussion

Vår upplevelse av intervjuerna är att klienterna gav en ärlig bild av sina erfarenheter. Flera av dem var redan innan intervjun öppna med att de skulle ha negativa saker att säga och vi var då tydliga med att vi ville ta del av alla deras erfarenheter, både positiva och negativa. Tre av informanterna hade mött en av författarna i yrkesrollen som socialsekreterare under dennas praktikperiod på socialtjänsten. Detta kan ha påverkat hur öppna de var att dela med sig om sina ärenden och erfarenheter som relaterade till socialtjänstens arbete. En nackdel med att en av författarna var känd i yrkesrollen som socialsekreterare kan även ha varit att klienterna inte vågat vara ärliga i sina berättelser eller vinklat sina svar för att framstå som mer medgörliga. Vi upplevde dock inte detta men däremot att dessa intervjupersoner istället berättade mer fritt om sina privatliv och deras barns behov medan de övriga tre talade mer sakligt om olika kontakter de haft.

De klienter vi har intervjuat i vår studie har i huvudsak, utifrån deras berättelser, framstått som väldigt drivande och hjälpsökande. Detta kan kopplas till Grell, Ahmadi och Bloms (2017) resultat om hur klienter som var hjälpsökande och medgörliga fick ta del av mer önskad hjälp. Vårt resultat kan därför ha påverkats av informanternas egna drivande egenskaper. För en klient som inte har samma personliga egenskaper eller möjligheter till detta och därmed inte driver på lika mycket, finns det en risk att den professionella hjälpen minskar eller uteblir. Det är troligt att en klient utan dessa möjligheter skulle ha en mer negativ syn på, och upplevelser av socialtjänsten och andra aktörer än de klienter vi intervjuat. I vår studie har de flesta av informanterna beskrivit en god relation till socialsekreterarna vilket även kan ha påverkat deras upplevelser och handlingsutrymme. De klienter som vi intervjuat beskriver både negativa och positiva upplevelser av samverkan och kanske främst att samverkan har varit svår att få till, trots att de alla varit drivande och haft goda relationer till sina socialsekreterare. Detta belyser svårigheterna för klienter att hantera de specialiserade organisationerna trots att de besitter dessa förutsättningar. Detta, menar vi, gör att vår studie belyser viktiga aspekter av klienters erfarenheter av samverkan trots att urvalet varit begränsat.

I utformandet av vår studie hade vi inledningsvis med ett genusperspektiv men utifrån vårt insamlade material valde vi att avstå från att utveckla detta då endast två av informanterna var män. Vi ansåg att det teoretiska ramverk vi använt i studien var viktigare än genusperspektivet för att besvara vårt syfte.

6.4 Framtida forskning

Genusperspektivet som vi avstod från i denna studie kan vara av intresse för framtida forskning. I vår studie såg vi en viss skillnad mellan männen och kvinnorna i hur hjälpsökande och drivande de var. Vi såg även utifrån deras berättelser att männen verkade vara mer praktiskt inriktade medan kvinnorna var mer kontaktskapande. Därför vore det intressant att följa upp detta med framtida forskning för att se om det är en mer generell företeelse eller något vi urskilt på grund av vår egen förförståelse om stereotypa könsroller.

Utifrån vårt urval undrar vi också hur det hade sett ut för en klient som inte haft samma personliga egenskaper och goda relationer med socialtjänsten som de vi intervjuade hade. Det kan därför vara intressant för framtida forskning att utgå från en bredare klientgrupp för att se om deras erfarenheter av samverkansprocesser och aktörer skiljer sig från våra informanters. För framtida forskning vore det även intressant med resultat- och effektstudier av samverkan ur ett klientperspektiv eftersom det finns få sådana i dagsläget.

Referenser

Abrahamsson, B. & Andersson, J. (2005). *Organisation - att beskriva och förstå organisationer*. (4:e uppl.). Malmö: Liber AB.

Allwood, C. M. & Erikson, M. G. (2010). *Grundläggande vetenskapsteori för psykologi och andra beteendevetenskaper*. Lund: Studentlitteratur

Backman, J. (2011). *Uppsatser och rapporter.* Lund: Studentlitteratur.

Bolin, A. & Solbring, E. (2014). *När många vill "hjälpa till" Barns och ungdomars erfarenheter av interprofessionellt samarbete inom den sociala barnavården.* (Nr 2014:1) Trollhättan: Högskolan Väst. Från: http://hv.diva-portal.org/smash/get/diva2:703817/FULLTEXT01.pdf

Buckley, H., Carr, N., & Whelan, S. (2011). 'Like walking on eggshells': service user views and expectations of the child protection system. *Child & Family Social Work, 16*(1), 101-110.

Danermark, B. & Kullberg, C. (1999). *Samverkan. Välfärdsstatens nya arbetsform.* Lund: Studentlitteratur.

Danermark, B. (2003). *Samverkan - himmel eller helvete?* Stockholm: Gothia AB.

Danermark, B. (2004). *Samverkan - en fråga om makt.* Örebro: LäroMedia Örebro AB.

Danermark, B., Englund, U., Germundsson, P., och Lööf, K. (2009). *Samverkan kring barn som far illa eller riskerar att fara illa: En formativ utvärdering av samverkan mellan skolan, socialtjänsten, polis samt barn- och ungdomspsykiatrin*. (Slutrapport). Örebro universitet: Hälsoakademin. Från: https://www.skolverket.se/polopoly_fs/1.205255!/Utvärdering%20Örebro%20universitet.pdf

Dunér, A. & Wolmesjö, M. (2015). Interprofessional Collaboration in Swedish health and social care from a care manager's perspective: [Interprofessionell samverkan i svensk hälso- och sjukvård och social omsorg ur biståndshandläggares perspektiv]. *European Journal of Social Work, 18*(3), 354-369.

Englund, U. (2017). *Samverkansprojekt, och sen då? en uppföljande studie av samverkansprocessen kring barn och unga som far illa eller riskerar att fara illa*. (Doktorsavhandling, Örebro University, Institutionen för hälsovetenskaper) Från: http://oru.diva-portal.org/smash/get/diva2:1088072/FULLTEXT01.pdf

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2011). Intervjuer. I G. Ahrne & P. Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder.* (s. 36-57). Malmö: Liber AB.

Johansson, R. (1997). *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete.* (2:a uppl.). Lund: Arkiv förlag.

Järvinen, M. (2013). Ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. I A. Meeuwisse & H. Swärd (red.) *Perspektiv på sociala problem* (s. 96-108). Stockholm: Natur och Kultur.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun.* (3:e uppl.). Lund: Studentlitteratur AB.

Larsson, S. (2005). Kvalitativ metod. I S. Larsson, J. Lilja & K. Mannheimer (red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s. 91-128). Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S. (2005). Teori, metod och empiri. I S. Larsson, J. Lilja & K. Mannheimer (red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s. 19-37). Lund: Studentlitteratur.

Meeuwisse, A., & Swärd, H. (2013). Perspektiv på sociala problem - några perspektiv. I A. Meeuwisse & H. Swärd (red.) *Perspektiv på sociala problem* (s. 96-108). Stockholm: Natur och Kultur.

Mossberg, L. (2016). Service user involvement in Swedish mental health and social care: an analysis of ideological dilemmas and subject positions in a collaborative context. *European Journal of Social Work, 19*(5), 716-730.

Myndigheten för skolutveckling, Rikspolisstyrelsen & Socialstyrelsen., (2007). *Strategier för samverkan kring barn som far illa eller riskerar att fara illa.* Från: http://kunskapsbanken.nck.uu.se/nckkb/nck/publik/fil/visa/340/42.pdf

Grell, P., Ahmadi, N., & Blom, B. (2017). The Balancing Act: Clients with Complex Needs Describe Their Handling of Specialised Personal Social Services in Sweden. *British Journal of Social Work, 47 ,* 611-629.

Ribner, D. S., & Knei-Paz, C. (2002). Client's view of a successful helping relationship. *Social Work, 47*(4), 379-387.

SBU Kartlägger (2017). *Samverkan vid psykisk ohälsa inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och socialförsäkring. En kartläggning av kunskap och kunskapsluckor utifrån systematiska översikter.* (Nr 2017:237) Stockholm: Statens beredning för medicinsk och social utvärdering. Från: http://www.sbu.se/contentassets/8b34180cd1394d4b8eec8c46ffbc542f/samverkan-psykisk-ohalsa.pdf

Seikkula, J., & Arnkil, T. E. (2011). *Sociala nätverk i dialog.* (2:a uppl.) Lund: Studentlitteratur.

SFS 2017:30. *Hälso- och sjukvårdslagen.* Hämtad 11 maj 2018, från Riksdagen: https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/halso--och-sjukvardslag-201730_sfs-2017-30

SFS 1988:870. *Lagen om vård av missbrukare i vissa fall*. Hämtad 11 maj 2018, från Riksdagen: https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1988870-om-vard-av-missbrukare-i-vissa-fall_sfs-1988-870

SFS 1990:52. *Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga.* Hämtad 11 maj 2018, från Riksdagen: https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-199052-med-sarskilda-bestammelser-om-vard_sfs-1990-52

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen.* Hämtad 5 mars 2018, från Riksdagen: https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjänstlag-2001453_sfs-2001-453

Socialstyrelsen. (u.å). *Frågor och svar om samordnad individuell plan, SIP*. Hämtad 14 maj, 2018, från Socialstyrelsen, http://www.socialstyrelsen.se/fragorochsvar/samordnadindividuellplan-sip#anchor_0

Socialstyrelsen. (2013). *Samverkan för barns bästa - en vägledning av barns behov av insatser från flera aktörer.* Från: http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19159/2013-8-1.pdf

Svensson, P. (2011). Teorins roll i kvalitativ forskning. I G. Ahrne & P. Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder.* (s. 182-193). Malmö: Liber AB.

Swärd, H., & Starrin, B. (2006). Makt och socialt arbete. I A. Meeuwisse, S. Sunesson, & H. Swärd (red.) *Socialt arbete: en grundbok* (248-264). Stockholm: Natur och kultur.

Ungar, M., Liebenberg, L., & Ikeda, J. (2014). Young People with Complex Needs: Designing Coordinated Interventions to Promote Resilience across Child Welfare, Juvenile Corrections, Mental Health and Education Services. *British Journal of Social Work. 44*(3), 675-693.

Bilaga 1 - Missivbrev

Hej,
vi är två studenter som läser termin sex på Socionomprogrammet på Högskolan i Gävle. Vi vänder oss till Er för att vi skriver en c-uppsats som handlar om klienters upplevelser av samarbeten inom socialtjänsten och mellan socialtjänsten och andra aktörer som t.ex. skolan, polis, psykiatrin m.m. Syftet med studien är att ta reda på hur Ni som har kontakt med socialtjänsten uppfattar samarbetena som pågår runt omkring Er samt att se vad Ni uppfattar som positivt och negativt med dessa. Vår förhoppning är att genom att dela Er syn på samarbete kunna förbättra det sociala arbetet i framtiden.

För att genomföra detta vill vi intervjua Er som har erfarenhet av samarbeten. Vi kommer inte att fokusera på eller ställa frågor om Ert specifika ärende på något annat sätt än gällande de olika kontakterna Ni haft och hur Ni upplevt dem. Då vi har begränsad med tid för denna uppsats önskar vi genomföra en intervju med Er så snart som möjligt. Vi beräknar att intervjun kommer ta 45-60 minuter och kan utföras på valfri plats, exempelvis i Ert hem eller på socialtjänstens kontor i X (stad).

Vid intervjun kommer vi att ta hänsyn till Vetenskapsrådet forskningsetiska principer. Det betyder att Ert deltagande är helt och hållet frivilligt och kan avbrytas när som helst. Om ni inte vill svara på vissa frågor under intervjun går det också bra utan att ge en anledning. Informationen vi erhåller från er kommer att vara material för vårt resultat, analys och diskussion i studien. Vi ber därför att få spela in intervjun för att sedan skriva ut den. Efter vi skrivit ut den kommer ljudfilen att raderas och all insamlad information kommer att avidentifieras så att inga personliga uppgifter är tillgängliga.

Om ni vill delta i vår studie kommer Er handläggare lämna Ert namn och nummer till oss så att vi kan kontakta Er och boka in en intervju. Önskar ni ta del av resultatet från studien går det bra att meddela detta vid intervjutillfället.

Tack på förhand!
Vänliga hälsningar,
Annika Eriksson och Jannci Blomgren Øvergaard, Socionomstudenter, Högskolan i Gävle

Bilaga 2 - Intervjuguide

Beskrivning av intervjuperson

1. Du är __ kvinna __ man

2. Hur gammal är du? _____ år

3. Vad har du för utbildningsbakgrund?

Grundskola ____ Gymnasium ____

Högskola/universitet ____

4. Beskriv din familj

Make/maka/sambo/partner/ensamstående

Barn 0-12 år Hur många? _____

Barn 13-18 år Hur många? _____

Barn över 18 år Hur många? _____

5. Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten?

0 – 6 månader ___ 7 – 12 månader ____ Mer än ett år, cirka _____ år

6. Vilka enheter har du haft kontakt med genom ditt ärende? (ex. skola, socialtjänsten, polis, familjebehandlare, mini-maria m.fl.)

Vet inte

Temafrågor

Vad betyder ordet *samverkan* för dig?

- Vad tycker du det behöver samarbetas kring?

Börja med att berätta lite om er *upplevelse* av de olika kontakterna?

- Hur skulle du beskriva samarbetet mellan dem?
- Vem uppfattade du som drivande part i samarbetena? Vem tog intiativ till att samarbeta med andra professionella?
- Hur tycker du att det har fungerat att ha kontakt med flera olika professionella samtidigt?
- Tycker du att de olika professionella har haft olika åsikter om ditt fall? (Kulturella skillnader)

- Har du upplevt att de olika kontakternas regler varit några strukturella hinder i samarbetet? (T.ex. olika regelverk, sekretessen)

Hur upplever du *din roll* i samarbetet?

- På vilket sätt fick du ta del utav den information som skapades mellan de olika professionella/aktörerna?
- Hur upplevde du att information delades mellan kontakterna?
- Känner du att det fanns ett tydligt syfte och mål med samarbetet mellan de olika kontakterna?

Tycker du att samarbetet har lett till någon *förändring* i Ert fall?

- Har samarbetet uppnått sitt syfte? - Kan du beskriva varför du tycker så?
- Upplever du att det har blivit några indirekta och direkta effekter av samarbete?
- Är det något du är med nöjd med när det gäller samarbeten i Ert fall? Kan du utveckla det?
- Är det något du är missnöjd med när det gäller samarbeten i Ert fall? Kan du utveckla det?
- Vad tycker du har fungerat bra och vad har fungerat mindre bra i samarbetet?

Stödfrågor

Kan du utveckla det?

Hur menar du då?

Gäller det alla kontakter?

Kan du ge något exempel?

Har vi missat att prata om något som är av vikt för dig och samarbetet?