

Emelie Jansson och Sara Norrhäll

Socionomprogrammet 240 hp, Institutionen för socialt arbete

Ersta Sköndal Högskola

Socialt arbete, C- uppsats, SD82, 2009

Handledare: Martin Börjeson

Examinator: Anders Kassman

## **Socialtjänstens mottagning av barn- och ungdomsärenden**

**En studie om organisationens betydelse samt en diskussion kring specialiseringens inverkan**



## Förord

Det har varit en både intressant och givande erfarenhet och process att skriva en c-uppsats. Vi har genom arbetet med uppsatsen lärt oss mycket om socialtjänstens organisering och specialiseringens mångfacetterade inverkan. Då vi är två författare av studien har vi både skrivit tillsammans men vi har även delat upp arbetet i enskilda delar som vi bär huvudansvaret för. *Emelie* har det övergripande ansvaret för avsnitten kring den tidigare forskningen och det teoretiska perspektivet om socialtjänstens organisation och organisationsteori samt de empiriska avsnitten kring organisation, arbetsätt och tankar kring generalisering och specialisering. *Sara* har det övergripande ansvaret för avsnitten kring den tidigare forskningen och det teoretiska perspektivet om specialisering samt de empiriska avsnitten som behandlar riktlinjer, verksamhetsplaner och vinjetterna. Övriga delar av studien har vi skrivit, granskat och diskuterat tillsammans.

Att skriva c-uppsats har varit en emotionell berg- och dalbana med både skratt, rädsla, hysteri, stress, ångest, lycka och stolthet. I efterhand känns dock uppsatsen som ett bra och lyckat avslut av fyra års studier på socionomprogrammet. Vi vill rikta ett stort tack till våra informanter på de studerade enheterna, utan Er hade denna uppsats inte gått att genomföra. Vi vill även tacka vår läsgrupp för den noggranna korrekturläsningen och vår handledare Martin Börjeson för de goda råden. Ett stort tack till Emilia Forssell, vi uppskattar all tid och engagemang Du lagt ner på denna kurs. Vi vill även passa på att tacka våra respektive sambor för deras moraliska support och tekniska lösningar vid uppkomna datorproblem. Slutligen vill vi rikta ett stort tack till oss själva för ett mycket gott samarbete med härligt engagemang och bra disciplin!

Stockholm 2009-04-24

Emelie Jansson och Sara Norrhäll



## Sammanfattning

I Sverige finns en tämligen bred socialtjänstforskning (Bergmark, Lundström, Minas & Wiklund, 2008). Tidigare forskning har visat att socialtjänsten i Sverige blir allt mer specialiserad rent organisatoriskt (Bergmark & Lundström, 2005). Studiens syfte är att beskriva hur barn- och ungdomsärenden inom socialtjänsten bedöms och hanteras beroende på hur mottagningen är organiserad, och därigenom ge underlag för en diskussion om betydelsen av specialisering inom socialtjänsten. Vi valde att göra en studie kring detta då vi under vår studiepraktik på varsin utredningsenhet för barn och ungdomar inom socialtjänsten uppmärksammade att det finns organisatoriska skillnader. Vi har studerat enheter i olika stadsdelar och kommuner som arbetar på olika sätt med mottagning av barn- och ungdomsärenden. Studien är kvalitativ då informationsinsamlingen har skett genom intervjuer med yrkesverksamma inom socialtjänsten. Vi har även studerat enheternas riktlinjer och verksamhetsplaner. I avsnitten om vår tidigare forskning och i vårt teoretiska perspektiv har vi utgått från litteratur som beskriver organisation, organisationsteori och specialisering. Det empiriskt insamlade materialet har tematiserats utifrån studiens syfte och frågeställningar för att sedan tolkas och analyseras.

Studien har visat att en enhets organisation påverkar och reglerar hur de anställda ska arbeta. Det finns skillnader i organiseringen av socialtjänstens mottagning av barn och ungdomsärenden, men studien visar inga större skillnader i hur de olika enheterna bedömer och hanterar ärenden. Studiens resultat bekräftar även forskares resonemang kring att socialtjänsten blir allt mer specialiserad och kunskapsbaserad. Både organisation och specialisering kan förstås och användas på många olika sätt. Studien har visat att specialisering kan ha en inverkan på hur mottagningen är organiserad. Vi finner det intressant att specialiseringstrenden kan analyseras som en del av professionaliseringsstrategi och därmed öka statusen för socialarbetare. Studien visar även att de studerade enheterna bevarat grundtanken om att se människan ur ett helhetsperspektiv oavsett organisation och arbetssätt, vilket vi ser som positivt.

### Nyckelord

Socialtjänstens mottagning, organisation, organisationsteori, specialisering, generalisering



## Innehållsförteckning

<b>Förord</b> .....	<b>3</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>5</b>
Nyckelord .....	5
<b>Inledning</b> .....	<b>9</b>
Syfte och frågeställningar .....	10
Bakgrund och utgångspunkter.....	10
<b>Metoder och material</b> .....	<b>13</b>
Urval och avgränsning.....	13
Datainsamling.....	13
Litteratursökning.....	15
Databearbetning - analys och tolkning .....	16
Vetenskapsteoretiskt perspektiv .....	16
Validitet och reliabilitet .....	17
Metodsvårigheter.....	17
Etiska överväganden .....	18
<b>Tidigare forskning</b> .....	<b>19</b>
Organisering inom socialtjänsten .....	19
Specialisering.....	20
<b>Teoretiskt perspektiv</b> .....	<b>23</b>
Organisation .....	23
Organisation kopplat till socialtjänsten .....	23
Organisationsteori kopplat till socialtjänsten.....	24
Specialisering .....	25
Från helhetssyn till specialisering.....	25
Specialiseringen i dagens socialtjänst.....	26
Orsaker till specialisering .....	27
<b>Redovisning av empirin</b> .....	<b>29</b>
De studerade enheterna samt riktlinjer och verksamhetsplaner.....	29
Skarpnäcks stadsdelsförvaltning.....	29
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning .....	30
Stockholms stads riktlinjer.....	30
Nacka kommun .....	31
Organisering och arbetsuppgifter .....	32
Skarpnäcks stadsdelsförvaltning.....	32
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning .....	36
Nacka kommun .....	37
Tankar om organiseringen och arbetsuppgifter .....	38
Skarpnäcks stadsdelsförvaltning.....	38
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning .....	40
Nacka kommun .....	42
Reflektioner kring generalisering och specialisering.....	44
Skarpnäcks stadsdelsförvaltning.....	44
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning .....	44
Nacka kommun .....	45

Vinjett 1 .....	46
Skarpnäcks stadsdelsförvaltning .....	46
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning .....	47
Nacka kommun .....	48
Vinjett 2 .....	50
Skarpnäcks stadsdelsförvaltning .....	50
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning .....	50
Nacka kommun .....	51
<b>Analys och tolkning.....</b>	<b>53</b>
Organisationsteori .....	53
Organisation - specialisering .....	54
För och nackdelar med specialisering inom socialtjänsten .....	55
Likheter och skillnader i organisering och arbetssätt.....	56
Slutsatser .....	58
<b>Diskussion .....</b>	<b>59</b>
Egna reflektioner .....	61
<b>Referenslista .....</b>	<b>63</b>
Bilaga 1 – Organisationsöversikter .....	66
Bilaga 2 – Intervjuguide enhetschefer .....	67
Bilaga 3 – Intervjuguide socialsekreterare.....	68
Bilaga 4 – Vinjetter .....	69
Bilaga 5 – Samtycke.....	70
Bilaga 6 - Inledda utredningar .....	71
Bilaga 7 – Uppdelning av ärenden vid brott i Skarpnäck .....	72



## Inledning

Att socialtjänsten i Stockholm bedömer ärenden olika har bland annat framkommit av den revisionsrapport som Stockholm stad presenterade i januari 2009. Av rapporten framkommer även att stadens riktlinjer för handläggning av barn och ungdomsärenden tolkas på olika sätt i stadsdelarna (Stadsrevisionen, Stockholms stad, 2009). Länsstyrelsernas granskning av den sociala barn- och ungdomsvården från år 2006-2007 visar att socialtjänsten i större utsträckning än tidigare har börjat införa särskilda mottagningsgrupper vars uppgift är att ta emot anmälningar och göra förhandsbedömningar (Länsstyrelserna 2008, s. 26-28).

Specialiseringen pekas ut som den trend inom socialtjänstens individ och familjeomsorg inom svenskt socialt arbete som varit mest genomgripande och varaktig de senaste 20 åren.

*Specialiseringen* innebär bland annat att socialtjänsten har infört särskilda enheter eller mottagningsfunktioner för barn och ungdomar. Dessa specialiserade enheter har till stor del ersatt de *generella* lösningar som var vanliga på 1970-talet då alla socialarbetare arbetade med alla slags frågor och ärenden (Bergmark & Lundström 2005, s. 126-127).

Vi gjorde båda två vår sista studiepraktik på varsin utredningsenhet för barn och ungdomar inom socialtjänsten. Vi uppmärksammade då att det finns skillnader i hur socialtjänsten organiserar sin mottagning av barn och ungdomsärenden. Socialtjänsten kan ha en specialiserad mottagning för just barn och ungdomsärenden, vilket innebär att det är en mindre grupp socialsekreterare som arbetar med mottagning och bedömning av dessa ärenden. Socialtjänsten kan även ha en generell mottagning för alla ärenden som blir aktuella inom individ och familjeomsorgen, vilket innebär att socialsekreterarna tar emot och bedömer ärenden gällande ekonomiskt bistånd, vuxna samt barn och ungdomar. Socialtjänsten kan också ha en integrerad mottagning, socialsekreterarna arbetar då både med mottagning och med utredning av ärenden.

Vi är intresserade av om det kan vara så att barn- och ungdomsärenden bedöms och hanteras olika beroende på hur socialtjänstens mottagning är organiserad. Vi är även intresserade av om specialisering kan ha någon inverkan i hur socialtjänsten väljer att organisera sin mottagning då det har blivit ett allt vanligare sätt att organisera socialtjänstens arbete med barn och ungdomar (Bergmark & Lundström, 2005, s. 126-127).

## Syfte och frågeställningar

Studiens syfte är att a) beskriva hur barn- och ungdomsärenden inom socialtjänsten bedöms och hanteras beroende på hur mottagningen är organiserad, och därigenom b) ge underlag för en diskussion om betydelsen av specialisering inom socialtjänsten

För att uppnå vårt syfte kommer vi att utgå från följande *frågeställningar*;

- På vilket sätt är socialtjänstens mottagning organiserad inom de stadsdelar och den kommun som är aktuella för studien?
- Vilken betydelse har mottagningens organisation i bedömningen och hanteringen av ärenden?
- Har specialisering någon inverkan på hur mottagningen är organiserad och i så fall på vilket sätt?

## Bakgrund och utgångspunkter

Vår studie handlar om *organisering*, bedömning och hantering av ärenden inom socialtjänstens mottagning av barn – och ungdomsärenden med fokus på *specialiseringar* inom organisationen. För att göra texten mer läsvänlig kommer vi nu förtydliga de utgångspunkter som är centrala inom ramen för vår studie.

*Organisation* är ett vitt begrepp som förtydligas i studien under avsnittet *Teoretiskt perspektiv*. I all enkelhet innebär organisering inom socialtjänsten ett sätt att arbeta, styrt av lagstiftning och lokala politiker som anger ramar för arbetets innehåll och form (Bergmark, Lundström, Minas & Wiklund, 2008, s. 35-36). Organisationsteori behandlar aspekter kring betydelsen av en organisering och vilken inverkan en organisering kan få rent arbetsmässigt. *Generalisering* inom socialtjänsten innebär allmänna kunskaper på ett brett fält, det vill säga att alla socialarbetare arbetar med alla slags frågor och ärenden. Denna form är ovanlig idag. Ett generellt arbetssätt gör det lättare för socialarbetaren att få en helhetsbild av klienten, och för klienten då denne bara har *en* kontakt inom socialtjänsten. (Bergmark & Lundström, 2008 s. 232, Perlinski, Blom & Morén s. 3-4). *Specialisering* inom socialtjänsten innebär fördjupade kunskaper på ett begränsat område eller en uppdelning av arbetet. Specialisering är idag mycket vanligt inom Individ och familjeomsorgen genom funktionsuppdelningar i vuxenheten, enhet för ekonomiskt bistånd och utredningsenhet för barn och ungdom (Bergmark & Lundström, 2008 s. 232, Perlinski, Blom & Morén s 3). Individ- och familjeomsorgens (IFO) uppgift är att ge omsorg, service, stöd och vård, försörjningsstöd och

annat bistånd till familjer och enskilda personer. Arbetet handlar kortfattat om att ge hjälp till samhällets mest utsatta grupper (Bergmark et al., 2008, s. 16). Specialisering innebär ofta att klienterna delas in efter problembilder eller familjetyper (Lundström & Sunesson, 2006 s. 190). Ju mer specialiserad en verksamhet är desto smalare blir arbetsuppgifterna för de enskilda handläggarna. Fördelen med specialisering är att det kan leda till bättre och mer ändamålsenliga insatser genom att socialarbetarna har expertkunskaper. (Bergmark et al., 2008, s. 180, 233).

Kunskap om sociallagstiftning och annan relevant lagstiftning samt kunskap kring förordningar och regler tillhör baskunskaper för en socialarbetare (Socialstyrelsen, 2004, s.26). Den rättsliga regleringen av kommuners arbete kring barn och ungdomar är främst samlat i *Socialtjänstlagen* (2001:453), hädanefter förkortat, SoL och lag (1990:52) *med särskilda bestämmelser om vård av unga*, hädanefter förkortat, LVU. I SoL regleras bland annat socialtjänstens övergripande mål i arbetet med barn- och ungdomar samt anmälningsplikten och formerna för kommunernas utredningsarbete. Inom socialtjänstens mottagningsarbete arbetar socialsekreterarna främst efter SoL 11 kap 1, 2 §§ som handlar om handläggning av ärenden. SoL 11 kap 1 § reglerar om en utredning ska inledas och SoL 11 kap 2 § reglerar de fall då socialtjänsten kan inleda utredning för ett barns skydd. I LVU regleras den vård som sker utan samtycke, den så kallade tvångsvården. Principen om *barnets bästa* innebär att varje beslut som rör ett barn måste baseras på en bedömning om vad som är det bästa för barnet. Barn och unga i fokus är en utgångspunkt för att kunna bedöma om ett barn eller ungdom är i behov av skydd, stöd eller insats. Detta är hämtat från Förenta Nationernas konvention om barnets rättigheter (Socialstyrelsen, 2006, s.13, 16). Ett ärende kommer till socialtjänstens mottagning oftast genom en *anmälan* eller en *ansökan*. Ärendet *förhandsbedöms* därefter vilket innebär att en bedömning görs av den information som finns eller har inhämtats för att därpå besluta om en utredning ska inledas av ärendet eller inte (a.a. s. 31). Ett strukturerat sätt som socialtjänsten till stor del använder sig av idag för att samla in information till utredningen är att använda sig av modellen *Barns Behov i Centrum* (BBIC). Målet med modellen är att det ska bli tydligare för socialtjänsten vad barn behöver och uppmärksamma risk- och skyddsfaktorer kring barnet och dess omgivning (Socialstyrelsen BBIC, 2006, s. 14-16).



## Metoder och material

### Urval och avgränsning

Vi valde att göra en studie kring hur socialtjänsten organiserar sin mottagning av barn och ungdomsärenden. För att kunna se om det finns några organisatoriska skillnader mellan olika stadsdelar och kommuner men ändå vara realistiska med den tidsram vi har för studien, valde vi att begränsa vår studie till tre enheter som arbetar på olika sätt med mottagning av barn- och ungdomsärenden. Genom våra praktikplatser samt genom sökningar på Internet fick vi information om stadsdelar och kommuner som arbetar på olika sätt, varpå vi tog kontakt med dessa enheter.

Vår studie fokuseras till yrkesverksamma inom socialtjänstens utredningsenhet för barn och ungdomar i två stadsdelar och en kommun. Vi valde att förlägga studien inom Stockholms län, dels då vi är bosatta här men även för att vi ville att alla enheter skulle vara en del av en storstadsregion. Vi har intervjuat enhetscheferna på respektive stadsdel eller kommun samt socialsekreterare som arbetar med mottagning av ärenden. *Skarpnäcks stadsdelsförvaltning* har en mottagningsgrupp som enbart arbetar med barn och ungdomsärenden. *Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning* har ingen specifik mottagningsfunktion för barn och ungdomsärenden. Mottagningen sköts genom löpande jour i arbetsgrupperna vilka i stället är uppdelade i barn respektive ungdomssektion. *Nacka kommun* har en generell mottagningsgrupp för alla ärenden inom socialtjänstens individ och familjeomsorg, men det finns tre socialsekreterare i mottagningsgruppen som jobbar med specifikt barn- och ungdomsärenden (se bilaga 1).

### Datainsamling

Studien är *kvalitativ* då vi genom intervjuer tolkat de beskrivningar som informanterna gett oss (Kvale, 1997, s. 35). Genom att *studera enheternas riktlinjer och verksamhetsplaner* för arbetet med barn och ungdomar, har vi fått en bakgrundsbeskrivning av arbetssättet inom respektive enhet. För att få en fördjupad bakgrundsbild (Kvale, 1997, s. 94) av mottagningens organisering, samt för att få ledningens tankar kring specialisering och generalisering inom socialtjänsten har vi *intervjuat enhetscheferna* för respektive stadsdel eller kommun (se bilaga 2 för intervjuguide).

En annan del av studiens informationsinsamling har skett genom *vinjetter* med *fokusgrupper* som intervjuform. Det innebär att vi har gjort gruppintervjuer med

socialsekreterare som arbetar med mottagning av barn- och ungdomsärenden inom respektive enhet (se bilaga 3). Vinjetterna består av korta fallbeskrivningar som beskriver en person, en situation eller en händelse som vi har presenterat för socialsekreterarna. En studie med vinjetter syftar till att analysera och studera människors bedömningar av fiktiva, men verklighetsnära situationer (Jergeby, 1999, s. 7,12). Vi har valt att använda vinjetter då vi anser att det kan ge oss en tydlig bild av eventuella skillnader i bedömning och hantering av ärenden. Vi har gett fallbeskrivningarna utmärkande drag som vi tror är viktiga och avgörande i en val- eller bedömningssituation samt gjort dem så konkreta och verklighetsnära som möjligt för att socialsekreterarna ska uppfatta dem som trovärdiga. Med våra vinjetter vill vi både beskriva och undersöka hur de olika enheterna arbetar med mottagning av ärenden (Backman, 2008, s. 55). För att kunna se om det finns några skillnader i hur socialsekreterarna bedömer och hanterar ärenden, men samtidigt ändå begränsa oss så att vi inte får ett allt för stort empiriskt material, har vi valt att ha två vinjetter i vår studie (se bilaga 4). Den ena vinjetten är en anmälan från en skola om en 15-årig elev som har hög frånvaro och som inte verkar må bra. Den andra vinjetten är identisk med den första vinjetten. Den enda skillnaden är att eleven är åtta år. Anledningen till att vi ändrat just åldern i vinjetterna är att vi vill se om socialsekreterarna gör någon skillnad i bedömning och hantering av ärendet beroende på om det gäller ett barn 0-11 år eller en ungdom 12-20 år.

Under fokusgruppsintervjuerna har vi låtit socialsekreterarna diskutera de fiktiva vinjetterna men ändå sett till att alla får komma till tals, genom att exempelvis fråga varje socialsekreterare hur de skulle gå tillväga i de olika vinjetterna. En fördel med fokusgrupper är att det skapar en trygg miljö för deltagarna där de vågar uttrycka sina åsikter samt att det är ett tillvägagångssätt som ger oss en möjlighet att höra hur arbetsverksamma på fältet diskuterar kring vårt ämne (Neuman, 2006, s. 412). I fokusgruppsintervjuerna har vi förutom diskussionen kring vinjetterna även låtit socialsekreterarnas diskutera sina egna synpunkter kring sin organisation, sitt arbetssätt och sina tankar kring specialisering och generalisering.

Då det endast finns *en* enhetschef för barn- och ungdomar i respektive stadsdel eller kommun omfattar studien tre intervjuer med enhetschefer. Studien omfattar även *tre* fokusgruppsintervjuer med vinjetter en i varje stadsdel eller kommun. I Skarpnäcks stadsdelsförvaltning och i Nacka kommun finns det endast tre socialsekreterare som arbetar med mottagning av barn- och ungdomsärenden och i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning finns det arton socialsekreterare som både tar emot och utreder ärenden. För att få någorlunda jämn fördelning och inte för stora gruppintervjuer valde vi att intervjua

de tre socialsekreterare som arbetar med mottagning av barn- och ungdomsärenden i Skarpnäcks stadsdelsförvaltning respektive de tre socialsekreterare som arbetar i Nacka kommun. I Hägersten- Liljeholmens stadsdelsförvaltning valde vi att intervjua fyra socialsekreterare, två från barngruppen och två från ungdomsgruppen.

Både intervjuerna med enhetscheferna och fokusgruppsintervjuerna med socialsekreterarna var *semistrukturerade*. Intervjuerna grundades ur teman utifrån syfte och frågeställningar samt ur frågor som vi ansett är relevanta för att få i gång ett öppet samtal (Kvale, 1997, s. 117). Informanterna förbereddes genom att de i förhand fick information kring vad vår studie handlade om och vilka frågor som vi ämnade belysa. Intervjuerna *spelades in*, detta för att vi bättre skulle kunna koncentrera oss på intervjusituationen. Efter intervjuerna *transkriberas* det inspelade materialet, dels för att underlätta sammanställningen men också för att öka kvalitén på resultatredovisningen. Att vi transkriberade våra intervjuer innebär att vi kan betrakta utskriften som pålitlig empirisk data (Kvale, 1997, s. 147-152). Vi turades om att leda intervjuerna, den som inte ledde intervjun ansvarade för att tekniken fungerade och förde anteckningar. För att informanterna som deltog i studien skulle få ordentligt med tid bad vi dem avsätta cirka en till två timmar.

## Litteratursökning

Vi har på olika sätt sökt och hittat litteratur som vi ansett är relevant för vår studie. Genom sökning på Internet och genom tips från vår handledare hittade vi boken *Socialtjänsten i blickfånget: organisation, resurser och insatser* (2008) av Åke Bergmark, Tommy Lundström, Renate Minas & Stefan Wiklund. Vår handledare har även tipsat om vissa kapitel ur Bengt Börjesons bok *Förstå Socialt arbete* (2002). Genom sökningar på högskolans bibliotek hittade vi boken *Hur moderna organisationer fungerar* (2002) av Dag Ingvar Jacobsen och Jan Thorsvik. Genom sökningar på Internet fann vi en artikel ur socialvetenskaplig tidskrift med av Åke Bergmark och Tommy Lundströms med titeln *En sak i taget? Om specialiseringen inom socialtjänstens individ och familjeomsorg* (2005). På samma sätt hittade vi en arbetsrapport med titeln *Om specialisering och integration i socialtjänstens IFO* (2009) av Marek Perlinski, Björn Blom och Stefan Morén. Genom att ta del av referenser i ovanstående litteratur och genom fler sökningar på Internet och bibliotek har vi hittat ytterligare ett antal böcker, artiklar, SOU-rapporter och publikationer som vi har kunnat använda oss av. Vi gjorde även en databassökning via högskolebibliotekets länkar och sökte på ord som kan kopplas till socialtjänsten; mottagning, organisation, organisationsteori,

specialisering och generalisering. Denna sökning gav oss dock inga nya titlar utöver dem vi redan hade hittat. Sammanfattningsvis har vi främst använt oss av litteratur med referenser som har varit återkommande när vi sökt material för vår studie. Vi har även tagit del av material kring organisation, riktlinjer och verksamhetsplaner från de studerade stadsdelarna och den studerade kommunen.

### **Databearbetning - analys och tolkning**

Det insamlade materialet kring enheternas riktlinjer och verksamhetsplaner sammanställdes och sattes ihop med materialet från intervjuerna med informanterna. Detta material redovisas under rubriken *Empiri*. Empiriredovisningen ger en presentation av hur respektive enhet arbetar rent organisatoriskt med mottagning av barn- och ungdomsärenden. Empirin visar även informanternas tankar bakom sin organisation och arbetssätt samt informanternas egna subjektiva upplevelser.

Då intervjuer som spelas in och transkriberas ofta innebär mycket text att bearbeta har vi använt oss av *meningskoncentrering*, vilket innebär att meningar som intervjupersonerna uttryckt formuleras mer koncist (Kvale, 1997, s. 174). Därefter delade vi intervjun i kategorier, genom en så kallad *meningskategorisering*. Utifrån varje kategoriserat temaområde lyfte vi fram och sammanställde intervjupersonernas tankar och åsikter för att därefter analysera resultatet (a.a. s. 178-180). De temaområden vi valde var information om enheterna, riktlinjer och verksamhetsplaner, organisering och arbetsuppgifter, tankar om organisering och arbetsuppgifter, reflektioner kring generalisering och specialisering samt de två vinjetterna. Avslutningsvis meningstolkade vi det kategoriserade materialet, vilket innebar att vi gjorde en tolkning av det som sagts i intervjun utifrån de teman vi valt för att svara på studiens syfte och frågeställningar (a.a. s. 174-175). Allt insamlat material analyserades och kopplades till tidigare forskning och vårt teoretiska perspektiv. Sammanfattningsvis började vår tolkningsprocess då vi utifrån vår insamlade empiri försökte få någon form av uppfattning, klarhet och struktur i hur enskilda delar av empirin hänger samman med empirins helhet. Vi har därefter valt ut de delar av empirin som var relevanta för oss (a.a. s. 50; Ödman, 1994, s. 81). Utifrån vårt analyserade material har vi dragit slutsatser av studien som vi sedan har diskuterat och reflekterat kring.

### **Vetenskapsteoretiskt perspektiv**

Vi interpreterade och analyserade vår kvalitativt empiriska insamling genom en hermeneutisk



tolkning. Hermeneutiken handlar om att relatera små delar till helheten för att på så sätt kunna nå en djupare mening (Neuman, 1991, s. 87-89). Hermeneutiken är tillämplig för vår studie då vi kommer att välja ut de delar av intervjuerna som vi anser har en mening för studien (Kvale, 1997, s. 49). Inom hermeneutiken är begreppet *förförståelse* centralt. Det innebär att vi tolkar det vi upplever beroende på våra erfarenheter, värderingar, förutfattade meningar och önsketänkande (Thurén, 2004, s. 56, Sohlberg & Sohlberg, 2009, s. 73). Vi kommer att redogöra mer om vår förförståelse i avsnittet *Egna reflektioner*.

### Validitet och reliabilitet

Med hög validitet avses att så nära som möjligt lyckas mäta det vi avser mäta. Med reliabilitet menas hur pålitliga mätningarna är (Thurén, 1991, s. 22). För att nå hög validitet har vi hållit oss till syftet och haft ett kritiskt förhållningssätt då forskningsintervjuer inte ger oss allmängiltiga svar utan endast svarar för våra informanternas subjektiva upplevelser och tankar (Kvale, 1997, s. 214, 218-219). För att öka reliabiliteten har vi spelat in intervjuerna vilket gjort att vi kunnat gå tillbaka och beakta eventuella oklarheter (Kvale, 1997, s. 213). Informanterna har även själva fått ta del av och givits tillfälle att kommentera det material vi valt att ta med i studien innan publicering. Detta för att säkerställa att vi uppfattat informanterna på ett korrekt sätt. Då vi är två uttolkare som gjort studien och analysarbetet tror vi kan bidra till en högre reliabilitet eftersom att vi är två som delgett vårt perspektiv, tolkat samt kontrollerat materialet (a.a. s. 188-189, 194).

### Metodsvårigheter

Vi är medvetna om att de arbetssätt som används på de studerade enheterna inom socialtjänsten kanske inte är representativa för liknande arbete på andra socialkontor. Vårt begränsade urval gjorde dock vår studie både genomförbar och hanterlig.

Fokusgruppsintervjuer innebär att det kan ha blivit en polarisering av åsikterna i grupperna, genom att deltagarna påverkar varandra. Det finns en risk att vi genom vårt deltagande i samtalen omedvetet begränsade öppenheten. Informanter i fokusgrupper producerar färre antal idéer än informanter som intervjuas enskilt (Neuman, 2006, s. 412). Att vi gjort intervjuer innebär dessutom att vi har ett relativt litet urval och vårt resultat kan därför inte generaliseras (Sohlberg & Sohlberg, 2009, s. 135).

Det skulle ha varit intressant att få svar på vilka organisationsmodeller som exempelvis är de mest optimala, men vårt begränsade urval gör dock att de svar vi får främst utgörs av spekulationer. En svårighet för oss var att avgöra om eventuella skillnader i informanternas

svar beror på organisationen eller om det beror på de intervjuade socialsekreterarnas subjektiva åsikter. Vårt syfte är dock inte att utläsa den exakta orsaken till olikheter i bedömningen och hanteringen av ärenden. Vi vill snarare visa på att det finns många sätt att arbeta med mottagning av barn och ungdomsärenden och att dessa arbetssätt kan innebära olikheter. Då vårt teoretiska perspektiv till stora delar bygger på tidigare forskning har det varit en svårighet för oss att särskilja vilka delar som ska finnas med under de olika rubrikerna. Detta gjorde även att det i analysen blev svårt att avgöra vad som skulle höra till analys eller diskussion.

### **Etiska överväganden**

Vår studie omfattas inte av *Lag (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor* då vårt arbete utförts inom ramen för högskoleutbildning. Vi har avsett att noggrant uppfylla samt respektera Vetenskapsrådets fyra forskningsetiska principer gällande informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Alla deltagare *informerades* om studiens syfte, upplägg och publicering samt om att deltagandet i undersökningen var frivilligt och att de när som helst kunde avbryta intervjun. Enligt *samtyckeskravet* gavs informanterna möjlighet att välja vilka delar och vilka frågor som de ville besvara innan de gav sitt samtycke och möjligheten till återkallning av samtycket förmedlas tydligt (se bilaga 5) (Neuman, 2006, s. 135; Vetenskapsrådet, s. 9-11). Kravet på *konfidentialitet* beaktades genom att vi inte har namngett informanterna. De enheter vi valt att studera och vem som är enhetschef på respektive socialtjänst framgår dock i texten (Neuman, 2006, s. 139, 413; Vetenskapsrådet, s. 12-13). Anledningen till att vi valt att anonymisera socialsekreterarna är för att de skulle kunna tala öppet utan att riskera att bli utpekade men också på grund av att det inte har relevans för studiens syfte. Anledningen till att enhetscheferna inte är anonyma är på grund av att det ofta bara finns en enhetschef för just barn och ungdom inom respektive socialtjänst. Intervjuerna med enhetscheferna omfattade dock inga känsliga uppgifter som lämnade ut dem som privatpersoner, utan de intervjuades endast i egenskap av företrädare för sina organisationer (Kvale, 1997, s. 109). Studiens syfte är att beskriva enheternas organisation, vi valde därför att skriva ut vilka enheter inom socialtjänsten vi studerat då vi tror att det kan intressera läsare att veta vilka enheterna är. *Nyttjandekravet* har beaktats genom att uppgifter om informanterna inte används eller utlånas för kommersiellt bruk eller andra icke-vetenskapliga syften. Inspelningarna sparades tills uppsatsen var genomförd och förstördes därefter (Vetenskapsrådet, s. 14; Kvale, 1997 s. 158).

## Tidigare forskning

Vi har sökt forskning inom två områden, dels kring socialtjänstens organisering av mottagningsarbete av barn- och ungdomsärenden och dels kring specialiseringen inom socialtjänsten. Under detta avsnitt redovisas det material som vi funnit relevant för vår studie vad gäller tidigare forskning, detta material ligger även till grund för det material som redovisas under avsnittet *Teoretiskt perspektiv*.

### Organisering inom socialtjänsten

I Sverige finns en tämligen bred socialtjänstforskning där forskare har intresserat sig för hur det sociala arbetet organiseras, vilka resurser det baseras på, vilka uppfattningar socialarbetare och politiker har, hur beslutsfattandet går till, vilka klienterna är och hur de upplever den hjälpen de får (Bergmark et al., 2008, s. 23). Under 1970-talet fanns en stor kritik mot socialvården, inte minst bland forskare. Sune Sunesson, professor i socialt arbete i Lund beskrev socialvårdens organisationer som konservativa och förändringsobenägna. Socialtjänstlagens införande från 1982 tycktes väcka förhoppningar om en förändrad syn inom socialvården. Ulla Petterson, professor vid Institutionen för socialt arbete i Stockholm ledde *Socialtjänstprojektet*, ett av Sveriges största forskningsprojekt inom socialt arbete. Projektet fokuserade på det sociala arbetets organisering men också hur ärendehandläggning går till, vilka arbetssätt som tillämpas och hur beslutsfattandet fungerar. Ett intresse etablerades för hur organisationen påverkar det sociala arbetets praktik. *Organisationsteori* och studier av det sociala arbetets organisationer har sedan dess haft en förhållandevis stark prägel i svensk forskning inom socialt arbete, starkare än i många andra länder (a.a. s. 24-25).

Forskningen i socialt arbete har även efter det att Socialtjänstprojektet avslutades bedrivit organisations- och metodinriktade studier av en mer övergripande karaktär. Studierna är ofta *kvantitativa* med fokus på insatser, resurser och arbetssätt i socialt arbete. Forskningen har handlat om vilka metoder och insatser socialarbetare inom socialtjänsten använder sig av och i vilken omfattning, samt under vilka organisatoriska villkor som arbetet med barn och ungdomar bedrivs. Inom dessa ramar har det också bedrivits forskning kring hur socialarbetarens kunskapssyn ser ut och vad det kan betyda för det sociala arbetet (a.a. s. 26-27). Trots forskning har det dock funnits en viss kritik mot att socialtjänstens insatser i alltför liten utsträckning baseras på forskning om resultat. Denna kritik har lett till att det under de senaste åren har förts en debatt kring forskningens riktning inom socialt arbete. Debatten

handlar om hur det sociala arbetet ska utformas och vilken kunskapsbas den ska vila på (a.a. s. 28).

## **Specialisering**

Omorganisationer är vanligt inom socialtjänsten och på senare år har det blivit vanligare att omorganisationerna får en mer specialiserad inriktning. Bergmark och Lundström grundar detta på en studie gjord på 100 svenska kommuners Individ och familjeomsorg (2005 s. 125-128). Studien visade bland annat att en stor majoritet av enheterna inom den sociala barnavården var specialiserade. Barnavården är det område som har haft den största ökningen av specialisering sedan slutet av 1980-talet (Bergmark et al., 2008, s. 44-45). Hälften av de tillfrågade i studien kommunerna svarade att den senaste omorganisationen gick mot en ökad specialisering. Det vanligaste sättet att specialisera den sociala barnavården är genom barn och familjegrupper, i vissa av kommunerna har ytterligare en uppdelning mellan barn och ungdom gjorts (Bergmark & Lundström, 2005, s. 130-132). Bergmark och Lundström anser att rörelsen mot en ökad specialisering är tydlig, men menar att variationen mellan kommunerna är stor. Författarna pekar ut kommunernas storlek och personaltäthet som två faktorer bakom graden av specialisering och menar att det generella sociala arbetet idag bara finns i mycket små kommuner (Bergmark & Lundström 2005 s. 137-139; Bergmark et al., 2008, s. 54).

Marek Perlinski, Björn Blom och Stefan Morén har skrivit en arbetsrapport med titeln *Om specialisering och integration i socialtjänstens IFO*. Den visar bland annat att socialsekreterare i kommuner med *generellt* arbets sätt i högre grad anser att individ och familjeomsorgens organisation formas efter de sociala problem och behov som finns i kommunen (Perlinski, Blom & Morén, 2009 s. 40, 52).

Att specialiseringen är den mest varaktiga och genomgripande trenden inom socialtjänsten är intressant då det i stort sett inte finns någon tidigare forskningen kring vilka konsekvenser specialisering får för klienterna (Bergmark & Lundström, 2008, s. 229; Perlinski, Blom & Morén, 2009 s. 3). Bergmark och Lundström menar att åsikterna om specialisering kontra generalisering många gånger präglas mer av ideologisk övertygelse än av faktiska kunskaper (2008 s. 229). Perlinski, Blom och Morén anser att kunskapen om betydelsen av olika organisationsformers möjlighet att hjälpa olika slags klienter är mycket begränsad och att de organisationsförändringar som görs inom socialtjänsten saknar vetenskaplig grund. Perlinski, Blom och Morén menar att förändringarna i stället görs av ekonomiska skäl eller för att

organisationen ska bli modernare (2009 s. 3). De får medhåll av Bergmark och Lundström som menar att specialiseringen dels beror på viljan att effektivisera verksamheten men även på att arbetsfältet blir allt mer komplext och därmed svårt att hantera utan specialiserade kunskaper (Bergmark et al., 2008, s. 14, 58-59).

Francesca Östberg, Eva Wåhlander och Pia Milton har genom centrum för utveckling i socialt arbete (CUS) gjort en studie med titeln: *Barnavårdsutredningar i sex kommuner – en vinjettstudie*. Studien är gjord på sex enheter inom den kommunala individ och familjeomsorgen, där tre enheter var integrerade och tre var specialiserade på just utredning. De specialiserade enheterna påbörjade, enligt studien, utredning tidigare och använde i högre grad tvång jämfört med de integrerade enheterna. Socialarbetarna på de specialiserade enheterna la enligt studien större vikt vid barnets skyddsbehov och de poängterade vikten av att träffa barnet enskilt. De generaliserade enheterna var enligt studien mer positiva till att sätta in insatser parallellt med utredningen än de enheter som var specialiserade. Studiens resultat visar bland annat att det sociala arbetets organisation har betydelse för socialsekreterarnas handlingssätt och ståndpunkter, vilket ger konsekvenser för klienterna (Östberg, Wåhlander & Milton, 2000).

Stefan Wiklund har gjort en undersökning där han jämfört 100 kommuners omfattning av kontaktperson/kontaktfamilj och placeringar genom att titta på bland annat graden av specialisering (Bergmark et al., 2008, s. 127-218). Wiklunds undersökning visade att varken valet av organisering eller graden av specialisering hade utslag i modellen (a.a. s. 131). Undersökningen visade dock att kommunernas organisatoriska kontext kan ha betydelse för barnavårdsinsatserna när det gäller mindre barn. Det saknas med andra ord, enligt Wiklund, grund för att formella organisationsstrukturer har så stor betydelse som de ofta tillskrivs av politiker och tjänstemän (a.a. s. 134-137).



## **Teoretiskt perspektiv**

För att beskriva hur mottagningen inom socialtjänsten är organiserad och hur socialtjänsten bedömer och hanterar barn – och ungdomsärenden, kommer vi inledningsvis att redogöra för hur begreppet *organisation* och *organisationsteori* kan kopplas till socialtjänsten. Därefter följer ett avsnitt kring *specialisering*; en historisk överblick, orsaker till specialisering, och specialiseringen i dagens socialtjänst (se avsnitt *bakgrund* för definition av specialisering). Vi har valt att belysa specialisering i vår studie då vi tror att tankar kring specialisering många gånger kan ligga till grund för valet av organisering inom socialtjänsten. Fokus i det teoretiska perspektivet är hela tiden arbetet med barn och ungdom även om vissa delar beskrivs ur ett mer allmänt perspektiv.

## **Organisation**

### Organisation kopplat till socialtjänsten

I Sverige har forskningen inom det sociala fältet, som tidigare nämnts riktat sitt fokus kring frågor gällande klienternas grundläggande villkor, organiseringens betydelse för arbetet, metodinnehåll samt hur det sociala arbetets effekter ska kunna mätas (Bergmark et al., 2008, s. 16). Socialtjänsten representerar vad som brukar kallas en *människobehandlande organisation*. Det är den samhälliga arenan där de flesta socionomer verkar och där verksamheten utgör en viktig del av den svenska välfärdsmodellen. Grundtanken med välfärdsmodellen är att av gemensamma resurser erbjuda hjälpinsatser till behövande för att ge människor en möjlighet att leva ett värdigt och meningsfullt liv (a.a. s. 13, 36).

Socialtjänstens primära funktion är att i kontakt med klienten skydda, upprätthålla eller stärka klientens välfärd. Klienter utgör därmed socialtjänstens organisatoriska råmaterial (Wiklund, 2006, s. 25). Socialt arbete kan även beskrivas som en organisationsberoende profession vilket betyder att de flesta socialarbetare är beroende av en organisation för att kunna utföra sitt arbete. Genom organisationen kan socialarbetaren få tillträde till den makt och de resurser de behöver för att kunna utföra sitt arbete. Inom socialtjänsten är det främst lagstiftning och lokala politiker som anger ramarna för arbetets innehåll och form (Bergmark et al., 2008, s. 35-36).

För att studera socialt arbete tar forskare ofta hjälp av organisationsteoretiska begrepp och teorier. Begreppet organisation är mycket brett och organisationsteoretiker brukar dela in begreppet i tre olika utredande nivåer: a) individers beteende i organisationer, b) strukturella

kännetecken och processer inom organisationer, och c) organisationen som aktör i ett större socialt sammanhang (a.a. s. 36,144). I boken *Hur moderna organisationer fungerar* från 2002 definierar Jacobsen och Thorsvik att en organisation är ett socialt system som består av människor som samverkar och är medvetet konstruerat för att uppnå bestämda mål (2002, s. 10). Strukturen i en organisation är en slags grundpelare. Det ger organisationen dess form, samtidigt som den anger vilka slags krav som ställs på dess medlemmar.

Organisationsstrukturen anger hur uppgifter är fördelade mellan grupper och hur den hierarkiska uppbyggnaden och fördelningen av ansvar och beslutsfattande ser ut (a.a. s. 140).

### Organisationsteori kopplat till socialtjänsten

Organisationsteori handlar koncist om att förstå hur olika organisationer fungerar.

Organisationsteori beskriver och förklarar hur individer och grupper tänker och agerar inom ramen för det som vi kallar organisationer. I organisationsteorin studeras hur olika sätt att organisera verksamheter bland annat kan påverka de anställdas beteende i arbetet. Att förstå organisationer är dock inte det enda syftet med organisationsteori. Om problem uppstår eller förväntade resultat uteblir används organisationsteori för att hitta svar på varför det inte blev som planerat. Om något behöver förbättras används organisationsteori för att ta klarlägga vilka typer av åtgärder som är aktuella för att uppnå bäst resultat (Jacobsen & Thorsvik, 2002, s. 9). Inom socialtjänsten är det byråkrati som bildar den organisatoriska ramen för det faktiska arbetet. Det finns även en människovårdande organisationsaspekt som syftar till att arbetet och arbetsvillkoren inom organisationen är mer moraliska än strikt tekniska (Bergmark et al., 2008, s. 145).

Socialtjänstens olika enheter består av vad som brukar kallas för *institutionaliserade organisationer*. Organisationerna är då styrda av omgivningens regelverk och kulturellt sammanbundna i normer för hur arbetet ska utföras. Omgivningen kan vara med och påverka organisationers innehåll och organisering vilket gör att socialtjänstens organisation kan skilja sig åt mellan olika kommuner och stadsdelar. Med andra ord är det varken givet hur arbetet ska utföras eller hur resultaten ska värderas (a.a. s. 36, 110). En vidareutveckling av institutionaliserade organisationer och en inflytelserik teori inom organisationsforskningen är *nyinstitutionell organisationsteori*. Teorin har tidigare haft en stark förankring inom företagsekonomi men riktar sig nu även till socialt arbete och i teoribildningen främst till människobehandlande organisationer. Med detta menas att organisationen bestäms i relation till det sociala sammanhang den verkar i. Inom nyinstitutionalismen ses



människobehandlande organisationer som öppna system som förväntas leva upp till den institutionella omgivningen (Grape, Blom & Johansson, 2006, s. 12,80,98). Nyinstitutionell organisationsteori öppnar upp den mer formella synen på organisationers strukturella drag genom att fokus inte ligger så mycket på en organisations struktur utan själva förändringsprocessen, organiseringen inom en organisation (a.a. s. 12). Nyinstitutionell organisationsteori används i vår studie för att få bakgrundsbeskrivning till hur socialtjänstens organisation kan vara uppbyggd.

## **Specialisering**

### Från helhetssyn till specialisering

Bengt Börjeson skriver i sin bok *Förstå Socialt arbete* att den nya socialtjänstlagen innebar att tre tidigare lagar; nykterhetsvårdslagen, barnavårdslagen och socialhjälpslagen, nu blev till en Socialtjänstlag (2008, s. 33). En konsekvens av den nya socialtjänstlagen var också att alla frågor blev föremål för beslut i en och samma nämnd – socialnämnden (SOU 2005:81 s. 61). I förarbetena till den nya lagen framkommer enligt Börjeson *helhetssynen* som det viktigaste syftet. Helhetssynen skulle innebära slutet av den funktionsuppdelning och de tydliga gränser mellan olika förvaltningar som tidigare funnits i det sociala arbetet. I denna funktionsuppdelning var samverkan nästintill omöjligt och socialarbetarna var mycket specialiserade i sitt fält (Börjeson, 2008, s. 34-36). Bergmark och Lundström lyfter fram att specialiseringen går i motsatt riktning jämfört med den socialpolitik som låg till grund för 1970-talets lagstiftning. Då var tanken att socialarbetaren skulle ha en helhetssyn på klienten och hela dennes familj bland annat för att klienten bara skulle behöva ha kontakt med en socialarbetare. En annan grundidé var att socialarbetarna skulle verka i klienternas närmiljö och bostadsområden. Socialarbetarna var på 1970 och 1980-talen generalister, de arbetade med alla typer av klienter och sociala problem (Bergmark & Lundström, 2005, s. 125-128). När dagens socialtjänstlag grundades på 1970-talet handlade alltså debatten om helhetssyn och generellt arbete medan specialisering sågs som ensidigt och perspektivlöst. Men genom uppdelning av socialtjänstens individ och familjeomsorg (IFO) finns idag nästan inga generalister kvar (Bergmark et al., 2008, s. 37-38; Börjeson, 2008 s. 41).

Börjeson menar att den omorganisering som sker idag mot mer specialiserade enheter till viss del är att gå tillbaka till den tidigare funktionsuppdelningen när det var enskilda lagar för nykterhet, socialhjälp och barnavård. Samtidigt påpekar Börjeson att det är möjligt att ta med de kunskaper om exempelvis behovet av samverkan som tillkommit under åren (2008, s. 37).

Enligt både Börjeson (2008, s. 38) och Bergmark och Lundström (2008 s. 55) beror den minskade helhetssynen inom socialtjänsten bland annat på att kommunerna sedan 1992 har ett stort självbestämmande och därmed själva kan avgöra om de vill ha en eller flera nämnder för de sociala frågorna. Förändringarna mot en ökad specialisering har inte föregåtts av någon debatt och har haft låg prioritet, Bergmark och Lundström menar att just det kommunala självstyret kan vara en av förklaringarna till detta. Förändringarna har till stor del skett på lokal nivå i kommunerna och har därmed inte märkts på ett nationellt plan (Bergmark et al., 2008, s. 37-38, 239). Börjeson menar att specialiseringen visserligen kan innebära underlättad kommunikation och kunskapsutveckling inom olika enheter, men att den samtidigt innebär gränser mot omvärlden (2008, s. 38). Bergmark och Lundström anser att den specialisering som skett de senaste åren har gjort det svårare för klienterna eftersom att samma familj ofta måste besöka flera olika enheter (2006 s. 145).

Bergmark och Lundström menar att det helhetsinriktade generalistarbetet som fanns på 1970 och 80-talen var ett undantag i förhållande till den specialisering som det sociala arbetet har haft både före dess och efter att det sociala arbetet började specialiseras på 1990-talet. Bergmark och Lundström tror därför inte att den specialisering som sker idag ska ses som ett tillfälligt mode, utan anser snarare att specialiseringen fungerar som ett svar på allmänhetens krav på nytänkande och ökad kompetens inom det sociala arbetet (2005, s. 142-143).

### Specialiseringen i dagens socialtjänst

Olika grad av specialisering är som tidigare nämnts mycket vanligt i dag (Lundström & Sunesson, 2006 s. 190). Att specialiseringen har kommit så pass långt idag innebär att nästan alla klienter kommer i kontakt med en socialtjänst som är uppdelad i olika specialenheter. Specialiseringen bygger ofta på en stegvis sortering av klienterna vilket ofta innebär att klienterna först möter en socialsekreterare i en mottagningsgrupp där han eller hon bedöms, sorteras och eventuellt får kortsiktig hjälp (Lundström & Sunesson, 2006 s. 190-191). Mottagningsverksamheten fungerar ofta som en dörrvaktsfunktion där det avgörs vem som får tillgång till socialkontoret och vem som inte får det (Bergmark et al., 2008, s.198). Nästa steg är att slussas till en utredningsenhet för att få hjälpbehovet bedömt och slutligen om behov finns till en insats. Tanken är att skilja ut byråkratiska och utredande funktioner från behandlande insatser (Lundström & Sunesson, 2006 s. 190-191).

Börjeson menar att det ligger i det sociala arbetets natur att kategorisera och han är därför inte förvånad över att specialiseringen har gått så långt som den har gjort idag. Risken är

enligt Börjeson dock att klienterna inte uppfattas i sin helhet. Istället placeras de in i någon viss klientgrupp där socialarbetaren tror att de kan få den hjälp de behöver, vilket enligt Börjeson utgör en risk då människors problem ofta är komplexa och mångdimensionella (2008, s. 242-243).

### Orsaker till specialisering

Specialisering kan bland annat bero på en anpassning till nya arbetsmetoder, exempelvis kan vissa behandlingar eller metoder förutsätta att socialarbetaren har specialistkunskap för att kunna utföra arbetet. Den specialiseringsvåg som vi sett på 1990-talet beror enligt Bergmark och Lundström inte på tanken om vad som är klientens bästa utan snarare på rationalisering och behov av specialistkompetens (Bergmark et al., 2008, s. 42, 46).

Att just den sociala barnvården specialiseras kan enligt Bergmark och Lundström bero på den kritik som förekommit både i media och i forskning om kompetensbristerna i just detta fält (2005 s. 144). Ur ett teoretiskt perspektiv kan specialiseringstrenden även analyseras som en del av en professionaliseringsstrategi. Med en sådan utgångspunkt blir specialisering ett verktyg för att skapa fördjupad expertkunskap på det sociala arbetets delområden, och därmed även ett verktyg för att öka den professionella statusen för socialarbetare (Bergmark et al., 2008, s. 56, 232-233). Socialstyrelsen påpekar i sin publikation *Socialt arbete med barn och unga i utsatta situationer* att de som arbetar på området, förutom grundutbildning och ett etiskt förhållningssätt ska ha särskilda kunskaper och praktiskt erfarenhet av arbetet barn och ungas förhållanden. Socialstyrelsen framhäver även att specialisering inte får utesluta socialarbetarens helhetssyn på klientens situation (2004, s. 34,38). I en rapport från statens offentliga utredningar, SOU beskrivs att socialtjänsten som organisation bör tillåta att specialistkompetenser utvecklas inom olika områden samt att det är viktigt att socialtjänsten möjliggör specialisering och att arbetet bör baseras på kunskaper om dess resultat (SOU 2008:18, s. 83, 68,99). Detta kan tyckas motsägelsefullt då det som sagt inte finns någon forskning på resultatet av specialiseringen (Bergmark & Lundström, 2008, s. 229; Perlinski, Blom & Morén, 2009 s. 3).

Även om specialiseringen kan innebära svårigheter för klienterna att veta vart de ska vända sig innebär den förhoppningsvis att klienterna möter socialsekreterare som har expertkunskaper på klientens problemområde (Bergmark et al., 2008, s. 56-57). En orsak till specialisering kring just socialtjänstens arbete med barn och ungdomar är att det kan vara ett

sätt att höja kvaliteten och effektivisera arbetet samt att de kan underlätta för socialtjänstens ständiga dilemma att ha både en kontrollerande och stödjande funktion (SOU 2005:81 s. 154).

## **Redovisning av empirin**

Vi kommer inledningsvis att ge en bakgrund till arbetet på de olika enheterna genom att redogöra för de riktlinjer och verksamhetsplaner som vi har tagit del av. Då Skarpnäck och Hägersten-Liljeholmen båda är stadsdelar i Stockholms stad redogör vi till att börja med för *Stockholms stads Barn och ungdomsärenden - riktlinjer för handläggning och dokumentation inom individ och familjeomsorgen*. Verksamhetsplanerna för de olika stadsdelarna redogörs för sig, vad gäller Nacka kommun redogörs alla dokument tillsammans. Därefter redogör vi för det insamlade materialet från intervjuerna. Vi har intervjuat tre enhetschefer inom socialtjänstens barn- och ungdomssektion som arbetar i den kommun och de stadsdelar som ligger till grund för studien. Då titlar skiftar mellan olika stadsdelar och kommuner har vi valt att enhetligt kalla dem för enhetschefer. Vi har även intervjuat socialsekreterare som arbetar med mottagning av barn- och ungdomsärenden. Vi redogör för vad våra informanter har svarat kring frågor om deras organisation, arbetssätt samt deras tankar kring generalisering och specialisering inom socialtjänsten. Avslutningsvis redogör vi för resultatet av den del av studien som bygger på vinjetter. Vi kommer att redogöra för hur socialsekreterarna på respektive enhet skulle bedöma och hantera ärendena i de olika vinjetterna.

## **De studerade enheterna samt riktlinjer och verksamhetsplaner**

### **Skarpnäcks stadsdelsförvaltning**

Skarpnäck är ett stadsdelsområde med cirka 40 000 invånare som ligger i sydöstra Stockholm (Skarpnäcks stadsdelsförvaltning, 2008 a). Skarpnäcks stadsdelsförvaltning är organiserad i fem avdelningar och fyra verksamhetsområden, varav individ- och familjeomsorgen är ett verksamhetsområde. Individ och familjeomsorgens uppdrag är att fungera som ett skyddsnät och en garanti för de som bor eller vistas i stadsdelsområdet och se till att de får den hjälp och det stöd som de behöver i socialt utsatta situationer. Inom individ – och familjeomsorgens verksamhetsområde finns tre utredningsenheter varav en är för barn och ungdomar (Skarpnäcks stadsdelsförvaltning, 2009; se bilaga 1). Utredningsenheten utgör den myndighetsutövande delen av individ- och familjeomsorgens arbete riktat mot barn och ungdomar upp till 20 år. Enhetens uppdrag är att ta emot anmälningar och ansökningar och utreda barn och ungdomars behov av insatser och skydd. Enheten är organiserad i mottagningsgrupp, utredningsgrupp, familjevårdsgrupp och familjerättsgrupp. Till Skarpnäck inkommer årligen cirka 800 ärenden och av dem leder cirka 20 procent till utredning (Stockholms stad, socialtjänstförvaltningen, 2008, s. 9,12; se bilaga 6).

Enligt Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings verksamhetsplan för år 2008 var ett av enhetens åtagande att skapa en tydligare möjlighet att få en tidig insats utan utredning och myndighetsbeslut. Tanken var att utforma ett system för hur klienter ska hänvisas mellan mottagningsgruppen och resursenheten. En övergripande målsättning för verksamheten i Skarpnäck är att utredningsenheten ska ha god tillgänglighet och att familjerna som kommer i kontakt med utredningsenheten ska bemötas med respekt och tydlighet (Skarpnäcks stadsdelsförvaltning, 2008 b).

### Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Hägersten-Liljeholmen ligger i sydvästra Stockholm och har cirka 65 000 invånare. (Hägersten-Liljeholmen, 2009). Den sociala omsorgen i Hägersten Liljeholmen erbjuder stöd till barn och ungdomar samt deras föräldrar, skyddsinsatser för barn och ungdom, samt även stöd till och skyddsinsatser för personer med missbruksproblem (se bilaga 1). Vidare erbjuds stöd till personer med fysisk och/eller psykisk funktionsnedsättning och stöd till personer med ekonomiska svårigheter, flyktingmottagande samt ansvar för parklekar och ungdomsgårdar (Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning, 2009). Till Hägersten-Liljeholmen inkommer årligen cirka 600 ärenden och av dem leder cirka 55 procent till utredning (Stockholms stad, socialtjänstförvaltningen, 2008 s. 9,12; se bilaga 6). Vi har tagit del av Hägersten-Liljeholmens verksamhetsplan och budget, i denna har vi sökt efter information om det sociala arbetet kring barn och unga. Inom den sociala omsorgen satsar man på att kompetensutveckla personalen i utredningsmetodik och evidensbaserad insatsmetodik (Hägersten-Liljeholmen, 2008 s. 8-9).

### Stockholms stads riktlinjer

I Stockholm stads riktlinjer för handläggning och dokumentation av barn- och ungdomsärenden poängteras vikten av att stadsdelsnämndens organisation klargör gränserna mellan de enheter som huvudsakligen arbetar med att ge råd och stöd och de som har det lagstadgade ansvaret för barn och ungdomars skydd. Riktlinjerna framhäver även vikten av att det finns kunskap och tydliga rutiner för dem som arbetar med rådgivande verksamhet om bland annat när eller hur ett barn eller en familj ska hänvisas till den myndighetsutövande verksamheten inom stadsdelen (Stockholms stad, socialtjänstförvaltningen, 2007, s.10). Vid varje stadsdelsförvaltning ska det finnas rutiner som gör det möjligt att omedelbart ta emot information kring barn och ungdomar som far illa. Mottagaren ska kunna hänvisa informatören vidare och skriftliga anmälningar och ansökningar ska tas emot skyndsamt för

bedömning. Vid muntlig information och anonyma anmälningar ställs stora krav på mottagaren. De gäller att samla in så mycket information att en bedömning av allvaret i anmälan kan göras. Mottagaren måste utröna om det är fråga om andrahandsuppgifter, vad informatören själv sett eller hört, hur väl han eller hon känner till förhållandena, vilken relation han eller hon har till den berörda familjen, aktuell situation, barnets eller den unges vistelse, informatörens identitet och adress om så går för senare uppföljning. Mottagaren kan be anonyma anmälare att återkomma efter några dagar för att se om det finns behov av kompletterande uppgifter. Det är även viktigt att mottagaren ger en återkoppling till anmälare med bekräftelse på att socialtjänsten tagit emot informationen samt att mottagaren ger anmälar namn och telefonnummer till en kontaktperson hos förvaltningen. Efter *informationsmottagandet* och innan ställningstagandet till ett eventuellt behov av *utredning* sker en *förhandsbedömning*. I förhandsbedömningen granskas och bedöms den inkomna informationen. Socialtjänsten ser efter om den anmälde eller den som ansöker tillhör den aktuella stadsdelen, om uppgifterna som lämnats verkar stämma, samt om informationen kräver omedelbara skyddsåtgärder. I förhandsbedömningen får inga utredningskontakter tas med personer i familjens privata eller professionella nätverk. Inga nya uppgifter får inhämtas, möjligen kan kontakt med informatören eller vårdnadshavaren behöva tas för att förtydliga de uppgifter som redan lämnats. Varje stadsdelsförvaltning har hänvisning till socialjouren efter arbetstid (Stockholms stad, socialtjänstförvaltningen, 2007, s. 16-17).

## Nacka kommun

Det bor cirka 85 000 personer i Nacka som ligger öster om Stockholm (Nacka kommun, 2009). I Nacka kommun finns det en individ och familjeomsorgsenhet som är indelad i mottagningsgrupp, försörjningsstödsgrupp, missbruksgrupp samt barn- och ungdomsgrupp (se bilaga 1). Till Nacka inkommer årligen cirka 2 000 ärenden och av dessa leder cirka 24 procent till utredning (Nacka Kommun, 2009, Socialtjänstens kvalitetsredovisning s. 25; se bilaga 6).

Även Nacka kommun har riktlinjer för bedömning och handläggning av barn- och ungdomsärenden. Nacka står inför en stor omorganisation för just barn och ungdomsgrupperna och deras riktlinjer är därför inte helt uppdaterade. De riktlinjer vi har tagit del av är från år 2005 men vi kommer ändå att utgå från dessa riktlinjer i vår redogörelse.

Nya barn och ungdomsärenden i Nacka tas emot av mottagningsgruppen som har telefontid varje dag. När det är gjort kontrolleras var barnet är skrivet för att säkerställa att ärendet

tillhör Nacka. När en ny anmälan kommer in görs en bedömning samma dag av om det finns ett skyddsbehov för barnet. Mottagningsgruppen genomför förhandsbedömningar och klargörande samtal om det behövs för att kunna bedöma om utredning ska inledas eller inte. Förhandsbedömningen får innehålla maximalt tre möten med barnet, dess föräldrar och eventuellt anmälaren. Inom förhandsprövningen får inga externa kontakter tas. Mottagningsgruppen tar hand om alla nya ärenden som inte varit aktuella för utredning den senaste månaden, andra ärenden går direkt till utredningsgruppen. När förhandsbedömningen är genomförd bedömer mottagningsgruppen om ärendet ska gå vidare till utredningsgrupp eller om utredning *ej* ska inledas. Förhandsprövningen och de klargörande samtalen ska dokumenteras i aktualiseringen. I Nacka ska alla utredningar inledas enligt Socialtjänstlagen 2001:453, 11 kapitlet 1 och 2 §§. Utredningar i Nacka ska grundas på bestämmelserna i FN:s barnkonvention och gällande lagstiftning. För att bedöma risk- och skyddsfaktorer kring barnet använder Nacka *Barns behov i centrum*, BBIC som är en utredningsmodell. Vilka skydds- och stödinsatser som behövs för att säkerställa önskvärd förändring i barnets livsvillkor ska grunda sig på socialsekreterarens professionella bedömning (Nacka kommun, 2004, s. 8,11, 13, 19). Samverkan är viktigt inom socialtjänsten i Nacka då arbetet ska bygga på en helhetssyn av klientens situation. Vid utredningar gällande oro för barn ska kontakt alltid tas med andra enheter om någon av föräldrarna är aktuella vid andra enheter så att en gemensam arbetsplanering kan utformas (a.a. s. 60).

I Nacka genomför socialtjänsten varje år en kvalitetsredovisning, vi har läst den senaste upplagan från 2009. Nacka har som mål att öka kvaliteten och rättssäkerheten i handläggningen bland annat genom ökad samverkan och utveckling av ett nytt IT-stöd. Målen om rättssäkerhet och kvalitet är särskilt inriktade på arbetet kring barn och ungdomar. Nacka har även som mål att tidigt upptäcka barn och unga i riskzonen för att undvika institutionsplaceringar (Nacka kommun, 2009, s 9, 21).

## **Organisering och arbetsuppgifter**

Den empiriredovisning som följer är inhämtad via intervjuer på de olika enheterna. För att göra texten mer läsvänlig är svaren från enhetschefer och socialsekreterare sammanställda och kategoriserade utifrån våra valda teman då vi vill jämföra de studerade enheternas svar.

### **Skarpnäcks stadsdelsförvaltning**

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning har en mottagningsgrupp som enbart arbetar med barn och ungdomsärenden. Den bildades första oktober år 2005 och består av tre heltidsarbetande



socialsekreterare med en tillhörande gruppleddare som är anställd halvtid. Innan Skarpnäcks stadsdelsförvaltning bildade en specialiserad mottagningsgrupp var det enligt enhetschefen utredningsgruppen med tillhörande 14 socialsekreterare som turades om att ha mottagningsfunktionen genom att ha jourtelefonen halvdagsvis.

I arbetsuppgifterna för socialsekreterarna inom mottagningsgruppen ingår ansvaret för jourtelefonen som bemannas varje dag 08:00-16:30 och fredagar 08:00-16:00 med undantag för lunchstängt mellan klockan 12:00-13:00. Socialsekreterarna turas om att ha jourtelefonen och delar alltid upp det i ett system. Den som har jourtelefonen har huvudansvaret men det finns alltid en annan socialsekreterare som har bakjour, det vill säga har ansvar om den som har jour får förhinder. Detta ger den tredje socialsekreteraren i mottagningsgruppen möjlighet att arbeta med annat. Via jourtelefonen kan alla möjliga ärenden och frågor uppkomma, enligt socialsekreterarna. Det är allt ifrån konsultationer och ansökningar till anmälningar och akuta ärenden. Anmälningar kan komma från en orolig granne, läkare eller från skolor, fritids och förskolor. När en anmälan kommer in muntligt, speciellt ifrån yrkesverksamma inom skola, förskola eller liknande ber socialsekreterarna att anmälaren också skickar in en skriftlig anmälan. Detta görs enligt socialsekreterarna för att säkerhetsställa att information inte försvinner eller misstolkas när anteckningar förs under telefonsamtal. En socialsekreterare säger:

Oftast ringer det på telefonen innan de gör en anmälan, vi konsulterar och ber dem skicka in en skriftlig anmälan. Är man osäker, ring och fråga anonymt så berättar vi för dig hur vi tycker du ska göra. Förskolepersonal, läkare, granne- alla känner sig lika osäkra.

Efter det att socialsekreterarna fått in en anmälan gör de en förhandsbedömning. Det övergripande syftet med en förhandsbedömning är att samla in mer information kring anmälan vilket också är viktigt att förklara för familjen, vårdnadshavarna och barnet eller ungdomen. Tydlighet är enligt socialsekreterarna en praxis och de berättar för familjen att de kommer att träffa familjen högst en till två gånger och att det därefter kommer att beslutas om utredning ska inledas eller inte. Mer information om hur en förhandsbedömning kan gå till finns under Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings diskussioner utifrån vinjetterna. Om en anmälan som är av en mer akut karaktär inkommer från exempelvis skolan, exempelvis gällande misstankar kring sexuella övergrepp, misshandel eller dylikt informerar socialsekreterarna skolan att de *inte* får informera vårdnadshavarna om att de gjort en anmälan. Detta för att skydda barnet eller ungdomen så att barnet eller ungdomen inte tystnar eller blir utsatt för fler

övergrepp. I övriga fall vill socialsekreterarna gärna att skolor, fritids eller förskolor informerar vårdnadshavare att de kommer att göra eller har gjort en anmälan.

Formellt är det mottagningsgruppens gruppleddare som skriver under beslutet om en utredning *inte* ska inledas i ett ärende, men socialsekreterarna i mottagningsgruppen har delegation på att inleda utredning. Om en utredning ska inledas informeras familjen om det och att de kommer att bli kontaktade av två handläggare från utredningsgruppen så fort som möjligt. Mottagningsgruppen informerar utredningsgruppen varje tisdag muntligen om alla nya inkomna ärenden som ska utredas. Anledningen till att mottagningsgruppen gör det är för att förmedla lite mer känsla av ärendet och ge utrymme för utredningsgruppen att ställa frågor och då kunna förklara och förtydliga varför de valt att inleda och hur de tänkte i förhandsbedömningen. I den mån det finns tid och möjlighet har även socialsekreterare i mottagningsgruppen så kallade överföringsmöten med klienten och den utredande handläggaren så att övergången blir så trygg och bra för klienten som möjligt.

Inom Skarpnäcks stadsdelsförvaltning tar socialsekreterarna i mottagningsgruppen emot alla inkommande ärenden gällande barn- och ungdomar upp till 20 år. Om en ungdom begått någon form av brott så görs en uppdelning baserat på allvaret i brottet av de ärenden som mottagningsgruppen ska handlägga och vilka ärenden som ska handläggas av stadsdelens fältassistenter (se bilaga 7). Tidigare fanns en socialsekreterare hos polisen som tog hand om dessa ärenden men tjänsten blev indragen av besparingsskäl vilket socialsekreterarna inte anser är lika effektivt. Fältassistenter tar hand om kontakterna i de ärenden som de får. Fältassistenter skickar ut brev till ungdomen med information kring den hjälp som de kan erbjuda och sedan är det upp till den unge och dennes familj att ta kontakt. En förhandsbedömning görs och registreras i *Paraplysystemet* vilket är Stockholms stads dokumentationssystem. Om en utredning ska inledas, sparas detta i *Paraplysystemet* men om en utredning *inte* inleds tas detta bort ur systemet och förhandsbedömningen sparas endast i en pärm på socialkontoret. Socialsekreterarna säger:

Vi önskar vi kunde kalla alla till samtal och förhandsbedömningar. Då blir det mer allvar för ungdomarna än om de bara får ett brev hemskickat till dem. Vi kallar ju vårdnadshavarna till de grövre brotten och det är oftast uppskattat av vårdnadshavarna. Att det händer någonting, att det blir en konsekvens av det som händer.

Enhetschefen berättar att Skarpnäcks stadsdelsförvaltning genom en revisionsrapport från 2009 har fått kritik för att stadsdelen inleder utredning på för få inkomna ärenden. Enligt enhetschefen pekar revisorerna på att alla människor måste bli lika behandlade inom en

kommun och det inte får vara så stora skillnader som det är idag inom Stockholms stad. Enhetschefen och socialsekreterarna menar på att de i Skarpnäcks stadsdelsförvaltning inte har inlett utredning av ett barn eller ungdom om familjen själva har varit bekymrade över sin situation och är tacksamma och villiga att ta emot all hjälp som socialtjänsten kan erbjuda. Dessa familjer har efter förhandsbedömning i stället blivit hänvisade till stadsdelens resursenhet, den så kallade öppenvården. Skarpnäcks stadsdelsförvaltning anser att de på så sätt har tillgodosett familjens behov med att de får hjälp från resursenheten. Revisorernas kritik är dock att Skarpnäcks stadsdelsförvaltning genom att inte inleda utredning fransäger sig då rätten att kontrollera om familjen tar hjälp av resursenheten. Revisorerna menar att om en utredning inte inleds så finns det heller inget registrerat i paraplysystemet vilket gör att stadsdelen har svårt att komma ihåg vilka barn och ungdomar som har blivit anmälda eller inte. Stadsdelen har då enligt revisorerna varken uppföljningsansvar eller uppföljningsmöjligheter. Enhetschefen och socialsekreterarna säger att huvudtanken har varit att tro på människans egen förmåga till förändring och vilja att ta hjälp från en myndighet. Enhetschefen säger:

Vi vill egentligen inte ändra vårt sätt att arbeta men vi kommer att få börja inleda fler utredningar. Vi tycker att det är mer mänskligare och mer respektfullt att låta människor få lösa sina problem själva först i den mån det går. Hade detta varit en annan kommun så hade inte detta heller varit något problem. Det är många kommuner som arbetar så som vi gör. Bekymret är inte att vi gör något olagligt för det gör vi inte. Det är bara det att vi har en ramlag som säger att vi ska behandla alla kommuninvånare lika.

Socialsekreterarna säger, ”vi har fått rätta oss lite efter revisionsrapporten men vi är trots allt socialarbetare, ej revisorer”. Enligt enhetschefen har socialtjänstförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen som är kommungemensam i Stockholms stad gjort en ansökan till Datainspektionen om att få registrera förhandsbedömningar i paraplysystemet. Detta tror stadsdelen skulle lösa problemet med uppföljningsmöjligheter och insikten kring om ett barn- eller ungdom tidigare har varit aktuella på enheten. Närmast framöver kommer dock Skarpnäcks stadsdelsförvaltning, enligt enhetschefen, att bli tydligare med att inleda utredning om barnet eller ungdomen behöver insats av något slag. Insatsbesluten måste kunna vara synliga i paraplysystemet och uppföljningsmöjligheter ska kunna ges. Enligt socialsekreterarna innebär detta att det kommer att bli fler mindre utredningar på de ärenden som tidigare var ansökningar som blev hänvisade till öppenvården.

## Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning var tidigare uppdelad i Hägerstens stadsdelsförvaltning och Liljeholmens stadsdelsförvaltning men slogs samman i juli 2007 och stadsdelarna har arbetat tillsammans sedan oktober 2007. Stadsdelen har ingen specifik mottagningsfunktion för barn och ungdomsärenden. Mottagning av ärenden sker genom löpande jour i arbetsgrupperna som är uppdelade i barn respektive ungdomssektion (se bilaga 1). I respektive arbetsgrupp arbetar nio socialsekreterare och varje arbetsgrupp har en egen jourtelefon. Det finns inget journalnummer för allmänheten att ringa utan personer som exempelvis vill ansöka, anmäla eller rådfråga om något får ringa till växeln. Växeln kopplar då personen som ringer till den socialsekreterare som har juren inom den arbetsgrupp som ärendet gäller. Enligt enhetschefen har stadsdelen valt att ha det på detta sätt för att skydda journalnumret, och för att öka tillgängligheten så att jourtelefonen inte blir belastad med samtal som inte hör dit. Via jourtelefonen ger socialsekreterarna konsultationer, råd och stöd i olika frågor och tar emot ansökningar och anmälningar. Anmälningar kan komma från en orolig granne, läkare eller från skolor, fritids och förskolor.

Efter det att socialsekreterarna fått in en anmälan gör de en bedömning i samråd med sin arbetsledare och eventuellt andra inom arbetsgruppen hur akut ärendet är, vad det är för en situation, om något behöver göras och i så fall vad och av vem. I Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning är det inte nödvändigtvis den som tar emot ett ärende via jourtelefonen som handlägger ärendet. Den som ska handlägga ärendet, det vill säga göra utredningen, gör även förhandsbedömningen. Om en anmälan bedöms vara av akut karaktär tar ofta den som tagit emot samtalet ärendet då ofta tillsammans med någon som varit med i diskussionen kring ärendet. Anledningen till att stadsdelen gör den fördelningen är enligt enhetschefen för att skapa trygghet och tillit för klienten. Klienten behöver på så vis inte träffa nya handläggare utan har samma från början till slut. Om en anmälan *inte* bedöms vara av akut karaktär tas ärendet emot, anmälan skrivs ner och delas ut vid socialsekreterarnas ärendedragning då nya ärenden delas ut till socialsekreterarna. Ärendedragning sker varje vecka på tisdagar eller onsdagar. Socialsekreterarna arbetar alltid två i ett ärende, en är huvudhandläggare och har det övergripande ansvaret och den andra är medhandläggare. Enligt socialsekreterarna föredrar de att även få in en skriftlig kopia av en anmälan men det är inte alltid det går och ibland innehåller den muntliga anmälan tillräckligt med information för att påbörja en förhandsbedömning. Det övergripande syftet med förhandsbedömningen är att samla in mer information kring anmälan vilket också är viktigt att förklara för familjen, vårdnadshavarna

och barnet eller ungdomen. Förhandsbedömningen är enligt en socialsekreterare på ungdomsgruppen kort och koncis och ska bara handla om situationen utifrån anmälan, vilket socialsekreteraren tillägger är svårt att balansera. Socialsekreteraren tillägger även att om utredaren behöver mer information än det som förhandsbedömningen ger får utredaren inleda en utredning, även om det endast resulterar i ett samtal och därmed blir en kort utredning. Socialsekreteraren menar på att då har utredaren i alla fall följt de lagar och riktlinjer som gäller vid förhandsbedömningar respektive utredningar.

Om det kommer in en anmälan där det både finns barn och ungdomar undersöker den som tar emot anmälan först vem anmälan gäller. Om det exempelvis finns en oro för en tonåring som agerar ut men inte för resterande barn i en familj går ärendet till ungdomsgruppen, säger enhetschefen. Men om anmälan handlar om miljön i hemmet och det finns en oro för att både barn och ungdomar i en familj far illa tas ärendet om hand av en handläggare från respektive arbetsgrupp.

#### Nacka kommun

Nacka kommun har sedan årsskiftet 2007-2008 en generell mottagningsgrupp för alla ärenden inom Socialtjänstens individ och familjeomsorg. Sammanlagt är det nio socialsekreterare som arbetar i mottagningsgruppen, tio med tillhörande gruppchef. En socialsekreterare arbetar med kvinnofrågor - våld i nära relationer, en socialsekreterare arbetar med att kontrollera alla ärenden – bedöma om klienten hör till kommunen och bedöma vilken sektion som ska ta emot ärendet. Denna socialsekreterare har ett övergripande ansvar för att alla ärenden tas om hand och att inget ärende hamnar i skymundan. Det finns fyra socialsekreterare som arbetar med ärenden gällande försörjningsstöd och ytterligare tre socialsekreterare som jobbar med just barn- och ungdomsärenden. Frågor eller ansökningar gällande beroendeproblematik handläggs av alla socialsekreterare inom mottagningsgruppen. Det är de tre socialsekreterare som arbetar med mottagning av barn och ungdomar som är intervjuade i denna studie. Enligt enhetschefen i Nacka kommun är mottagningsgruppen generell även om det finns specialiseringar inom den. Enligt enhetschefen ska dock alla socialsekreterare i mottagningsgruppen kunna ta emot och svara på samtal som kommer in och ta emot en anmälan oavsett vilket sektion av mottagningen som socialsekreteraren hör till. Enligt socialsekreterarna finns ett telefonnummer för barn- och ungdomsärenden och ett nummer för övriga ärenden.

I arbetsuppgifterna för socialsekreterarna inom mottagningsgruppen för barn- och ungdomar ingår ansvaret för att ta emot samtal och ge konsultationer, information, råd och stöd i olika frågor samt att ta emot ansökningar och anmälningar. Telefonen bemannas varje dag klockan 09:00-16:00, fredagar 09:00-14:00 med undantag för lunchstängt mellan klockan 12:00-13:00. Anmälningar kan exempelvis komma från en orolig granne, läkare eller från skolor, fritids och förskolor. Efter det att socialsekreterarna fått in en anmälan gör de en förhandsbedömning. Enligt enhetschefen har socialsekreterarna 14 dagar på sig att göra en förhandsbedömning från det att anmälan har kommit in. Enligt socialsekreterarna kan det skifta då det ibland kan vara svårt att få till tider med berörda parter i anmälan. Ambitionen är att hinna göra en förhandsbedömning så fort som möjligt men ibland kan det ta upp till fyra veckor. Syftet med mötet är enligt socialsekreterarna att samtala med anmälaren och den eller de anmälda kring anmälan för att inhämta information som kan ge underlag till om socialsekreterarna ska inleda en utredning eller inte. Enligt socialsekreterarna arbetar och resonerar de ganska lika i ärenden och alla ärenden diskuteras alltid tillsammans i gruppen.

Det är viktigt att man inte tänker att man äger ett ärende, situation eller klient. Vi kan ju tänka olika, men inte så mycket. Vi är ganska synkade och vi har ju samma utbildning och har jobbat ganska länge, så grunden bör ju sitta. Vi är ju alltid två i ärenden för att vi ska kunna resonera tillsammans.

I Nacka kommun har mottagningsgruppen ärendedragning på tisdagar. Då samlas hela mottagningsgruppen och lyssnar och ger förslag till varandra kring ärenden. Alla ärenden förhandsbedöms enligt socialsekreterarna och de ärenden som ska utredas delas ut till utredningsgruppen varje måndag. Enklare ärenden som exempelvis en ungdom som snattat för en liten summa en gång kan skickas till ungdomsverksamheten, den så kallade öppenvården som erbjuder samtal men som ungdomen kan avböja till.

## **Tankar om organiseringen och arbetsuppgifter**

### **Skarpnäcks stadsdelsförvaltning**

I Skarpnäcks stadsdelsförvaltning var det enligt både enhetschefen och socialsekreterarna ett gemensamt beslut att omorganisera mottagningsarbetet med barn- och ungdomar. Det var tidigare en alldeles för stor arbetsgrupp för att sköta mottagningsarbete och alldeles för lite arbetsledning i den. Enhetschefen säger:

Då jag anställdes här våren 2004 sa min dåvarande chef till mig att det problem som finns med den här utredningsgruppen som du nu ska bli chef över är att yttvärlden uppfattar den som en borg utan ingång, helt ogenomträngliga väggar.

Enhetschefen menar att det varken gynnar barnen och ungdomarna i stadsdelen som behöver hjälp eller socialsekreterarna om ingen riktigt når fram till socialsekreterarna och socialsekreterarna inte heller kan ge några bra svar. Från de utredande socialsekreterarnas sida blev det ett avbrytande moment att ha jour och ärenden, akuta eller inte, som störde och tog över när de redan hade en massa egna utredningar att ta hand om. De kunde aldrig veta om det kunde fullfölja det som stod i deras almanacka. Stora viktiga utredningar kunde bli bortprioriterade då akuta ärenden och skyddsaspekten alltid går före allt annat arbete. Ett ärende kunde tidigare hoppa mellan olika socialsekreterare eftersom juren löpte halvdagsvis. Det fanns tidigare ingen sammanhållen handläggning av ärenden och det blev svårt att hålla ordning på ärenden.

Enligt enhetschefen är det viktigt att ha specifika personer som endast arbetar med mottagning av barn- och ungdomsärenden och blir specialiserade inom det för att också kunna utveckla bra arbetsmetoder. Det är viktigt att vara insatt och uppdaterad i all ny information gällande mottagningsarbete. ”Arbetar man inte med något kontinuerligt så kommer man inte heller ihåg vad som gäller och klienten får då bristande information och hjälp och skickas vidare”, säger en av socialsekreterarna i mottagningsgruppen. Det kan vara skrämmande att anmäla och den som blir anmäld kan känna sig kränkt. Det är enligt enhetschefen viktigt att det finns personal som arbetar mycket med just detta och blir vana vid att handskas med alla tänkbara situationer som kan uppstå vid en anmälan då socialtjänsten som myndighet enligt en del människor kan uppfattas som hotfull. ”Det är viktigt att hitta en gemensam grund för hur arbetet ska genomföras så att människor blir behandlade och bemötta på ett likvärdigt sätt”, säger enhetschefen. Enhetschefen säger att enligt lagstiftarens krav ska mottagandet av ärenden även gå fort tidsmässigt och inte riskera att hamna i en byrålåda vilket hände ganska ofta förr i tiden. Inom mottagningsarbete är det viktigt att kunna lite om mycket. Arbetet handlar även mycket om akuta faser så det är viktigt att ha kunskap om just kriser. En tanke med organiseringen var att det blev för svårt för de utredande socialsekreterarna att vara generalister samtidigt som de skulle vara specialister. Det blev svårt att vara uppdaterad med hur exempelvis den öppna psykiatri för vuxna fungerade, hur barn- och ungdomspsykiatri fungerade med mera när de samtidigt hade stora och svåra utredningar att göra. När mottagningsgruppen bildades eftersöktes en bredd bland de tre socialsekreterare som skulle utföra mottagningsarbetet. Målet var att det skulle vara tre socialsekreterare med olika specialistkunskaper och erfarenheter. De har alla en gedigen erfarenhet av att arbeta med utredningar och att arbeta med barn- och ungdomar överlag men också annan viktig

kompetens. En socialsekreterare har exempelvis erfarenhet av att arbeta med ekonomiskt bistånd och en annan har erfarenhet av att arbeta inom sjukvården. I början krävdes mycket planeringstid för att skapa ett arbetsunderlag och de arbetade alltid två och två. Det är nu, över tre år senare, som de går in och arbetar själva i enklare ärenden om de har hög arbetsbelastning. Enhetschefen säger:

Borgen har nu fått dörrar, det kan jag lova. Samarbetspartners vet hur de ska få tag i oss, tycker att det är lätt att få tag i oss och de vet vilka som arbetar i mottagningsgruppen. De får väldigt lika råd, vilket är omöjligt i en grupp med 14 socialsekreterare. Vi har nu definitivt mer lika mottagande, lika och mer professionella bedömningar och vi har samlat på oss kunskap som vi inte hade förut.

Socialsekreterarna anser att det finns många positiva aspekter med deras organisering. De lyfter också fram tillgängligheten som en viktig aspekt. Att människor vet vilka de är och hur de kan komma i kontakt med dem. En annan stor fördel som de ser är också att de arbetat med varandra så länge nu att även om de inte alltid är eniga i bedömningar så är deras sätt att arbeta och bedöma samstämmigt. Det som skulle vara nackdelar med organiseringen enligt enhetschefen är att det kan bli ett visst dubbelarbete när mottagningsgruppen gör förhandsbedömningen och inte den utredande socialsekreteraren. Socialsekreterare säger att de inte alltid tänker på samma sätt i olika bedömningar och det därför är viktigt att förhandsbedömningen är kort och om mottagningsgruppen tar fasta på något utöver det som är av vikt för utredaren så måste det bifogas. Enhetschefen säger:

Till en början bestämde vi att alla ärenden skulle diskuteras med chefer innan de gick till utredare om ärendet skulle inledas eller inte. Det tog oss nästen ett år innan vi hade jobbat fram någon slags praxis och samsyn och vi bestämde oss för att mottagningsgruppen skulle inleda utredning. Sen tror jag att en grupp alltid kommer att ha en slags mur omkring sig för nya ärenden. Att det alltid kommer att kunna uppstå viss negativitet.

Enligt socialsekreterarna kan en nackdel med deras organisering vara att klienten får träffa så många personer innan den slutligen får en handläggare. För klienten blir det en trygghet som bryts när denna ska vidare till utredaren och utredaren kan få svårt att få klienten att öppna sig ytterligare en gång då utredaren inte var med vid första mötet.

### Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Enligt enhetschefen valde stadsdelen att ha den organisation som de har på grund av enhetens storlek. Vid sammanslagningen av två stadsdelar blev arbetsgruppen dubbelt så stor och utredningarna blev många. Ingen av stadsdelarna har tidigare haft en specialiserad mottagning även om det har funnits tankar om att i framtiden kanske bilda en mottagningsgrupp.



Enligt enhetschefen och socialsekreterarna finns det både för- och nackdelar med den organisering som de har idag. En fördel är att socialsekreterarna både gör förhandsbedömningen och utredningen av ett ärende. Klienten får på detta sätt färre handläggare vilket kan innebära en trygghet. En annan fördel är att arbetet är varierande för socialsekreteraren som då får arbeta med både mottagning av ärenden, förhandsbedömningar och utredningar. ”Det är tungt att göra bara utredningar. Det blir mer givande och positivt att ha det som vi har det nu, att få göra olika saker och ha det lite lugnare när man har joutren”, säger en socialsekreterare. Denna fördel kan också vara en nackdel säger både enhetschefen och socialsekreterarna. Det kan vara svårt att finna arbetsro och stundtals vara stressigt att ha hand om ärendeprocessen från mottagning till utredning och att aldrig veta om de kan fullfölja det som står i deras almanacka. Ärenden ska utredas så fort som möjligt och enligt några av socialsekreterarna kan det vara stressigt att ha jourtelefonen om de har ett besök inbokat. Då måste de ta med telefonen på besöken om ingen annan kollega kan ta över den under mötet. En socialsekreterare säger:

Det kan bli lite ryckigt att ha löpande jourschema som vi har det. Arbetsbelastningen kan ju bli väldigt ojämn. En kan ju få ett samtal på sin jourdag medan en får tio samtal med uttryckning och ett omhändertagande av ett barn, men det får man ju ta då, det är lite baksidan av det.

En socialsekreterare säger att det troligtvis skulle bli mer enhetliga bedömningar om det fanns en mottagningsgrupp men att det också finns något positivt med att det är fler som bedömer ärenden och inte alltid samma personer. En annan socialsekreterare tror också att det kan bli motsättningar mellan mottagningsgruppen och utredningsgruppen i att de inte delar samma uppfattningar kring förhandsbedömningar och att det finns risk för att mottagningsgruppen utreder för länge i stället för att skicka vidare till den utredande socialsekreteraren.

Det råder delade meningar om stadsdelens uppdelning av barn- och ungdomsgrupper, enligt både enhetschefen och socialsekreterarna. Enligt enhetschefen är det positivt att vara specialiserad inom barn eller ungdomsfrågor då problematiken kan se väldigt olika ut. Hägerstens stadsdelsförvaltning hade innan sammanslagningen en utredningsgrupp för barn upp till tjugo år. Några socialsekreterare anser att det är värdefullt att kunna följa en familj och inte tänka utifrån vilken grupp de ska tillhöra. Enhetschefen påpekar att grunden för arbetet i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning är ett systemiskt tänkande. När en familj har det svårt påverkar det alla i familjen. Familjemedlemmar är också möjliga hjälpare i en svår situation och det är därför en systemisk grundtanke är så viktigt.

En systemisk grundtanke kan man ju ha oavsett vilken organisering man har. Den här organiseringen som vi har betyder inte att vi bara jobbar med barn *eller* ungdomar, så kan det inte

vara och så fungerar det inte här. Man ska ha ett systemiskt förhållningssätt till en familj och man ska kunna utreda och arbeta med förändringsarbete och insatser i alla åldrar, men sen blir man naturligtvis specialiserad. Man ska dock kunna ha medhandläggare från respektive arbetsgrupp så att man får det bästa av båda, om det är en familj.

Enligt enhetschefen var det skolor och förskolors önskemål om att ha olika nummer att nå socialtjänsten beroende på barnets ålder som la grunden för den organisering som stadsdelen har idag. Enligt enhetschefen är samverkan otroligt viktigt men svårt att få till om de skulle ha haft en för stor arbetsgrupp.

Vi sätter samverkan med våra samarbetspartners väldigt högt. För det är det som är helt avgörande om man ska kunna hjälpa människor på hemmaplan och om man ska kunna förebygga att situationer utvecklas destruktivt eller negativt.

Inför sammanslagningen av stadsdelarna fick de anställda välja vilken klientgrupp de helst ville arbeta med, barn eller ungdomar. Med barn menas noll till elva år och ungdomar tolv till tjugo år. En socialsekreterare från barngruppen tycker att det är bra att socialsekreteraren får koncentrera sig på ett åldersspann, barn eller ungdomar. Arbetet och kunskapen kring barn – och ungdomar sträcker sig långt och innebär ett större ansvarsområde att vara uppdaterad inom. En socialsekreterare från ungdomsgruppen skulle mycket hellre ha uppdelningen noll till tjugo år på grund av att det finns risk att föräldraperspektivet förloras i arbetet med tonåringar och att alltför mycket fokus endast riktas till tonåringen. En annan socialsekreterare höll inte med och menade på att organisationen inte har något med föräldraperspektivet att göra utan att det är ett val utifrån den utredande socialsekreteraren, hur väl det lyfts upp. Socialsekreterarna säger dock att samarbetet mellan de båda arbetsgrupperna fungerar bra och att det skapar en bra helhetsbild för både barn och ungdomar.

## Nacka kommun

Innan Nacka kommun omorganiserades och blev en individ och familjeomsorgsenhet hade de två mottagningar, en för försörjningsstöd och beroendeproblematik och en för barn- och ungdomsärenden. Enligt enhetschefen bildades *en* mottagningsgrupp för att minska risken att ärenden ska gå förlorade eller att information missas. Enhetschefen berättar exempelvis om en familj som hade varit i kontakt med olika enheter inom socialtjänsten, både försörjningsstöd, familjerätt och slutligen barn- och ungdomsenheten. Familjens ärende skulle, enligt enhetschefen, ha handlagts men då socialtjänstens olika enheter endast svarade på de enskilda frågorna för respektive enhet förbisågs familjens helhetsbehov. Idag finns enligt enhetschefen en väg in, en mottagningsgrupp som alla kan ringa till. En mottagningsgrupp med vidgat antal handläggare som kan ta emot ärenden och hänvisa människor till rätt hjälpkontakt. Alla

handläggare i mottagningsgruppen ska kunna ta emot en ansökan eller anmälan men förhandsbedömningen görs av de socialsekreterare som har den specialiserade kompetensen för det som ärendet gäller, vilket enhetschefen ser som en fördel för klienter. En nackdel med denna organisering är enligt enhetschefen att klienter möter många olika socialsekreterare. En socialsekreterare kanske tar emot ansökan, en annan gör förhandsbedömningen, ytterligare en gör utredningen och vid behov av insats är det ytterligare en annan socialsekreterare som handlägger det.

Det finns både för och nackdelar med att specialisera. Att vara generalist innebär ju att man väver väldigt ytligt och baksidan av det är att det kanske inte är lika mänskligt. Man kan inte som socialsekreterare ha den kompetensen och vara på spets. Du blir lite kunnig om allting. Jag har jobbat i 38 år och jag är fortfarande inte fullärd, man blir aldrig fullärd i det här yrket. Det är ju därför man tycker om det. Det finns ständigt nytt att lära sig och varje barn- och ungdom är unik och du ska se det här barnets unika och se det på ett speciellt sätt. Man kan inte göra rutiner, så här gör vi med en trettonåring, utan varje gång gör man en specialbedömning.

Enligt enhetschefen fick Nacka kommun för två år sedan kritik från länsstyrelsen för att de gjorde för omfattande och för långa förhandsbedömningar. Med omorganiseringen började de därför titta mer på helheten och hitta arbetsätt och metoder för hur kommunen skulle kunna bli bättre i deras mottagande av ärenden och hur de gjorde sina förhandsbedömningar.

Enligt socialsekreterarna är organisationen fortfarande i en utvecklingsprocess och tiden får utvisa lite hur utvecklingen av verksamheten blir. De började inledningsvis arbeta i en riktning och har ändrat lite under tiden för att hitta så bra arbetsrutiner som möjligt, både för dem själva men även för klienterna.

Jag trivs bra med organisationen att vi i mottagningen är en gemensam grupp. Men jag är glad att vi har fått behålla vår specialitet mot barn och ungdom, att den inte har förflyckats eller urvattnas.

En socialsekreterare säger att hon inte kan se några nackdelar med att ha denna organisering då hon sett brister i mottagningar som har mer generell mottagning än den Nacka har.

Socialsekreteraren menar att det inte går att vara insatt och kunnig i allt.

Det blir en orimlig arbetssituation för våra klienter och kommuninvånare om vi skulle vara mer generella. Det skulle innebära att klienterna får sämre hjälp och det är ju omänskligt.

En annan socialsekreterare lyfter fram att även då de är tre socialsekreterare som arbetar med barn- och ungdomsärenden inom mottagningsgruppen så är de ändå tillsammans med de andra specialiserade grupperna inom mottagningsgruppen sammanslaget en större grupp och därmed inte lika sårbara. De kan ta hjälp av varandra och är någon sjuk så går det lättare att hitta någon annan som kan hjälpa till.

När man tillhör en utredningsgrupp kan arbetsuppgifterna bli mer att serva utredningsgruppen. Så nu blir mottagningsgruppen mer synlig, risken är annars att man blir en slasktratt. Man ska inte

bara vara en för- handläggare till utredningsgruppen så jag ser bara fördelar med att vi har ett tydligt uppdrag.

## **Reflektioner kring generalisering och specialisering**

### **Skarpnäcks stadsdelsförvaltning**

Enligt socialsekreterarna är det bra med specialisering inom mottagningsarbete inom socialtjänsten då detta gör att socialsekreteraren blir väldigt kunnig inom just det området. De anser att det inte blir lika etiskt mot klienten att ha en generaliserad mottagning då de tror att det skulle bli mer som en reception för klienten innan denne slussas vidare till nästa instans.

Man vet ju själv hur det är om man ska ringa någonstans och söka hjälp och så får man ringa runt till hundra personer innan man kommer rätt, man står ju inte ut. Till slut när man träffar rätt så är man så sur att man nästan går i taket. Man har varit så irriterad på att bli kopplad till de där 99 andra innan.

Både socialsekreterarna och enhetschefen tror att specialisering är här för att stanna. En socialsekreterare säger att det nog skulle vara svårt att arbeta med den helhetssyn som fanns på sjuttioalet med all den dokumentation som eftersträvas idag. En annan socialsekreterare säger dock att det inte skulle förvåna henne om vi går tillbaka till en mer generaliserad socialtjänst om några år då vi arbetat specialiserat och generaliserat inom socialtjänsten i Sverige i omgångar. Enhetschefen säger:

Att specialisera sig är framförallt väldigt kul, för en själv. Att borra in sig i något och känna att man gör något riktigt bra utav det, få känna att man behärskar ett område. För varje specialisering man skapar, skapar man också en gräns mot andra som jobbar inom närliggande områden på grund av att man dels skapar merarbete och dels ger möjlighet till konflikt.

Enhetschefen menar på att så fort en ny organisation bildas skapas också gränser vilket kan ge tillfällen till konflikter. Någon slags organisation måste finnas och det kan bli problem med vilket sätt du än väljer att organisera.

I Skarpnäcks stadsdelsförvaltning utreds barn och ungdomar upp till tjugo år av samma arbetsgrupp. De vill inte ha uppdelat i barn- respektive ungdomsgrupper som det finns i andra stadsdelar och kommuner. Enhetschefen säger att uppdelning kan vara bra på ett sätt då socialsekreteraren blir specialiserad på en specifik åldersgrupp men det kan också bli ensidigt och gränsen mellan barn och ungdom tror enhetschefen ibland kan bli svårt att hantera. En av socialsekreterarna säger att det självklart är ett stort åldersspann de arbetar med från bebis till vuxen i princip men att hon inte skulle föredra det på något annat sätt.

### **Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning**

Enhetschefen tror att specialisering inom socialtjänsten är här för att stanna, men att det systemiska perspektivet inte får glömmas bort. Familjer ska fortfarande ses ur ett

helhetsperspektiv. Det sociala fältet har blivit större både kring barn- och ungdomsärenden och det är därför viktigt att ha specialiserad personal som är väl insatta i arbetet och som har de kunskaper och erfarenheter som krävs för att göra ett bra arbete. En socialsekreterare som arbetat sedan sjuttioalet anser att socialt arbete inte är samma sak idag som det var för tjugo år sedan.

Det funkade det också att ha ett brett perspektiv men idag är det mer betingelse man jobbar efter. Då fanns det ju inte lika mycket mallar och manualer att arbeta efter som vi har idag. Det fanns instruktioner förr med men det var mindre byråkratiskt och socialsekreterarna hade mer sekreterarhjälp, idag gör man ju allt själv. Jag tycker att det är bättre med specialisering. Det är mer kvalitet och mer krav på att socialt arbete ska vara evidensbaserat. Jag tänker att det finns större förutsättningar att nå det målet om man är specialiserad.

En annan socialsekreterare uttrycker att det nog skulle vara svårt och jobbigt att vara generalist, att vara uppdaterad och insatt i så många olika delar inom socialt arbete. ”Å andra sidan skulle det säkert vara skönt för klienter som är aktuella inom många enheter inom socialtjänsten att bara ha en handläggare” tillägger en annan socialsekreterare. Ytterligare en annan socialsekreterare tillägger att det är svårt att veta om specialisering är har för att stanna, det beror helt på lagar, politiker och ekonomiska förutsättningar.

## Nacka kommun

Enhetschefen i Nacka kommun tror att specialisering inom socialtjänsten är en utveckling som kommer mer och mer i och med att det ställs större krav på socialtjänstens arbete.

Enhetschefen säger:

Det finns svagheter med specialisering också men du kan aldrig förvänta dig att en handläggare ska ha den bredden på kompetens om man arbetar mer generaliserat. Det skulle bli ett för stort område för en socialsekreterare och de skulle bli utbrända.

En av socialsekreterarna säger att hon inte har någon erfarenhet av att arbeta generaliserat och att det är bra med specialisering. Det ger socialsekreterare möjlighet att arbeta inom det fält de vill och med den målgrupp som de är intresserade av. Det ger dem även möjlighet att bli kunniga på det de gör. Socialsekreterarna tror att det är bra att klienterna får insatta och kunniga handläggare även om det kan vara en nackdel att klienten först får träffa mottagningsgruppen för att sedan eventuellt skickas vidare till utredningsgruppen.

Det är väldigt sällan som någon sagt: Åh gud ska vi träffa några nya nu? Det har hänt någon gång, men inte ofta. Sedan är det ju också svårt för gemene man att förstå hur en socialtjänst är uppbyggd, så jag kan förstå att det är förvirrande. Men de flesta accepterar det. En del har ju bilden av att det är viktigt att träffa en och samma person men samtidigt är det en gåva och även rättssäkert att klienter får träffa olika personer som tittar på deras situation och som kan vända och vrida på frågorna. Mycket handlar om bemötande, har vi ett gott bemötande så tror jag inte att det är ett problem.

När Nacka kommun skapande en specialiserad grupp inom mottagningsgruppen som tar hand om alla barn- och ungdomsärenden tillsattes, enligt enhetschefen, personer med gedigen erfarenhet av att arbeta med barn- och ungdomar. Enligt socialsekreterarna har de själva förutom erfarenhet av att arbeta med barn och ungdomar också erfarenhet av att arbeta med socialt arbete överlag och olika människor som lever i socialt utsatta situationer. De har bland annat arbetat med försörjningsstöd och vuxna med psykisk ohälsa och missbruksproblematik.

Vi har nu redogjort för enhetschefernas och socialsekreterarnas egna reflektioner och tankar kring sin organisation, specialisering och generalisering samt arbetsuppgifter. Vi kommer nu redogöra för vad socialsekreterarna svarade kring vinjetterna.

### Vinjett 1

Det kommer in en anmälan från rektorn på en av skolorna i ert område angående Patrik 15 år. Patrik går i årskurs nio och har under de senaste tre månaderna haft hög frånvaro i skolan och har hamnat efter med skolarbetet. Skolan säger att Patrik verkar nedstämd, de har varit i kontakt med hans mamma som är ensamstående. Skolan uttrycker oro för Patrik då modern inte verkar se hans frånvaro och nedstämdhet som ett problem. Patrik har inte tidigare varit aktuell inom socialtjänsten.

### Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Socialsekreterarna i Skarpnäck säger att det första de skulle göra är att kontrollera om Patrik tillhör deras förvaltning, om han är skriven i deras stadsdel. Nästa steg blir att undersöka vilka som är vårdnadshavare till Patrik, om pappan är vårdnadshavare ska han informeras och vara delaktig. Sedan berättar mottagningsgruppen att de skulle ringa upp skolan och be dem precisera sin oro över Patrik. Socialsekreterarna säger att anmälan är otydlig och att de behöver ställa kompletterande frågor. I Skarpnäck ber socialsekreterarna skolan att kalla till ett anmälningsmöte och på det mötet är Patrik, modern, fadern om han är vårdnadshavare, rektorn och mentorn med. Socialsekreterarna säger att anmälningsmötet är på skolan är för att det är viktigt att Patrik och hans föräldrar får höra vilken oro skolan uttrycker så att de får samma information som socialsekreterarna. Att Patrik bjuds in beror på att han är 15 år och därmed enligt gällande lagstiftning delaktig part i ärendet. Efter anmälningsmötet säger socialsekreterarna att de eventuellt skulle kalla till ett bedömningsamtal hos socialtjänsten, det beror på vad mötet på skolan har gett, om det finns oklarheter kan ytterligare möten behövas.

En utredning skulle inledas om oron är bekräftad, att det är solklart att familjen behöver någon form av hjälp. Det kan till exempel vara att Patrik begår kriminella handlingar, eller att modern inte bryr sig om honom. Det kan också vara att mamman exempelvis i detta fall uttrycker att hon vill ha hjälp i exempelvis samtal, och då blir det en ansökan som blir en utredning.

Det som skulle göra att det *inte* blir någon utredning är enligt socialsekreterarna att modern vill ha hjälp att tala med sin son för att hon inte når fram till honom, eller att det gått bra innan så att det inte finns någon större oro. En förklaring enligt socialsekreterarna är exempelvis att en nära anhörig kan ha gått bort och att det har påverkat Patrik. En annan förklaring skulle kunna vara att Patrik kan tänka sig att tala med någon utomstående, eller att familjen är villiga att få hjälp eller insatser. Enligt socialsekreterarna bör det finnas någon form av logisk förklaring som är trovärdig för att de inte ska inleda utredning.

Socialsekreterarna berättar även att de hänvisar en hel del familjer till sin resursenhet. Det sker bland annat om familjen har varit i kontakt med barn och ungdomspsykiatri BUP, ungdomsmottagningar eller liknande. Utredning inleds alltså inte om det finns en rimlig förklaring och en strategi för hur familjen ska gå vidare utifrån det, säger de.

Socialsekreterarna säger att det här ärendet inte är högsta prioritet, men att de alltid försöker boka in ett möte så fort som alla inblandade parter kan. Om ärendena har varit akuta så delas de ut på en gång, säger socialsekreterarna. Vad gäller vinjetten kring Patrik säger socialsekreterarna att de skulle försöka få till ett möte följande vecka men det skulle också kunna dröja två till tre veckor beroende på arbetsbelastning och svårigheter att få till en tid för mötet med alla som ska vara med.

### Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Socialsekreterarna i Hägersten-Liljeholmen säger att de till att börja med skulle kalla föräldrarna och Patrik då han är 15 år och därmed part till ett möte på socialkontoret. Pappan skulle kontaktas och kallas på mötet om han är vårdnadshavare. Även om pappan inte är vårdnadshavare kontaktas han för att socialsekreterarna ska få information om Patriks relation till sin pappa. Om det behövs mer information säger socialsekreterarna att de skulle prata med skolan först, men de upplever ärendet som ganska tydligt. En socialsekreterare från ungdomsgruppen säger att anmälan handlar om omsorgssvikt då modern inte verkar ha tagit skolans oro på allvar. I Hägersten-Liljeholmen resonerar socialsekreterarna lite olika kring möten med skolan. En socialsekreterare säger att det blir uppförstorat att ha mötet på skolan första gången man ses med en familj. Medan en annan socialsekreterare tycker att det är bra med skolmöten då skolan kan precisera informationen i anmälan. Socialsekreterarna säger att rutinen är att skolan ska kontakta föräldrarna och meddela att de har gjort en anmälan till socialtjänsten, men de säger samtidigt att det är vanligast att skolan inte har berättat för vårdnadshavarna om anmälan. Oavsett om skolan är med på mötet eller inte kallas

vårdnadshavarna till ett möte och en förhandsbedömning görs. I förhandsbedömningen försöker socialsekreterarna ta reda på så mycket som möjligt kring anmälan för att avgöra om de ska inleda utredning eller ej.

En socialsekreterare i ungdomsgruppen säger: ”jag skulle inleda utifrån det jag vet utifrån vinjetten ni beskrev, man vet ju inte hur det skulle bli men tar inte modern skolans oro på allvar så”. För att *inte* inleda utredning säger socialsekreterarna att det krävs rimliga förklaringar som exempelvis att Patrik har varit sjuk, eller att familjen har varit utomlands. Andra orsaker skulle kunna vara att familjen har andra etablerade kontakter på exempelvis Barn och Ungdomspsykiatri, BUP eller att det hänt någonting som gör att Patrik är nedstämd. Socialsekreterarna säger också att de skulle kontrollera om det finns familj eller andra nära som kan hjälpa familjen och finnas där för dem.

Det skulle ta cirka två veckor från det att anmälan kom in tills att föräldrarna kallades, men det finns ingen exakt tid mer än att det ska ske skyndsamt, berättar socialsekreterarna. Ofta tar det ett tag innan socialsekreterarna får nya ärenden och hittar en tid som fungerar, men det är viktigt att föräldrarna informeras snabbt om att det kommit in en anmälan. Socialsekreterarna säger att det är betydelsefullt att de kan göra en snabb bedömning utan att ärendet blir liggande.

## Nacka kommun

För det första vill vi ha en skriftlig anmälan så att det är skolans egna ord som vi tar del av. Ibland kan vi bli kallade till skolan, eller så kan vi ha ett anmälningsmöte där med föräldrar och skola så att alla kan ta del av anmälan under besöket. Det händer även att vi får information från skolan och kollar av anmälan innan vi fortsätter med ett möte med föräldrarna utan att skolan är med. Då blir ju det ett klargörande samtal som vi har med dem. Patrik är rätt stor så vi pratar med honom också.

Socialsekreterarna anser att anmälan är lite tunn och säger att de skulle ringa till skolan och fråga vad skolan gjort för Patrik, hur föräldrarna har reagerat, och hur samarbetet med föräldrarna är. Socialsekreterarna säger att de vill veta mer konkret hur Patriks nedstämdhet visar sig. De vill även att skolan specificerar hur oron har uppkommit, vad det är för händelser så att det finns nedskrivet. Detta för att mottagningsgruppen tillsammans med familjen ska veta vad oron och anmälan handlar om. Rutinerna kring anmälningar från skolor ser olika ut i Nacka på grund av att det finns 70 skolor som arbetar på olika sätt, i vissa fall kommer representanter från skolan till ett möte på socialtjänsten. Mottagningsgruppen berättar att de gärna kommer ut till skolorna också, då det ger föräldrarna en möjlighet att ställa frågor direkt till skolan och på så vis undvika missförstånd kring anmälan. Mottagningsgruppen säger att de i princip kallar alla föräldrar på ett möte. Socialsekreterarna betonar också vikten av att ta



reda på vem eller vilka som är vårdnadshavare och kalla dem till mötet. Socialsekreterarna berättar att de har märkt att skolan kan vara dåliga på att ta hänsyn till om en förälder är vårdnadshavare om inte barnet bor där.

Socialsekreterarna säger att det finns mycket öppenvård inom Nacka som de skulle kunna rekommendera Patrik till. Exempelvis finns det ungdomsmottagning, killgrupper och stödsamtal där ungdomar kan få stöd. För att komma till öppenvården i Nacka behöver klienter inte vara utredda. Socialsekreterarna säger att deras uppdrag blir att ”scanna av och förhandsbedöma de inkommande ärendena” för att kunna bedöma hur allvarligt det är. Detta för att kunna avgöra om det behövs utredning eller inte samt om det finns insatser inom öppenvården som familjen kan hänvisas till. En socialsekreterare säger att det är jättesvårt att avgöra om de skulle inleda eller inte men spontant tänker hon att det här inte kommer att leda till utredning. Skolan får jobba med frånvaron, det är deras ansvar och sen finns det inte mycket annat.

Vi skulle inleda utredning om det skulle visa sig att pojken rent konkret mår väldigt dåligt, att vi får den informationen från skolan, de beskriver hur han agerar och reagerar att vi får en bild av att han mår väldigt dåligt. Och att mamman absolut inte ser det utan tycker att både skolan och vi tänker konstigt, då brister ju hon eventuellt i att se sin sons behov.

En socialsekreterare säger att om det kommer fram under ett möte att Patrik exempelvis är socialt isolerad kan mötet leda till att socialsekreterarna berättar vad de kan erbjuda för att stötta familjen. Då kan anmälan gå över till att bli en ansökan och därmed öppnas en utredning. Socialsekreterarna säger att det ibland kan vara svårt för föräldrar att ta kontakt med socialtjänsten när de inte ens vet vilken hjälp och vilka insatser som erbjuds.

Socialsekreterarna säger att alla ärenden som gäller barn och ungdomar går till mottagningsgruppen eftersom att de är lättillgängliga. Det händer att de får ta akuta ärenden men de tar ofta med sig någon i utredningsgruppen om det är givet att det ska utredas. De säger dock att detta ärende inte skulle vara akut.

## Vinjett 2

Det kommer in en anmälan från rektorn på en av skolorna i ert område angående Niklas 8 år. Niklas går i årskurs två och har under de senaste tre månaderna haft hög frånvaro i skolan och har hamnat efter med skolarbetet. Skolan säger att Niklas verkar nedstämd, de har varit i kontakt med hans mamma som är ensamstående. Skolan uttrycker oro för Niklas då modern inte verkar se hans frånvaro och nedstämdhet som ett problem. Niklas har inte tidigare varit aktuell inom socialtjänsten.

### Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

Det blir alltid lite annorlunda här när det gäller ett yngre barn. För att där har föräldrarna ett ännu större ansvar att ta barnet till skolan. Då blir det ju någon slags bristande omvårdnad. Nyfikenhetsådran drar igång lite, vad det här är för någonting?

Socialsekreterarna säger att de använder samma rutiner som i det första fallet, det vill säga att kontrollera att de tillhör stadsdelen, vem eller vilka som är vårdnadshavare och be skolan kalla till anmälningsmöte. En skillnad blir dock att här skulle inte Niklas få vara med för han är för liten. En av socialsekreterarna säger att hon nog skulle be rektorn att sammankalla ett möte fortare än i den första vinjetten, det får exempelvis inte komma ett sportlov och påsklov emellan.

I detta fall är det mer troligt att vi inleder utredning, utifrån moderns bristande omsorgsförmåga, att hon inte får iväg Niklas till skolan. En åttaåring ska inte vara nedstämd eller tyngd på det sättet, åttaåringar brukar normalt sätt gilla att gå till skolan. Det är stor chans att vi inleder utredning, det ska liksom till en så stor förklaring till varför man annars gör så här.

Socialsekreterarna säger att hela detta fall mer handlar om bristande omsorgsförmåga och att samtalet skulle vara lite längre med vårdnadshavarna. En av socialsekreterarna tillägger även att hon gärna skulle se att någon från skolvården är med på skolmötet för att höra om de har haft kontakt med barnet eller familjen.

### Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning

Socialsekreterarna berättar att de går tillväga på samma sätt som i den första vinjetten. ”Det känns ju mer allvarligt när det är en åttaåring så det känns mer som att man kommer att inleda utredning här”, säger en av socialsekreterarna. I det här fallet träffar socialsekreterarna vårdnadshavarna ensamma eftersom Niklas bara är åtta år. Enligt socialsekreterarna blir nästa steg att träffa barnet med vårdnadshavaren och då kanske göra hembesök och prata med både föräldrar och barnet. Detta för att träffa Niklas ”och se om man kan bilda sig någon uppfattning om honom”, berättar de. Det är lika vanligt att skolan är med på möten när det gäller barn och ungdomar men om det är ett skolmöte är den som har skrivit anmälan, lärare samt ibland skolhälso teamet med. Det kan vara bra att ha ett möte med föräldrar och skola då

det enligt socialsekreterarna främjar samarbetet. ”Vi kliver ju in och oftast gör en kortsiktig kontakt, skolan har ju oftast en långvarig kontakt”, säger socialsekreterarna.

För att *inte* inleda utredning krävs samma saker som i den första vinjetten, alltså att det finns rimliga förklaringar som gjort att Niklas blivit nedstämd eller så, säger socialsekreterarna. En socialsekreterare i barngruppen säger att hon reagerar på att mamman inte tagit skolans oro på allvar, ”hade mamman haft ett rimligt skäl så tycker man att hon borde ha framfört det till skolan”. En annan socialsekreterare skulle ringa till skolan och höra mer, vad det är som gör att Niklas är ledsen, hur det yttrar sig och på så sätt få lite mer klarhet i ärendet.

Det är kanske inte brandkårsuttryckning i detta fall men det är ju lite allvarigare, när en åttaåring har mycket frånvaro jämförelsevis med en 15-åring. Det är ju viktigt att kolla har han varit nedstämd tidigare eller är det nu han ramlat ner i något sorgset.

## Nacka kommun

Socialsekreterarna i Nacka säger att hanteringen av ärendet blir detsamma som i vinjett 1. Men eftersom Niklas är yngre ”tänker jag spontant lite mer wops” säger en socialsekreterare. En annan socialsekreterare håller med om att det blir lite mer allvarligt att Niklas redan har skolproblem då han inte har hunnit gå i skolan så länge. Socialsekreterarna säger att det är skillnad med en tonåring då frånvaro och nedstämdhet kanske på något sätt tillhör tonårstiden till skillnad från yngre barn som oftast tycker om att gå till skolan. ”En 15-åring kan man inte lyfta till skolan men en 8-åring kan man faktiskt lyfta”, säger en socialsekreterare.

Om mottagningsgruppen ska hänvisa Niklas till någon öppenvård så blir det till familjeverksamheten som erbjuder fem råd- och stöd samtal för barn upp till 12 år och deras föräldrar, säger socialsekreterarna. Öppenvården har även föräldrautvecklingsprogram för föräldrar som behöver stöd. Även när det gäller den här vinjetten skulle socialsekreterarna ringa till skolan för att få lite mer information, exempelvis hur ofta Niklas är borta, hur skolan märker att han mår dåligt samt föräldrarnas inställning. Socialsekreterarna säger att det är svårt att sätta sig ner med föräldrarna med den lilla information som framkommer i vinjetten. Samtidigt säger socialsekreterarna att det händer att de har möten med väldigt lite information men att det då blir mycket svårare att förklara för föräldrarna vad oron handlar om. I Nacka är det skolans uppgift att informera föräldrarna om anmälan och det är viktigt att de kommer fram. För att avgöra om utredning ska inledas eller inte säger socialsekreterarna:

Vi tittar ju på risk och skyddsfaktorer kan man säga och då får man scanna av vad det finns för riskfaktorer och vad det finns för skydd. Kan mamman ordna saker eller finns det positiva saker för den här pojken runt omkring som överväger de här riskfaktorerna med nedstämdhet man får titta på balansen och se vilket som överväger.

Socialsekreterarna i Nacka säger att en förklaring som skulle göra att de *inte* inledde utredning på Niklas skulle exempelvis vara att hans föräldrar har skilt sig, vilket gör att han mår dåligt och inte klarar av skolan. Om föräldrarna är ansvarsfulla och bekräftar skilsmässan i mötet och det dessutom finns ett nätverk kring Niklas som kan ta hand om honom säger socialsekreterarna att de skulle känna sig trygga med att det inte inleda utredning. Socialsekreterarna säger samtidigt att det skulle bli en utredning med den informationen som de har nu.

En förhandsbedömning i Nacka ska ske skyndsamt, men ”det ju ganska vitt och brett”, säger en socialsekreterare. Mottagningsgruppen säger det interna målet, och ambitionen är att ha ett besked inom två veckor men ibland kan det ta upp till fyra veckor. Socialsekreterarna säger att de två vinjetterna skulle hanteras lika och det är inte prioriterade ärenden. De ärenden som prioriteras handlar om skydd, trygghet för barn och ungdomar. När det gäller övergrepp och våld, säger socialsekreterarna att det blir det lite mer ”uttryckning” och då tar de alltid med sig sin kollega som jobbar specifikt med våld i nära relationer.

## **Analys och tolkning**

Vi har strukturerat och sammanfattat vår insamlade data och gjort en tematisering av materialet i empiriredovisningen. Vi kommer nu att analysera och tolka materialet samt koppla det till vårt teoretiska perspektiv. Vi inleder med kopplingar till organisationsteori för att sedan gå in på organisering och specialisering där vi analyserar för och nackdelar med materialet och skillnader och likheter i enheternas arbetssätt. Avslutningsvis redovisar vi för våra slutsatser av studien.

### **Organisationsteori**

Socialtjänsten kallas ofta människobehandlande organisationer (Bergmark et al. s. 36). Ett exempel är att både Nacka och Skarpnäck betonar vikten av att arbetet ska utgå från respekt och tro på människans egen förmåga till förändring. Socialtjänstens primära funktion är skydda, upprätthålla och förstärka klientens välfärd (Wiklund, 2006, s. 25), vilket de studerade enheterna poängterar i empiriavsnittet kring specialiseringens för- och nackdelar.

Organisationsteori handlar om att förstå hur en organisation fungerar och hur den kan påverka de anställdas beteende, hur grupper tänker och agerar. Studien har visat att organisationen i hög grad påverkar hur de anställda arbetar och resonerar kring bland annat hantering och bedömning av ärenden. De studerade enheternas arbetssätt skiljer sig även om innehållet i bedömningen och hanteringen av ärenden är lika. Organisationsteori kan även användas för att klarlägga vilka typer av åtgärder som ger bäst resultat (Jacobsen & Thorsvik, 2002, s. 9). De studerade enheterna har gjort omorganisationer för att effektivisera sitt arbetssätt och hitta de arbetsformer och de metoder som är bäst för klienten.

Strukturen i en organisation ger organisationen dess form och avgör vilka krav som ställs på organisationens medlemmar (Jacobsen & Thorsvik, 2002, s. 140). Socialtjänsten består av vad som brukar kallas institutionaliserade organisationer, vilket innebär att de är styrda av omgivningens regelverk och kulturellt sammanbundna i normer för hur arbetet ska utföras (a.a. s. 36). Inom socialtjänsten är det främst lagstiftning och lokala politiker som anger ramarna för arbetets innehåll och form (Bergmark et al. s. 35-36). Vår studie har visat att socialtjänstens organisering i stor utsträckning blir påverkad av lagstiftning och lokala riktlinjer och politikerbeslut vilket ger arbetet dess innehåll och form. Ett exempel är att Hägersten-Liljeholmen 2007 slogs samman från att tidigare har varit två stadsdelar. Detta innebar att stadsdelarna fick anpassa sin organisering efter de nya förutsättningarna som gavs

i och med sammanslagningen. Enligt länsstyrelsen finns det stora skillnader i hur olika stadsdelar och kommuner bedömer och hanterar ärenden, när de väljer att inleda eller att inte inleda utredning. Enligt länsstyrelsen är det viktigt att socialtjänsten är likvärdig för alla klienter (Länsstyrelsen, 2008, s. 25). Skarpnäck kommer efter kritik från stadsrevisionen att vara tvungna att ändra sitt arbetssätt genom att de nu kommer att inleda fler utredningar istället för att som tidigare hänvisa till sin resursenhet. Skarpnäck upplever det som att deras tankar om att människor själva ska kunna söka och få hjälp delvis går förlorad.

Omgivningen kan påverka organisering och innehåll, vilket gör att socialtjänstens organisation kan skilja sig åt mellan olika kommuner och stadsdelar. Det är inte givet hur arbetet ska utföras eller hur resultat ska värderas (Bergmark et al. s. 36). Detta stämmer överens med de studerade enheterna, exempelvis är det skillnader i organiseringen av arbetet i Skarpnäck och Hägersten-Liljeholmen som är stadsdelar i samma kommun. För att möta dagens krav vad gäller arbetssätt och kvalitet i arbetet med klienter är det vanligt att socialtjänsten omorganiserar sig mot att bli mer specialiserade (Bergmark & Lundström, 2005, s. 126-127), vilket även framkommer i studien.

### **Organisation - specialisering**

Specialisering sker ofta som ett svar på allmänhetens krav på nytänkande och ökad kompetens inom socialt arbete (Bergmark & Lundström, 2005, s. 142-143). Alla enheter i studien anser att specialisering är positivt och många tror att specialiseringen är här för att stanna. De ser specialisering som ett svar på omvärldens krav på kvalitet och rättssäkerhet för klienten. Specialisering kan bland annat bero på en anpassning till nya arbetsmetoder som kräver att socialarbetaren har specialistkunskap för att kunna utföra arbetet (Bergmark et al., 2008, s 42). Studiens informanter anser dessutom att det är svårt att vara generell med de kvalitetskrav som finns. Som exempel nämner de att de arbetar mer utifrån manualer, att dokumentationskraven är högre, samt att kraven på evidensbaserat socialt arbete har ökat. Ur ett teoretiskt perspektiv kan specialiseringstrenden analyseras som en del av professionaliseringsstrategi genom att specialisering är ett verktyg för att skapa fördjupad expertkunskap i det sociala arbetet, därmed blir det även ett verktyg för att öka den sociala statusen för socialarbetare (Bergmark et al., 2008, s 56, 232). Hägersten-Liljeholmen har enligt vår tolkning specialiserat sig genom en uppdelning på barn respektive ungdomsgrupp, även om Hägersten-Liljeholmen kanske inte ser det som en specialisering, vilket gör att de har expertkunskaper kring just den klientgrupp de arbetar med. Nacka och Skarpnäck är

specialiserade genom att de har en mottagningsgrupp för barn- och ungdomsärenden, vilket gör att de blir specialiserade på mottagningsarbete. Under intervjuerna i studien diskuterades det om skillnaderna mellan en specialiserad organisation eller om det är enskilda socialsekreterare som har specialistkompetens. Studien visade att det kan vara svårt att avgöra om det är organisationen eller socialsekreterarna som är specialiserade då en specialiserad organisation kräver specialiserad personal och tvärtom. Ett exempel som dock går lite emot detta är att Nacka har en generell mottagning men ändå har socialsekreterare inom den gruppen som är specialiserade på att arbeta med just barn- och ungdomar.

Mottagningsverksamheten kan uppfattas som en dörrvaktsfunktion där det avgörs vilka som får tillgång till socialtjänsten (Bergmark et al., 2008, s 198). Skarpnäck ser sin mottagning som en del i att de har blivit mer tillgängliga för klienterna. Genom att det bara är tre personer som arbetar med mottagning underlättas kontakterna både med samverkanspartners och med allmänheten. Dörrvaktsfunktionen innebär därmed att tillgängligheten har ökat. Nacka har en generell mottagningsgrupp för alla ärenden inom individ och familjeomsorgen, det är en stor mottagningsgrupp med handläggare som jobbar med både ekonomiskt bistånd, vuxna och barn och ungdomar. Nackas ”dörrvaktsfunktion” innebär minskad risk för att missa ärenden då den generella mottagningen innebär en större tillgänglighet då det bara finns ett ställe dit klienterna kan vända sig när de behöver hjälp.

#### För och nackdelar med specialisering inom socialtjänsten

En av fördelarna med specialisering av socialtjänstens arbete med barn och ungdomar är att det kan höja kvaliteten, effektivisera arbetet och bidra till en kunskapsutveckling (SOU 2005:81 s. 154; Börjeson, 2008, s. 38). Våra informanter bekräftar att specialisering innebär ökade specialistkunskaper genom att socialsekreterarna får ökad erfarenhet i arbetet med en viss klientgrupp eller en viss sorts arbetsuppgifter. Ett exempel är att det i Skarpnäck finns det en mottagningsgrupp som är specialiserad på just mottagningsarbete. Mottagningsgruppens bedömningar blir enhetliga då de enbart arbetar med mottagning och därmed är insatta och uppdaterade på bland annat vilka arbetssätt som fungerar.

I studien har det framkommit att det finns både för- och nackdelar med specialisering. Både Nacka och Skarpnäck anser att specialiseringen och uppdelningen i mottagningsgrupp och utredningsgrupp ger ökad arbetsro för handläggarna. Arbetsgrupperna har tydlig fördelning av ansvar och arbetsuppgifterna, vilket har lett till mindre stress bland socialsekreterarna. Hägersten-Liljeholmen upplever just denna stress i att arbeta med både

förhandsbedömningar och utredningar, samtidigt ser socialsekreterarna sitt arbetssätt som fördelaktigt genom att arbetsuppgifterna är varierande.

Specialisering kan innebära en stegvis sortering av klienterna, då de kan möta många olika socialsekreterare som har hand om olika delar av ärendet (Lundström & Sunesson, 2006, s. 190-191). Våra studerade enheter lyfter fram den stegvisa sorteringen som en nackdel med specialisering, exempelvis kommer Nackas nya omorganisation att innebära att klienten först möter mottagningshandläggare, sedan utredande handläggare och till sist eventuellt en handläggare som ansvarar för insatsen. Enligt våra informanter kan en specialiserad mottagningsgrupp vara en nackdel då det kan innebära ett visst dubbelarbete. Både mottagningsgruppen och utredningsgruppen måste vara insatta i förhandsbedömningen och bygga upp en första kontakt med klienten. En annan nackdel med en specialiserad mottagningsgrupp är att det kan skapa konflikter mellan mottagningsgrupp och utredningsgrupp kring vad en förhandsbedömning ska innehålla, samt när en utredning ska inledas. Detta undviks med den organisation som Hägersten-Liljeholmen har då samma socialsekreterare har hand om både förhandsbedömning och utredning.

Förändringarna mot en ökad specialisering kan innebära en risk för en minskad helhetssyn (Börjeson, 2008, s 38; Bergmark et al., 2008, s. 55). Våra informanter ser det inte som en nackdel att förlora det generella arbetssättet då dagens sociala arbete kräver mer specialiserade kunskaper. Enheterna arbetar för att behålla helhetssynen i arbetet samtidigt som de går mot att bli mer specialiserade. Exempelvis har Nacka sin generella mottagning och poängterar vikten av helhetssyn i sina riktlinjer. I Hägersten-Liljeholmen betonade enhetschefen att de har ett systemiskt helhetstänkande oavsett hur organisationen ser ut.

### Likheter och skillnader i organisering och arbetssätt

Vår studie visar att enheterna verkar följa sina riktlinjer och verksamhetsplaner. Ett övergripande budskap i riktlinjerna är kunskap, tydlighet och rutiner i arbetet, vilket också framkommer när socialsekreterarna redogör för hur de skulle bedöma och hantera vinjetterna. Alla enheter har tydliga rutiner för mottagning av ärenden, ett exempel är att enheterna betonar att förhandsbedömningar ska hanteras skyndsamt och vara korta och koncisa. I Hägersten-Liljeholmen är det samma socialsekreterare som gör förhandsbedömningar och utredningar. De framhöll även skillnaden mellan förhandsbedömningar som endast utgår från anmälan eller ansökan och utredningar som är mer omfattande. Hägersten-Liljeholmen var också den enda enheten som sa att de skulle inleda en utredning på Patrik i vinjett ett, vilket



återspeglar att Hägersten-Liljeholmen är den enhet i studien som inleder flest utredningar. Skarpnäck och Nacka som inleder färre utredningar hänvisar istället mycket till öppenvårdsinsatser (se bilaga 6).

Inom de studerade enheterna är de främsta arbetsuppgifterna kring mottagningsarbetet att göra konsultationer, ta emot ansökningar och anmälningar samt att finnas tillgänglig via en jourtelefon. Enheterna tycker i olika grad att det är viktigt att muntliga anmälningar från professionella kompletteras med en skriftlig anmälan. Alla enheter betonar vikten av samverkan med exempelvis skola, sjukvård och polis, vilket även beskrivs i enheternas riktlinjer.

En annan likhet är att socialsekreterarna inom de studerade enheterna alltid arbetar två och två i ärenden och har ärendedragningar en gång i veckan för ärenden som inte är av akut karaktär. Överföringen av ärenden ser dock lite olika ut. Skarpnäck har möte med utredarna där ärenden överlämnas både skriftligt och muntligt. Hägersten-Liljeholmen har ärendedragning då inkomna ärenden överlämnas till socialsekreterarna. I Nacka är det chefen för mottagningsgruppen som överför ärenden till utredningsgruppen. Vår studie har visat att Nacka och Skarpnäck är mer samstämmiga i sitt resonerande vilket kan förklaras av att de har mottagningsgrupper. Det är tre personer på varje enhet som endast arbetar med mottagning av barn- och ungdomsärenden. Hägersten-Liljeholmen hade mer olika åsikter både om sin organisation och hur de skulle bedöma ärendet då de är fler som arbetar med bedömning och hantering av ärenden.

Vinjetterna i studien har inte visat att det finns några större skillnader i hur de olika enheterna skulle bedöma och hantera ärendena. I den första vinjetten (se bilaga 4) skulle alla enheter kontrollera att Patrik tillhör stadsdelen eller kommunen, de skulle även kontrollera vem eller vilka som är Patriks vårdnadshavare för att därefter kalla till ett möte på skolan eller kontoret. Alla socialsekreterare poängterar att Patrik ska vara med på mötet då han är 15 år och därmed är han part i ärendet. Socialsekreterarna säger att ärendet ska tas på allvar men det bedöms inte vara av akut karaktär. Det är enligt alla socialsekreterare svårt att avgöra om de skulle inleda en utredning i detta ärende då vinjetten är bristfällig på information. För att de inte ska inleda utredning betonar socialsekreterarna att det krävs logiska förklaringar som är hållbara, exempelvis en nära anhörigs bortgång. I vinjett två (se bilaga 4) framkommer det av studien att socialsekreterarna skulle arbeta utifrån samma rutiner som i den första vinjetten. Skillnaden är dock att Niklas inte skulle medverka på mötet, då han bara är 8 år. Socialsekreterarna ser mer allvarligt på denna vinjett och talar om omsorgsbrist hos modern,

då det handlar om ett yngre barn. Socialsekreterarna framhäver att det inte är allt för ovanligt att tonåringar kan skolka och kan vara nedstämda, tonåringar är också mer självständiga och därmed inte lika beroende av sina föräldrar som ett yngre barn ofta är. De poängterar även att barn brukar tycka att det är roligt att gå till skolan. För att socialsekreterarna inte ska inleda utredning på Niklas krävs även här logiska förklaringar. Även i vinjett 2 anser socialsekreterarna att informationen är bristfällig men om de får spekulera är det troligare att de skulle inledas en utredning på Niklas. Hägersten-Liljeholmen skulle eventuellt ha ett hembesök hos Niklas och modern för att träffa Niklas och bilda sig en uppfattning kring honom och situationen. Nacka skulle prioritera både ärendena kring Patrik och kring Niklas på samma sätt. Skarpnäck och Hägersten-Liljeholmen skulle försöka göra förhandsbedömningen lite snabbare i ärendet kring Niklas.

### **Slutsatser**

- Det finns skillnader i hur mottagningen är organiserad inom de stadsdelar och den kommun som är aktuella för studien.
- Studien har visat att socialtjänstens organisation påverkar och reglerar hur de anställda ska arbeta.
- Trots skillnader i organiseringen av socialtjänstens mottagning av barn och ungdomsärenden, visar studien inga större skillnader i hur de olika enheterna bedömer och hanterar ärenden.
- Studiens resultat bekräftar forskares resonemang kring att socialtjänsten blir allt mer specialiserad och kunskapsbaserad, den systemiska helhetstanken finns dock kvar.
- Både organisation och specialisering kan förstås och användas på många olika sätt. Studien har visat att specialisering kan ha en inverkan på hur mottagningen är organiserad, genom att exempelvis några få socialsekreterare arbetar med mottagning och därmed får expertkunskap på området.

## Diskussion

Vi har nu analyserat och tolkat vårt material och kommer nu att diskutera materialet utifrån våra slutsatser. Den tidigare forskningen som är relevant för studien har visat att den nya socialtjänstlagen som infördes 1982 och Ulla Petterssons socialtjänstprojekt innebar att ett intresse etablerades för hur organisationen påverkar det sociala arbetets praktik (Bergmark et al., 2008, s. 24-25). Vi har sett att det visserligen finns skillnader i hur socialtjänsten organiserar sitt arbete kring mottagning av barn och ungdomsärenden, men själva bedömningen och hanteringen av ärenden följer i stort sett samma rutiner då enheterna arbetar efter de lagar och riktlinjer som finns. Vi har utifrån vår studie sett att det sociala arbetet präglas av att bli mer specialiserat och grundat på kunskaper och evidens, vilket stämmer överens med den debatt som finns i forskningen kring socialtjänsten (Bergmark et al., 2008, s.26-28).

Det finns en avsaknad av tidigare forskning kring vad specialisering får för konsekvenser för klienterna. Specialiseringen har inte heller föregåtts av någon större debatt från socialarbetarnas sida (Bergmark et al.) Vi märkte i vår studie att alla informanter talar om att specialisering är vanligt och att det har varit en naturlig utveckling för att möta de krav på exempelvis evidensbaserade metoder som ställs på socialarbetare idag. De studerade enheterna var enligt vår mening relativt okritiska till specialisering och såg inte några direkta nackdelar med den mer än att klienter får möta många olika socialsekreterare. Informanterna menade på att det är bättre att klienter träffar många socialsekreterare som är kunniga och specialiserade på just det som klienten behöver stöd eller hjälp med, i stället för att arbeta generellt då socialsekreteraren är kunnig men inte lika insatt i allt. Vi anser att det enda sättet att komma ifrån att klienterna får möta många olika socialsekreterare är att gå tillbaka till det generella arbetssätt som var vanligt på 1970-talet. Vi håller dock med våra informanter om att det är bättre att klienten möter socialsekreterare som har expertkunskaper inom sitt arbetsområde. Vi anser även att specialiseringen leder till en ökad professionalisering av socialarbetare vilket vi ser som viktigt då vi självklart, som socionomstudenter, vill att statusen för socialarbetare skall höjas. Vi ser det som positivt att enheterna trots att de går mot att bli mer specialiserade fortfarande arbetar med att se människan i ett helhetsperspektiv.

Vi har uppmärksammat att det inte finns någon enkel förklaring till vad specialisering innebär, då de studerade enheterna har olika sätt att se på specialisering och formar sin organisation utifrån vad de anser vara ett specialiserat arbetssätt. Vi har även märkt att

enheterna inte alltid ser sitt sätt att arbeta som specialiserat, utan snarare som ett allmänt sätt att organisera sig. Det är först när vi har frågat enheterna om deras arbetssätt och organisering har med specialisering att göra som de har reflekterat över att deras arbetssätt på olika sätt är specialiserade. Specialisering kan användas som en uppdelning mellan olika klientgrupper, exempelvis barn och ungdomar. Det kan även innebära att socialsekreterare har specialiserade kunskaper inom ett visst område i det sociala fältet, exempelvis kring mottagningsarbete. Vår uppfattning är att en specialiserad mottagning gör att barn- och ungdomsärenden bedöms och hanteras mer enhetligt då det består av personer som endast arbetar med mottagning och därmed blir mer insatta i, och vana vid att göra bedömningar. Vår känsla efter studien var att Hägersten-Liljeholmen, som är den enda enhet i studien som inte har en mottagningsgrupp, också var den enhet som hade flest olikheter i sina bedömningar av vinjetterna. Enligt vår mening var Hägersten-Liljeholmen även den enhet som såg flest brister i sin egen organisation och hade tankar om delar av arbetets organisering som skulle kunna förändras. Vi upplevde däremot både Skarpnäck och Nacka som mer positivt inställda till sin egen organisation. En reflektion vi har gjort är att både Skarpnäck och Nacka har ställt sig villiga till att omorganisera sig medan Hägersten-Liljeholmen tidigare var två stadsdelar som nu har slagits samman. Sammanslagningen har gjort att de var tvungna att omorganisera sig för att anpassa sig efter de nya förutsättningarna. Vi tror att detta kan förklara varför Hägersten-Liljeholmen ser fler brister i sitt arbetssätt då de kanske inte har hunnit hitta ett arbetssätt som de känner sig helt nöjda med. En reflektion vi gör utifrån detta är att det tycks vara relevant att anställda får vara med och påverka organisationens arbetssätt. Vi tror att detta kan leda till att medarbetare blir mer positivt inställda till sin egen organisation och därmed även mer nöjda med sin arbetsplats.

Vår studie har visat att socialt arbete dels påverkas av omvärldens tankar kring bland annat evidensbaserade metoder och expertkunskaper, men framför allt påverkas det sociala arbetets organisation av lokala politiska beslut och andra riktlinjer. Som ett exempel på detta anser vi att det på ett sätt vore trist om Skarpnäck, efter kritik från stadsrevisionen, ändrade sitt arbetssätt om att arbeta efter människans egen förmåga till förändring till att inleda fler utredningar. Vi ser det som negativt att sådana aspekter av det sociala arbetet ska bli lidande på grund av tanken om att alla medborgare i en kommun ska ha samma förutsättningar. Å andra sidan innebär förändringarna även fördelar för klienter i den bemärkelsen att socialtjänstens arbete blir mer kvalitetssäkrat då fler inledda utredningar även leder till att socialtjänsten kan följa upp sina ärenden och insatser.

Vi vill poängtera att en studie som den vi har gjort aldrig kan ge några generaliserbara svar då vi endast har undersökt två stadsdelar och en kommun inom Stockholms län. I vår studie blir detta ännu tydligare då vi inte heller vet om de svar vi fått beror på hur enheterna är organiserade eller om det beror på informanternas subjektiva bedömningar. Om vi hade studerat mindre kommuner hade vi kanske fått ett annat resultat då ett generellt arbetssätt inom det sociala arbetet idag endast finns i mindre kommuner (Bergmark & Lundström 2005 s. 137-139). Från början hade vi en tanke om att studera både storstäder och mindre städer men insåg relativt snabbt att det inte är realistiskt inom ramen för en c-uppsats. Då studien ändå har belyst tre enheter som har olika sätt att organisera sin mottagning har vi kunnat urskilja skillnader i arbetssättet och motiven bakom organiseringen.

Som vi redan nämnt, saknas det forskning kring vad specialisering innebär för klienterna. Även om vår studie har fått fram både för- och nackdelar med specialisering så anser vi att det överlag skulle behövas utvärderingar av specialiseringens effekter inom det sociala arbetet och då framför allt hur den påverkar klienterna. En tanke som vi har är att ju fler utvärderingar och resultatredovisningar av specialisering som görs, desto lättare kommer det att bli att se vilka slags organiseringar som tycks vara mest fördelaktiga att ha, både för klienten och för de som arbetar inom socialtjänsten. En vidare forskning på detta ämne som vi anser skulle behövas och vara intressant är att lyfta fram *klienternas* åsikter kring specialisering inom socialtjänsten. Det skulle vara intressant att undersöka hur klienter upplever att de själva och deras ärende bedöms och hanteras samt höra klienters reflektioner kring den organisation och de socialsekreterare de möter. För att ta tanken ytterligare ett steg skulle klienter som har varit aktuella inom socialtjänsten både före- och efter en specialisering kunna intervjuas för att på så sätt få jämförande åsikter. Detta skulle dock kunna bli svårt ur ett etiskt perspektiv med den målgrupp som denna studie avser, nämligen barn och unga, men vi tror att det skulle kunna lösas genom att barnen och föräldrarna får resonera tillsammans.

### **Egna reflektioner**

Vår förförståelse innan studien var att det fanns många olika sätt att organisera socialtjänstens mottagning av barn- och ungdomsärenden. Vår tanke var att dessa variationer i organisering skulle innebära större skillnader i hanteringen av ärenden än vad studien faktiskt har visat, vilket vi ser som något positivt. Något som vi fann intressant med studien är att specialiserat och generaliserat arbetssätt har gått om varandra ur ett historiskt perspektiv inom det sociala fältet. En lärdom som vi kan dra av detta är att det sociala arbetet påverkas mycket av den

aktuella omvärlden. Vi tror att specialisering är viktigt och att det behövs i dagens sociala arbete. Vi praktiserade på olika utredningsenheter för barn och ungdomar och hade, när studien påbörjades, olika förförståelse och tankar om vad specialisering kan innebära och hur det kan utformas i det praktiska sociala arbetet. Vi har insett att det utifrån vår studie inte finns något arbetssätt eller organisering som är bättre än något annat, utan det finns för- och nackdelar med alla sätt att arbeta och organisera sig. Det är upp till varje enhet att avgöra vilket arbetssätt som passar bäst utifrån deras förutsättningar. För att kunna avgöra om ett sätt att arbeta och organisera sig är bättre eller sämre än något annat sätt anser vi, som vi tidigare nämnt, att det krävs mer forskning kring vilka konsekvenser olika organiseringar och arbetssätt får för klienterna. Den bristande forskningen har även gjort att det finns en avsaknad av litteratur kring vårt ämne och då framförallt kring specialiseringen. I den litteratur som vi funnit kring specialiseringen har vi dessutom uppmärksammat att det delvis råder delade meningar bland forskare kring specialiseringens för- och nackdelar. Detta är på ett sätt intressant med det gör det även svårt för oss att få en neutral bild av specialiseringen.

En reflektion som vi gjort, lite utöver vårt syfte, är vad de studerade enheternas reception eller entré ger för ett första intryck. Vi la märke till att det såg mycket olika ut mellan de olika enheterna. På en enhet var receptionen helt inglasad och vi fick tala med receptionisten genom en lucka, detta gav oss lite av en känsla att vi skulle besöka ett fängelse. På en annan enhet var receptionen mer öppen och välkomnande men bredvid receptionisten satt i stället en ordningsvakt, vilket gjorde att vi nästan kände oss misstänkliggjorda. Då vår studie handlar om mottagning och klientens första möte en socialsekreterare vill vi belysa att det första intrycket redan börjar när klienten kliver in på socialkontoret. Vi tror därför att det är viktigt att socialtjänsten funderar över vilket intryck deras reception får för klienten.

Vi tycker oss se att samhället överlag går mot att bli allt mer specialiserat, i vår studie nämner inte informanterna att det krävs någon särskild utbildning för att bli specialiserad inom ett visst område. Vår tanke är det sociala arbetet kanske därmed ligger lite efter exempelvis sjukvården där specialiseringar kräver specialistutbildningar. Vi ser fram emot att efter fyra års studier får arbeta praktiskt och vi kommer med spänning att följa utvecklingen av det sociala arbetet och då särskilt vad som händer med specialiseringen. Med ett specificerat urval och ett genuint empiriskt intresse anser vi att vi har hittat former för att få ett fungerande urval och för att få resultat av studien. Vi anser att vi har uppnått vårt syfte med studien vilket har bidragit till att vi har fått ökad kunskap kring organisationens betydelse samt kring specialiseringens inverkan inom socialtjänsten.

## Referenslista

- Backman, Jarl (2008). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Bergmark, Åke, Lundström, Tommy, Minas, Renate & Wiklund, Stefan (2008). *Socialtjänsten i blickfånget: organisation, resurser och insatser*. Stockholm: Natur och Kultur
- Bergmark, Åke och Lundström, Tommy. (2005) ”En sak i taget? Om specialiseringen inom socialtjänstens individ och familjeomsorg”. *Socialvetenskaplig tidskrift* nr 2-3, s. 125-128.
- Börjeson, Bengt (2008). *Förstå socialt arbete*. Malmö: Liber AB
- Grape, Ove, Blom, Björn & Johansson Roine (2006). *Organisation och omvärld - nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer*. Lund: Studentlitteratur
- Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning (2009). *Social omsorg*. [Elektronisk] Stockholmsstad, Hägersten-Liljeholmen, om stadsdelsförvaltningen samt social omsorg. Tillgänglig: <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Forvaltningar-och-bolag/Stadsdelsforvaltningar/Hagersten-Liljeholmen/> [2009-03-26].
- Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd (2008). *Verksamhetsplan och budget 2009*. . [Elektronisk] Stockholmsstad, Hägersten-Liljeholmen, Dokument och rapporter. Tillgänglig: <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Forvaltningar-och-bolag/Stadsdelsforvaltningar/Hagersten-Liljeholmen/Dokument--rapporter/Verksamhetsplan/> [2009-03-31].
- Jacobsen, Dag Ingvar och Thorsvik Jan (2002). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur
- Jergeby, Ulla (1999). *Att bedöma en social situation – tillämpning av vinjettmetoden*. [Elektronisk] Socialstyrelsen, publikationer. Tillgänglig: <http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/F9A11E84-B346-41DE-9CA1-237F159B08BB/7560/199993.pdf> [2009-02-04].
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Lundström, Tommy och Sunesson, Sune (2006). *Socialt arbete utförs i organisationer*.
- Länsstyrelserna (2008). *Socialtjänsten och barnen – länsstyrelsens granskning av den sociala barn och ungdomsvården 2006-2007*. [Elektronisk] Länsstyrelserna, publikationer. Tillgänglig: <http://www.ac.lst.se/files/4O3R4eet.pdf> [2009-02-11].
- Nacka kommun (2004). *Riktlinjer för handläggning inom Socialtjänstens Barn och ungdomsenhet*. Begränsad cirkulation (Nacka kommun, Granitvägen 15, 131 81 Nacka)
- Nacka kommun (2009). *Fakta om Nacka*. [Elektronisk] Nacka kommun, journalist, fakta om Nacka. Tillgänglig: [http://www.nacka.se/underwebbar/Journalist/fakta\\_om\\_nacka/Sidor/default.aspx](http://www.nacka.se/underwebbar/Journalist/fakta_om_nacka/Sidor/default.aspx) [2009-03-26]
- Neuman, William Lawrence (2006). *Social research methods: qualitative and quantitative*

*approaches*. Boston: Pearson

Perlinski, Marek, Blom Björn och Morén, Stefan (2009). *Om specialisering och integration i Socialtjänstens IFO – preliminär arbetsrapport 2009-02-10*. [Elektronisk] Umeå Universitet, Socialt arbete. Tillgänglig: [http://www8.umu.se/socw/personal/Personalsidor/Perlinski\\_Marek.html](http://www8.umu.se/socw/personal/Personalsidor/Perlinski_Marek.html) [2009-03-10]

SFS 2003: 460 *Lagen om etikprövning av forskning som avser människor*

SFS 2001:453 *Socialtjänstlagen*

SFS 1990:52 *Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga*

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning, 2008 a. (Senast uppdaterad 2008-07-03). *Skarpnäck*. [Elektronisk] Stockholmsstad, Skarpnäck, om stadsdelsområdet. Tillgänglig: <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Forvaltningar-och-bolag/Stadsdelsforvaltningar/Skarpnack/Om-stadsdelsområdet> [2009-03-26].

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning (2008 b). *Utredningsenhet för barn och ungdom*. Begränsad cirkulation (Skarpnäcks stadsdelsförvaltning, Box: 5117, 121 17 Johanneshov)

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning, 2009. (Senast uppdaterad 2009-02-16) *Individ och familjeomsorg*. [Elektronisk] Stockholmsstad, Skarpnäck, Organisation, Individ och familjeomsorg. Tillgänglig: <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Forvaltningar-och-bolag/Stadsdelsforvaltningar/Skarpnack/Organisation/> [2009-04-03].

Socialstyrelsen (2004). *Socialt arbete med barn och unga i utsatta livssituationer – förslag till kompetensbeskrivningar*. [Elektronisk] Socialstyrelsen, publikationer. Tillgänglig: <http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/5EEAC9A8-D13F-45A3-AB3B-7D6B2C4DC39F/2137/20041105.pdf> [2009-03-11].

Socialstyrelsen (2006). *Barn och Unga i Socialtjänsten - utreda planera och följa upp beslutade insatser*. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen BBIC (2006). *Grundbok – barns behov i centrum, BBIC*. Stockholm: Socialstyrelsen

Sohlberg, Peter och Sohlberg, Britt-Marie (2009). *Kunskapens former – vetenskapsteori och forskningsmetod*. Malmö: Liber

SOU 2008:18. *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren*. Stockholm: Fritzes

Stadsrevisionen, Stockholms stad (2009). *Revisionsrapport – Anmälningar om barn och unga som riskerar att fara illa*. Nr 6, januari 2009 DNR 420-20/2009

Stockholms stad, socialtjänstförvaltningen (2007). *Barn och ungdomsärenden – riktlinjer för handläggning och dokumentation inom individ och familjeomsorgen*. [Elektronisk] Stockholmsstad, om Stockholm, förvaltningar och bolag, Fackförvaltningar, Socialtjänstförvaltningen, Riktlinjer. Tillgänglig: <http://www.stockholm.se/OmStockholm/Forvaltningar-och-bolag/Fackforvaltningar/Socialtjanstforvaltningen/Riktlinjer/> [2009-04-03].



Stockholms stad, socialtjänstförvaltningen (2008). *Barnuppdraget i Stockholms socialtjänst – BUSS. Delrapport: Kartläggning av den sociala barnvården i Stockholms stad 2007*. Begränsad cirkulation (Stockholms stad, Socialtjänstförvaltningen, Swedenborgsgatan 20, 106 64 Stockholm)

Thurén, Torsten (1991). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber AB.

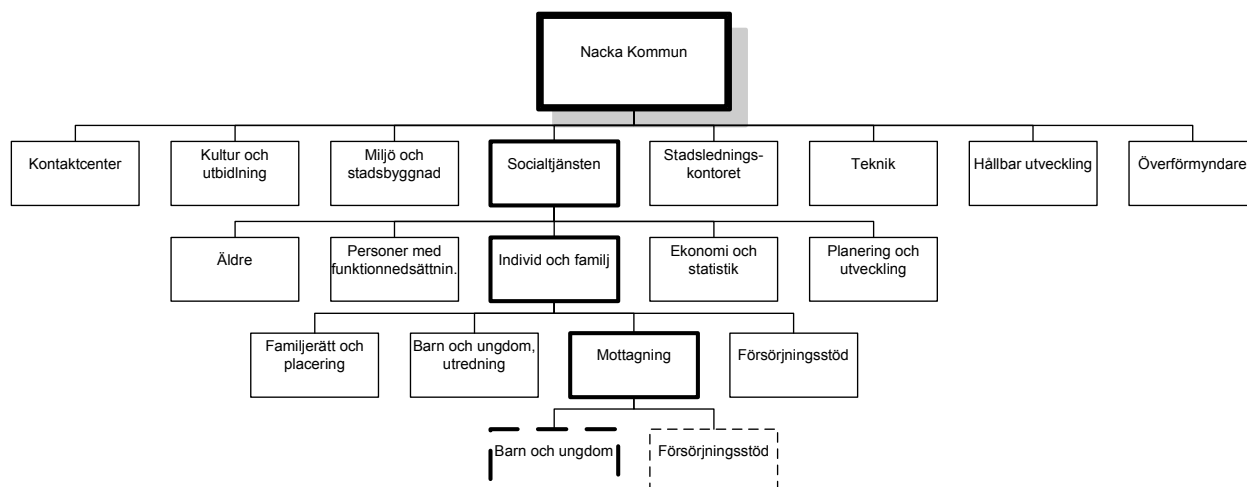
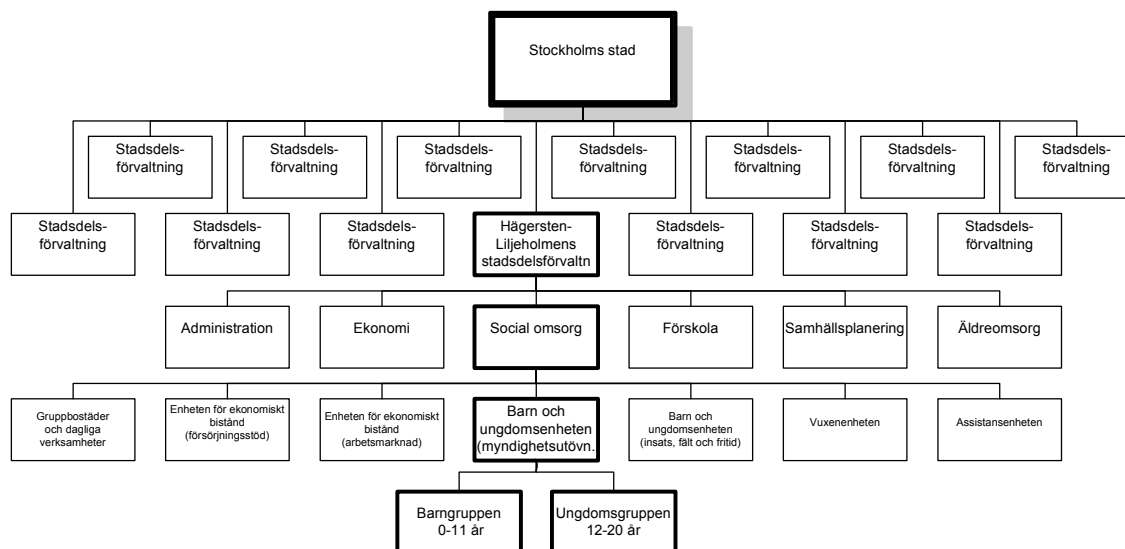
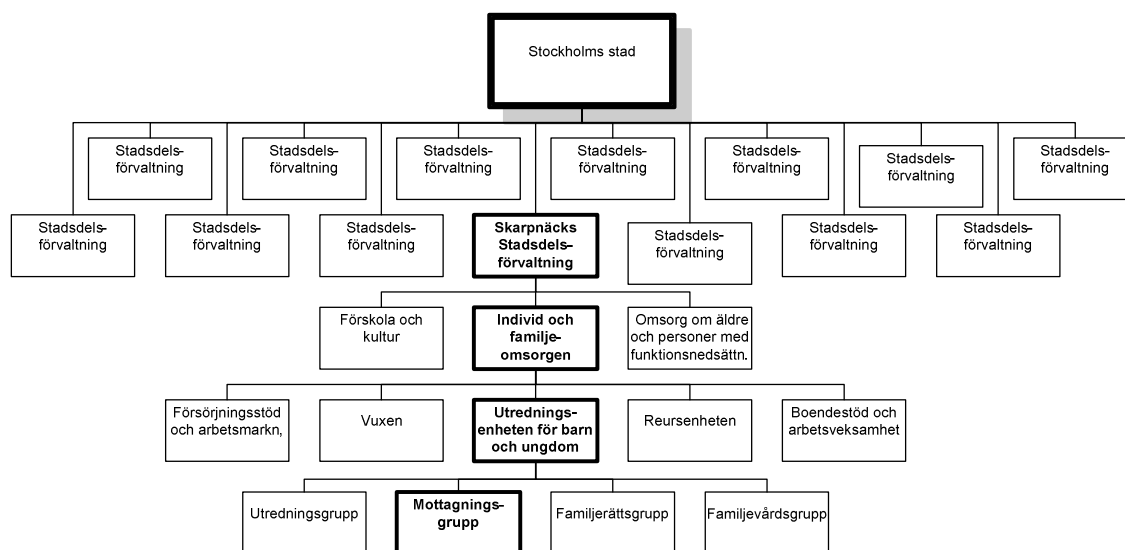
Vetenskapsrådet: *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Vällingby: Elanders Gotab

Wiklund, Stefan (2006). *Den kommunala barnvården – om anmälningar, organisation och utfall*. Stockholm: Stockholms Universitet

Ödman, Per-Johan (1994). *Tolkning förståelse och vetande: Hermeneutik i teori och praktik*. Stockholm: Nordstedts Förlag.

Östberg, Francesca, Wåhlander, Eva och Milton, Pia (2000). *Barnvårdsutredningar i sex kommuner – en vinjettstudie* Stockholm: Socialstyrelsen

## Bilaga 1 – Organisationsöversikter



## **Bilaga 2 – Intervjuguide enhetschefer**

Vi studerar på socionomutbildningen på Ersta Sköndal Högskola och skriver vår C-uppsats om socialtjänstens mottagning av barn- och ungdomsärenden.

Studiens syfte är att a) beskriva hur barn- och ungdomsärenden inom socialtjänsten bedöms och hanteras beroende på hur mottagningen är organiserad, och därigenom b) ge underlag för en diskussion om betydelsen av specialisering inom socialtjänsten

De frågor vi kommer att ställa till dig är:

- Hur är er mottagningsfunktion organiserad?
- Varför har ni valt att organisera den så?
- Vad tänker ni kring generalisering kontra specialisering inom socialtjänsten?

### Bilaga 3 – Intervjuguide socialsekreterare

Vi studerar på socionomutbildningen på Ersta Sköndal Högskola och skriver vår C-uppsats om socialtjänstens mottagning av barn- och ungdomsärenden.

Studiens syfte är att a) beskriva hur barn- och ungdomsärenden inom socialtjänsten bedöms och hanteras beroende på hur mottagningen är organiserad, och därigenom b) ge underlag för en diskussion om betydelsen av specialisering inom socialtjänsten

För att uppnå vårt syfte kommer vi att utgå från följande *frågeställningar*;

- På vilket sätt är socialtjänstens mottagning organiserad inom de stadsdelar och den kommun som är aktuella för studien?
- Vilken betydelse har mottagningens organisation i bedömningen och hanteringen av ärenden?
- Har specialisering någon inverkan på hur mottagningen är organiserad och i så fall på vilket sätt?

Er uppgift är att *tre* socialsekreterare som arbetar med mottagning av ärenden deltar i en *fokusgruppsintervju* som bygger på vinjetter. *Vinjetterna* innebär att vi kommer att presentera korta fallbeskrivningar som beskriver en person, en situation eller en händelse. Vi ger fallbeskrivningarna utmärkande drag som är viktiga och avgörande i en val eller bedömningssituation. Beskrivningarna kommer att vara konkreta och verklighetsnära för att ni ska uppfatta dem som trovärdiga. Studier med vinjetter syftar till att analysera och studera människors bedömningar av fiktiva, men verklighetsnära situationer. Vi har valt att göra vinjetter då vi anser att det kan ge oss en tydlig bild i eventuella skillnader i bedömning och hantering av ärenden. Vi kommer att ha två vinjetter som grund för vår studie.

När vi är klara med diskussionen kring vinjetterna kommer vi att ha en diskussion kring följande frågor:

- Vad ingår i era arbetsuppgifter?
- Vad anser ni om organisationen av er mottagningsfunktion? Vad fungerar bra/dåligt - motivera varför.
- Vad tänker ni kring generalisering kontra specialisering inom socialtjänsten?

## Bilaga 4 – Vinjetter

### Vinjett 1

Det kommer in en anmälan från rektorn på en av skolorna i ert område angående Patrik 15 år. Patrik går i årskurs nio och har under de senaste tre månaderna haft hög frånvaro i skolan och har hamnat efter med skolarbetet. Skolan säger att Patrik verkar nedstämd, de har varit i kontakt med hans mamma som är ensamstående. Skolan uttrycker oro för Patrik då modern inte verkar se hans frånvaro och nedstämdhet som ett problem. (Patrik har inte tidigare varit aktuell inom socialtjänsten).

### Vinjett 2

Det kommer in en anmälan från rektorn på en av skolorna i ert område angående Niklas 8 år. Niklas går i årskurs två och har under de senaste tre månaderna haft hög frånvaro i skolan och har hamnat efter med skolarbetet. Skolan säger att Niklas verkar nedstämd, de har varit i kontakt med hans mamma som är ensamstående. Skolan uttrycker oro för Niklas då modern inte verkar se hans frånvaro och nedstämdhet som ett problem. (Niklas har inte tidigare varit aktuell inom socialtjänsten).

Frågor kring vinjetterna:

- Vem skulle bedöma och hantera detta ärende?
- Hur skulle ni bedöma och hantera detta ärende? Motivera varför.
- Skulle ni göra en förhandsbedömning, hur skulle den i så fall se ut och varför?
- Hur skulle ett eventuellt bedömningssamtal gå till?
- Vilka kontakter skulle tas och varför?
- Tror ni att en utredning skulle inledas, varför/varför inte?

## Bilaga 5 – Samtycke

Du har blivit tillfrågad om att bli intervjuad eftersom du i din position besitter kunskaper/erfarenheter om hur mottagning av barn och ungdomsärenden inom socialtjänsten fungerar. Intervjun kommer att ta lite mer än en timme. Då vårt urval i studien är begränsat är just dina åsikter mycket betydelsefulla.

Vi vill att du ska känna dig trygg och säker under och efter intervjun. Du kan när som helst avbryta intervjun eller avböja att svara på vissa frågor, då intervjun är frivillig. Intervjun kommer vi, med ditt samtycke, att spela in. Orsaken till detta är att vi ska komma ihåg vad som sagts och på ett sanningsenligt sätt kunna förmedla det i uppsatsen. Resultatet av intervjun kommer att presenteras på ett sådant sätt att inga känsliga uppgifter om dig som privatperson lämnas ut. I uppsatsen kommer det endast att framkomma vilka stadsdelar/kommuner vi valt att studera samt inom vilken enhet informanterna arbetar. Undantag är för enhetscheferna som det oftast bara finns en av inom respektive enhet. Under den tid intervjumaterialet bearbetas kommer det att förvaras oåtkomligt för obehöriga – därefter kommer det inom rimlig tid att förstöras. Den färdiga uppsatsen kommer att finnas tillgänglig för allmänheten på Ersta Sköndals högskolebibliotek samt på internet.

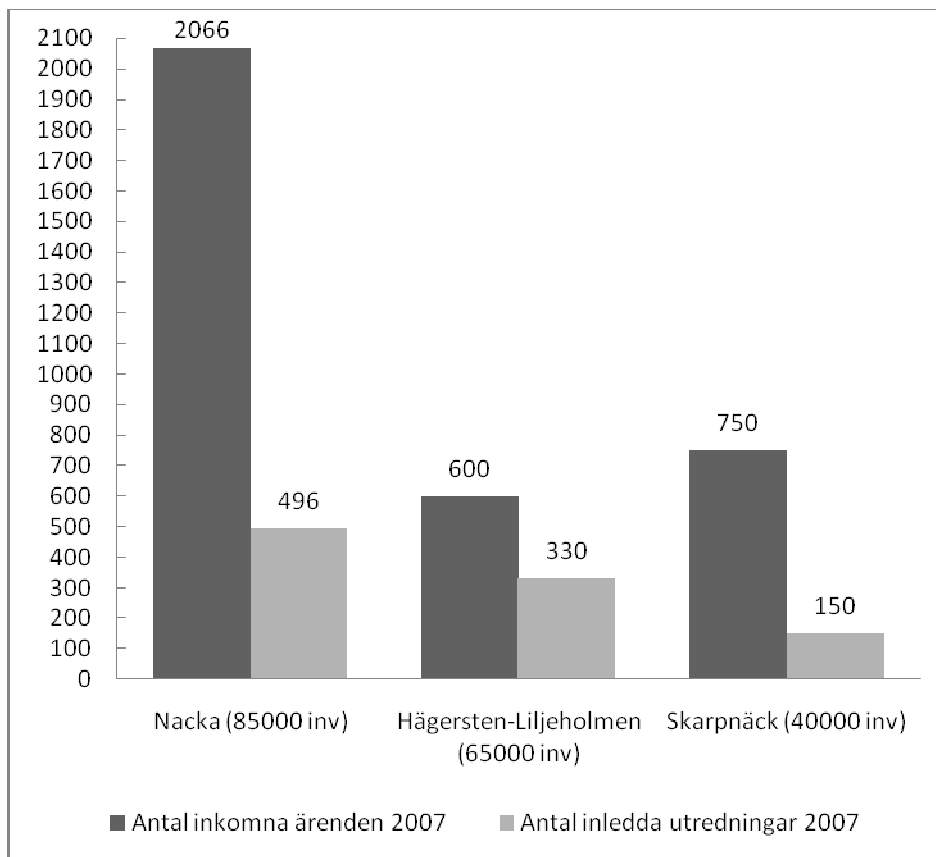
Jag godkänner dessa premisser genom att skriva under detta dokument.

Datum och namnteckning:

---

## Bilaga 6 - Inledda utredningar



## **Bilaga 7 – Uppdelning av ärenden vid brott i Skarpnäck**

### **Fältassistenter**

- Snatteri
- Skadegörelse
- Klotter (kan vara inkörsport till andra kriminella handlingar)
- Tillgrepp av forskaffningsmedel (moped, bil)
- Ringa narkotikabrott
- Olaga hot
- Stöld
- Brott mot knivlagen
- Olovlig körning
- Ofredande

### **Mottagningsgrupp**

- Våldtäkt
- Misshandel
- Våld mot tjänsteman (beteende i sig en riskfaktor, att inte respektera tjänstemän, kan ge konsekvenser som fientlig inställning till samhället, lagar och regler)
- Övergrepp i rättssak (kan ge allvarliga konsekvenser, viktigt att reagera för att brottet är allvarligt)
- Narkotikabrott (vid låg ålder)
- Rån
- Tillgrepp av forskaffningsmedel (bil)