

Examensarbete i Mobil Informatik

Mobila Socialarbetare
– Vilka arbetsmoment kan stödjas av mobil IT?

Anna Stenberg
Göteborg, Sweden 2004



IT University
of Göteborg

CHALMERS | GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för Informatik vid Göteborgs Universitet



REPORT NO. 2004/11

Mobila Socialarbetare – Vilka arbetsmoment kan stödjas av mobil IT?

ANNA STENBERG



Department of Applied Information Technology
IT UNIVERSITY OF GÖTEBORG
GÖTEBORG UNIVERSITY AND CHALMERS UNIVERSITY OF TECHNOLOGY
Göteborg, Sweden 2004

Mobila Socialarbetare – Vilka arbetsmoment kan stödjas av mobil IT?

ANNA STENBERG

© ANNA STENBERG, 2004.

Report no 2004:11

ISSN: 1651-4769

Department of Applied Information Technology

IT University of Göteborg

Göteborg University and Chalmers University of Technology

P O Box 8718

SE – 402 75 Göteborg

Sweden

Telephone + 46 (0)31-772 4895

Göteborg, Sweden 2004

Mobile Social Workers – What work procedure can benefit from mobile IT?

ANNA STENBERG

Department of Applied Information Technology

IT University of Gothenburg

Gothenburg's University and Chalmers University of Technology

ABSTRACT

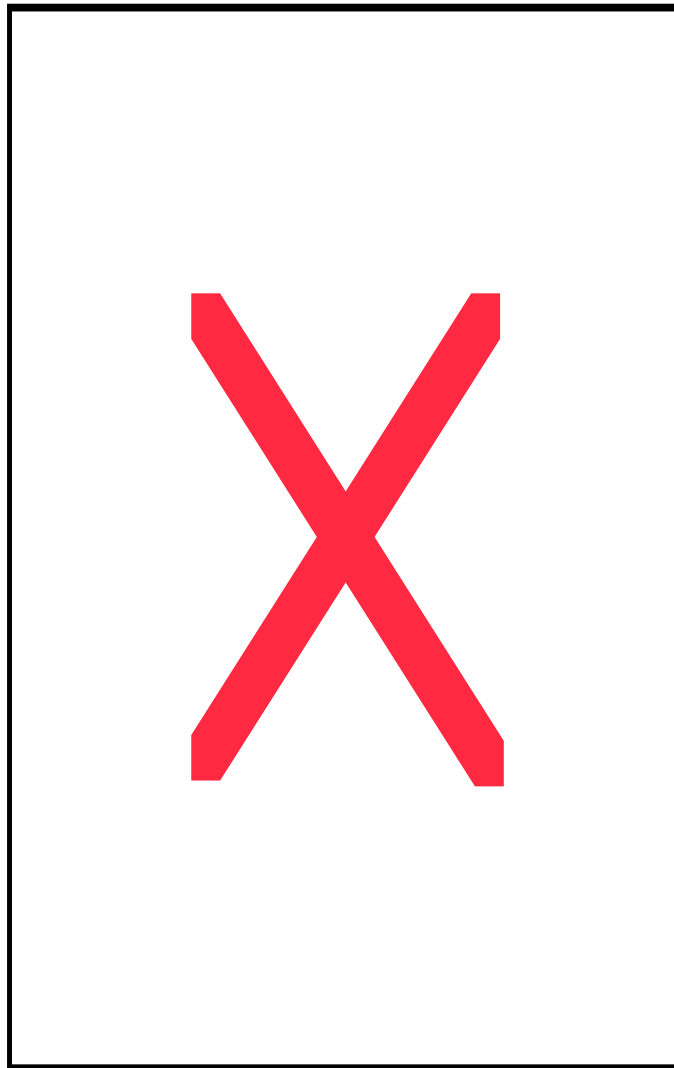
In our day and age, most places of work have become increasingly computerised in order to make task-performance more efficient. Within social work, however, where focus is on human interaction and communication, computerised task-performance efficiency is difficult. In addition, high demands on documentation and confidentiality respectively increase the computerised workload. Consequently, situations where relationship building and human interaction are crucial are easily neglected. This thesis describes the process of developing a handheld computer aid for mobile social workers in their fieldwork. Three different organisations where social work is conducted were observed by means of ethnographical field studies in order to better understand work organisation and tasks. To obtain design implications for a user-friendly handheld computer-aid, the observations were subsequently structured and analysed. Design, implementation and evaluation were performed for one of the studied social work organisations and are presented herein. The main objective with this thesis is to see whether social workers can benefit from mobile information technology (IT) in their fieldwork, i.e. mobile social work. This study shows that whereas certain aspects most definitely can be supported by IT, thus increasing efficiency, other aspects that involve relationship building and self-development respectively, are more difficult to support. Although a handheld computer-aid may be a helpful tool in optimizing conditions necessary between social worker and client for “*the meaningful conversation*”, a face-to-face dialogue still remains the ultimate tool in social work.

This thesis is written in Swedish.

Keywords: social work, mobile informatics, handheld computer support

IT-universitetet, Göteborgs universitet
Magisteruppsats 2004, 20p
Mobil Informatik
Författare: Anna Stenberg
031120482@telia.com

**Mobila Socialarbetare
– Vilka arbetsmoment kan stödjas av mobil IT?**



Handledare: Urban Nuldén, urban.nulden@viktorias.se
Examinator: Johan Lundin, johan.lundin@viktorias.se

**Ett stort tack till er som bistått mig under detta projektarbete: socialarbetare,
handledare, vänner och familj!**

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<u>1</u>	<u>INTRODUKTION</u>	1
<u>1.1</u>	<u>Frågeställning</u>	2
	<u>BAKGRUND OCH TEORIER</u>	3
<u>1.2</u>	<u>Mobil Informatik</u>	3
<u>1.3</u>	<u>Mobilitet</u>	3
<u>1.3.1</u>	<u>Vätskemetafor</u>	5
<u>1.4</u>	<u>Socialt Arbete</u>	5
<u>1.4.1</u>	<u>Socialsekreterare/biståndsbedömare</u>	7
<u>1.4.2</u>	<u>Fältsekreterare</u>	8
<u>1.4.3</u>	<u>Det goda samtalet i Socialt arbete</u>	9
<u>1.5</u>	<u>Informatik i Socialt arbete</u>	10
<u>1.6</u>	<u>Begränsningar</u>	11
<u>2</u>	<u>METOD</u>	12
<u>2.1</u>	<u>Datainsamling</u>	12
<u>2.2</u>	<u>Analys</u>	14
<u>2.3</u>	<u>Design</u>	14
<u>2.4</u>	<u>Implementation/Prototyping</u>	15
<u>2.5</u>	<u>Evaluering</u>	15
<u>3</u>	<u>FÄLTET/DATAINSAMLING</u>	16
<u>3.1</u>	<u>Biståndsbedömare</u>	16
<u>3.2</u>	<u>Socialsekreterare på socialjouren</u>	17
<u>3.3</u>	<u>Fältassistenter</u>	19
<u>4</u>	<u>ANALYS</u>	20
<u>4.1</u>	<u>Aktiviteter/Arbetsmoment</u>	20
<u>4.1.1</u>	<u>Stationärt förarbete</u>	21
<u>4.1.2</u>	<u>Mobilt info- och motivationsarbete</u>	21
<u>4.1.3</u>	<u>Mobilt socialt arbete</u>	21
<u>4.1.4</u>	<u>Stationärt efterarbete</u>	21
<u>4.2</u>	<u>Resurser/Artefakter</u>	22
<u>4.3</u>	<u>Aktörer/Yrkesspecifika företeelser</u>	22
<u>4.3.1</u>	<u>Klientförtroende</u>	22
<u>4.3.2</u>	<u>Socialarbetarens rörlighet</u>	23
<u>4.3.2.1</u>	<u>Travelling</u>	23
<u>4.3.2.2</u>	<u>Visiting</u>	24
<u>4.3.2.3</u>	<u>Wandering</u>	24
<u>4.3.2.4</u>	<u>Plats</u>	24
<u>4.3.2.5</u>	<u>Mobilitetsdimensioner och vätskemetafor</u>	25
<u>4.4</u>	<u>Det goda samtalet</u>	26

<u>5</u>	<u>DESIGN</u>	27
<u>5.1</u>	<u>Val av tekniskt hjälpmedel</u>	27
<u>5.2</u>	<u>Biståndsbedömartjänsten – Mobilt Bistånd</u>	28
<u>5.2.1</u>	<u>Aktiviteter/Arbetsmoment</u>	29
<u>5.2.1.1</u>	<u>Stationärt förarbete</u>	30
<u>5.2.1.2</u>	<u>Mobilt Info- och motivationsarbete</u>	31
<u>5.2.1.3</u>	<u>Mobilt socialt arbete</u>	31
<u>5.2.1.4</u>	<u>Stationärt efterarbete</u>	31
<u>5.2.2</u>	<u>Resurser</u>	31
<u>5.2.3</u>	<u>Yrkesspecifika företeelser och mobilitet</u>	31
<u>5.2.3.1</u>	<u>Travelling</u>	32
<u>5.2.3.2</u>	<u>Visiting</u>	32
<u>5.2.3.3</u>	<u>Wandering</u>	32
<u>5.2.3.4</u>	<u>Plats</u>	32
<u>5.2.3.5</u>	<u>Mobilitetsdimensioner och vätskemetafor</u>	33
<u>5.2.4</u>	<u>Det goda samtalet</u>	33
<u>5.3</u>	<u>Gränssnittsdesign</u>	34
<u>5.4</u>	<u>Datorsäkerhet</u>	34
<u>6</u>	<u>IMPLEMENTERING/PROTOTYPING</u>	35
<u>7</u>	<u>EVALUERING</u>	42
<u>7.1</u>	<u>Stationärt förarbete</u>	42
<u>7.2</u>	<u>Mobilt info och motivationsarbete</u>	42
<u>7.3</u>	<u>Mobilt socialt arbete</u>	43
<u>7.4</u>	<u>Stationärt efterarbete</u>	43
<u>7.5</u>	<u>Klientförtroende</u>	43
<u>7.6</u>	<u>Det goda samtalet</u>	43
<u>7.7</u>	<u>Reflektioner kring funktioner och användarvänlighet</u>	44
<u>7.8</u>	<u>Designjusteringar</u>	44
<u>8</u>	<u>DISKUSSION</u>	45
<u>8.1</u>	<u>Framtida arbete</u>	47
<u>9</u>	<u>REFERENSER</u>	48
<u>Bilagor</u>	50

1 INTRODUKTION

Socialt arbete är ett samlingsbegrepp som innefattar många olika verksamheter inom den sociala välfärdsapparaten och att beskriva det sociala arbetet är komplicerat. Den utbildning som är skraddarsydd för detta breda område är socionomprogrammet och socionomer arbetar inom ett flertal områden och verksamheter. Socionomer arbetar inom disciplinen socialt arbete inom skolan som skolkuratorer, inom vården som sjukhuskuratorer samt inom socialtjänstens verksamhet på en rad olika positioner. Det gemensamma för allt socialt arbete är att det innehåller relationsbyggande och förändrings- och motivationsarbete. De tre områden inom socialt arbete som är fokus i denna uppsats är biståndsbedömare inom äldreomsorgen (utreder och beslutar i hemtjänst och boendefrågor), socialsekreterare inom socialjournsverksamhet (utreder och beslutar i akuta ärenden) samt fältassistenter i cityenheten och i Kärra (arbetar preventivt på fältet).

Ny teknologi har revolutionerat nästan alla områden i samhället. Socialt arbete är inget undantag. I nästan femtio år har arbete pågått med att datorisera socialt arbete på bästa möjliga sätt. Kritikerna är många framförallt bland praktiker som menar att det mänskliga förändringsarbetet blir lidande på bekostnad av statistikinsamlande och rättssäkerhetsaspekter. De första insatserna att kombinera datorer med socialt arbete gjordes för över ett halvt århundrade sedan av en liten grupp människor med intresse för båda dessa fält (*Resnick & Andersson 2002*). Trots ambitioner av dessa slag är system inom socialt arbete idag till största del utvecklade av människor utan praktisk anknytning till socialarbetaryrket. Men tekniken är här för att stanna och det är därför viktigt att visa på och framhålla fördelarna med IT i socialt arbete och försöka minimera nackdelarna. Denna uppsats är ett försök att visa på fördelarna med tekniska hjälpmedel vid mobilt socialt arbete.

Heath & Luff (1998) diskuterar medicinska journaler i sjukvården och mobilt byggnadsarbete som exempel på mobilt arbete där det inte är självklart att datorstöd är överlägset i jämförelse med pappersdokument. Samspelet mellan läkare och patient kan störas snarare än gynnas av att läkaren knappar på sitt tangentbord. Detsamma gäller för den mobila socialarbetaren då hon samtalar med en klient.

Byggarbetaren kan ha lättare att skriva ner något på ett papper än att dra fram ett tekniskt hjälpmedel i en miljö som är ogynnsam för verktyget pga. väta, kyla, damm och dylikt. Detta gäller även en fältassistent som vistas i en utemiljö som inte gynnar datorstöd, exempelvis när han hjälper en berusad eller drogpåverkad ungdom på ett diskotek.

Att designa tekniska hjälpmedel för ett socialt sammanhang kan vara problematiskt också för att artefakten kan förändra existerande tillvägagångssätt skriver *Larsson* (2001). Att ett möte mellan människor förändras av att styras av en datormall är svårt att undvika. Men förhoppningen är att artefakten faktiskt ska kunna bidra till mötet och förbättra det. Exempelvis kan biståndsbedömaren på hembesök komma ihåg att fråga om allt som kan påverka hennes utredning så att bedömningen senare kan bli så rättvis som möjligt. Då kan biståndsbedömaren få hjälp att inte påverkas av vårdtagarens sätt att uttrycka sig eller uppfatta information som ges när han senare fattar beslut i ärendet. Vid fältarbete med ungdomar skulle tydligare statistikföring över vilken typ av ärenden som förekommer kunna styra resursfördelningen mer effektivt.

1.1 Frågeställning

Syftet med denna uppsats är att en analys av en etnografisk studie av mobila socialarbetare ska generera designidéer som i sin tur ska utvecklas, testas av brukarna och evalueras.

Frågeställningen som behandlas i denna uppsats är:

- *Vilka arbetsmoment i det mobila socialarbetet kan stödjas av mobil IT?*

BAKGRUND OCH TEORIER

Författaren av denna magisteruppsats har socionomutbildning och erfarenhet av socialt arbete men i addition till detta finns en utbildning i informatik och framförallt mobil informatik. Hur går dessa till synes diametrala motsatser (människa - maskin) att förena i en frågeställning? Många socialarbetare, för att inte säga alla, är idag till viss del mobila och de använder sig av ett eller flera tekniska hjälpmedel i sitt arbete. Denna relation går att problematisera i sig: Är administration och dokumentation till hjälp eller stjälp i relationen människa – människa/klient - socialarbetare? Men den här studien går inte djupare in på detta resonemang utan är en fördjupning i processen att upptäcka nya tekniska hjälpmedel för mobila socialarbetare som gagnar det sociala arbetet.

1.2 Mobil Informatik

Forskning inom mobil informatik syftar till att förse den mobila människan, antingen i arbets- eller i privatlivet, med innovativa och användbara tjänster och program (*Kristoffersen & Ljungberg, 2000*). Exempel på forskningsområden inom mobil informatik är poliser, väktare och räddningstjänst. I dessa pågående och avslutade studier inom mobil informatik studerar forskare exempelvis en väktarmiljö för att undersöka hur väktare kan stödjas i sitt mobila arbete med mobil informationsteknologi (*Andersson & Andreasson, 2002*). Den här typen av studier fokuserar på ett yrke och en arbetsplats och den verksamhetens specifika behov av mobila applikationer. Huvudsyftet är att få kunskap om designimplikationer. De här designimplikationerna ska sedan implementeras och bli ett instrument i utförandet av arbetsuppgifterna, som en hammare för en snickare. Väktarstudien har till exempel lett till en utveckling av ett kommunikationsverktyg för väktare som troligtvis ska implementeras i en väktarverksamhet inom en överskådlig tidsram. Målgrupper för forskning inom mobil informatik behöver inte nödvändigtvis tillhöra en speciell yrkesgrupp. I vår vardag uppstår det hela tiden situationer då vi måste röra oss från en plats till en annan eller vistas på en främmande plats. Detta gör att det finns åtskilliga intressanta aspekter på människors mobila fritid och vardag att undersöka inom ramen för mobil informatik.

1.3 Mobilitet

För att definiera mobilt arbete identifierar *Ljungberg & Kristoffersen (2000)* typiska situationer där mobilitet existerar. De har utifrån dessa situationer utvecklat en modell där tre olika modaliteter av mobilitet bland mobila arbetare presenteras; travelling, visiting and wandering:

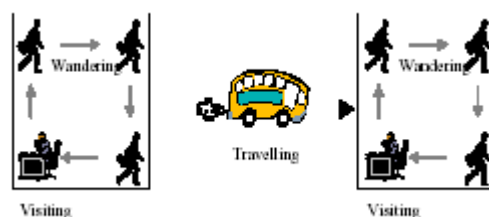


Fig. 1 Travelling, visiting and wandering

Travelling - innebär att man tar sig från ett ställe till ett annat med hjälp av ett transportmedel, till exempel tåg bil eller flygplan. Tidsrymden för mobiliteten är av avgörande betydelse då tiden man reser är av vikt för möjligheter och krav på arbete. Transportmedlet är också av stor betydelse då olika transportmedel har olika potential för IT-stöd.

Visiting – innebär att man spenderar en viss tid på en viss plats och sedan förflyttar sig till en annan plats. Den här sortens modalitet beskriver den sorts mobilitet som förekommer när man spenderar en begränsad tid på en annan plats än sin arbetsplats.

Wandering – innebär mobilitet inom ett begränsat område, som på sin arbetsplats. Den här typen av mobilitet är den man begagnar sig av när man vandrar omkring bland exempelvis sina kollegors rum och arbetsplatser.

Brown & O'Hara (2002) poängterar plats som en avgörande faktor inom mobilt arbete. I deras studie av mobila arbetare har de observerat hur arbetarna anpassar arbetet efter sammanhanget de befinner sig i. Olika arbetsuppgifter ställer olika krav på teknik och miljö, detta kräver planering av arbetsdagen. T.ex. kanske det egna kontoret är det bästa stället för att läsa sin e-post då de tekniska förutsättningarna är bättre där än på ett tåg eller flyg. De här platserna kan istället vara bra för rapportläsning eller att lyssna på röstmeddelanden.

Kakihara & Sorensen (2002) anser att tidigare forskning definierar mobilitet alltför snävt när man enbart talar om mobilitet som människans oberoende av geografiska begränsningar. De menar inte att tidigare teorier är oanvändbara eller ogiltiga men att begreppet behöver utvidgas. ”Att vara mobil betyder inte bara att vara på resande fot utan mobiliteten är relaterad till interaktioner människor har – hur vi interagerar med varandra i våra sociala liv.”

De föreslår därför en expansion av mobilitetskonceptet genom att titta på tre interrelaterade dimensioner av mänsklig interaktion: rumslig, temporär och kontextuell mobilitet. Rumslig mobilitet, som beskriver *var* interaktionen sker, liknar *Kristoffersen & Ljungbergs* (2000) mobilitetsbeskrivning (*visiting, travelling* och *wandering*). Men *Kakihara & Sorensen* lägger till geografisk förflyttning av objekt, symboler och bilder för att fånga det komplexa rumsliga mobiliteten i våra sociala liv.

Dimension av mobilitet	Interaktionsaspekt	Utökat perspektiv
Rumslig (spatiality)	- Var	Geografisk förflyttning av människor men även objekt, symboler, bilder etc.
Temporär (temporality)	- När	- Monokromt gentemot polykromt
Kontext (contextuality)	- På vilket sätt - I vilket sammanhang - Gentemot vem/vilka	Olika typer av interaktion: - Övergående eller permanent - Försynt eller påträngande

Fig. 2 Tabell över tre dimensioner av mobilitet med utökade perspektiv

Rumslig mobilitet: Perspektivet tar inte bara hänsyn till människors förflyttning utan också rörligheten hos olika objekt och symboler. Teknologiska framsteg, som till exempel satellitsänd television, mobiltelefoni och handdatorer förmedlar bilder och information runt i världen utan några geografiska begränsningar. Även rummet i sig kan sägas vara mobilt i vissa fall. Ett virtual community på nätet finns till exempel inte på någon egentlig geografisk plats utan detta är helt beroende av deltagarna.

Temporär mobilitet: Den snabba utvecklingen av mobil informationsteknologi har minskat behovet av att arbeta enbart med en viss person eller grupp under en viss tidsperiod. Teknikutvecklingen har lett till att många arbetsuppgifter kan göras snabbare och på så sätt sparas tid, som kan användas till att förhöja, och skapa nya möjligheter för, den sociala interaktionen mellan människor. Email och röstmeddelanden har möjliggjort asynkron kommunikation (på olika tid) och andra tekniker som har gjort det möjligt att arbeta med flera saker samtidigt - polykromt.

Kontextuell mobilitet: Vid kommunikation ansikte mot ansikte med en annan människa är kontextuella faktorer som gemensam kulturell bakgrund och gemensam begrepps bild viktiga för förståelse. Utvecklingen av mobil kommunikation och informationsteknologi har befriat människors interagerande från många utav dessa kontextuella begränsningar. En interaktion kan karakteriseras utifrån två dimensioner: försynt eller påträngande respektive övergående eller permanent beroende på hur mycket uppmärksamhet den kräver. En lapp diskret placerad på någons skrivbord eller ett meddelande lämnat på en telefonsvarare är ett exempel på en interaktion som är försynt men permanent. Medan ett mail som kräver ett snabbt svar från mottagaren och/eller ger upphov till att en meddelanderuta blinkar för att visa att mottagaren fått mail, är en påträngande permanent interaktion.

1.3.1 Vätskemetafor

Kakihara (2003) menar att mobila yrkesutövare arbetar i en ständigt föränderlig arbetsmiljö (rumslig, temporär samt kontextuell). För att beskriva hur utvecklingen av tekniska uppfinningar påverkat mobila yrkesutövaras arbetsförfarande använder *Kakihara* sig av en metafor från socialtopologin. Men den snabba utvecklingen av nya, och bättre mobila hjälpmedel såsom mobiltelefoner, SMS, bärbara datorer och handdatorer möjliggör för oss att ha tillgång till andra ”anytime and anywhere”. En **vätskemetafor** kan användas för att skildra den miljö där människor interagerar med andra inte bara genom att träffas fysiskt eller tala i telefon utan även genom att använda mobila hjälpmedel. Mobila interaktioner liknas här vid en vätska som flyter fram ojämnt och fragmentariskt. Mobiliteten i mänskliga interaktioner har likt en vätska inget centrum eller periferi och mobil teknologi spelar en stor roll i att skapa och organisera effektiva arbetsmiljöer där interaktionerna flyter. Människor som rör sig mellan olika miljöer måste anpassa sina aktiviteter till den specifika kontext de befinner sig i för att olika situationer påverkar användandet på olika sätt. Intensifierade vätskemetaforiska arbetsförfaranden leder till nya praktiska problem att lösa som att hantera interaktioner och skydda mobila arbetare mot överbelastning av interaktioner. Överbelastning (overload) av interaktioner blir en följd av att en person alltid kan bli nådd av alla i olika interaktionskonstellationer.

1.4 Socialt Arbete

En allmänt accepterad definition av socialt arbete saknas då det är ett mångfacetterat begrepp. Socialt arbete som namngiven aktivitet är ett samlingsnamn på de åtgärder som utförs med socialpolitiska ambitioner. Enligt utredningen ”*Socialtjänst*” (1992) så går socialpolitiken framför allt ut på att omfördela inkomster och resurser samt att förbättra förhållandena för de sämst lottade i samhället. En viktig del av socialpolitiken är att skapa social trygghet för medborgarna. Utredningen menar att det som tidigare kallades socialvård och som numera heter socialtjänst utgör den del av socialpolitiken som i första hand kommunen bestämmer om. Socialtjänsten har enligt socialtjänstutredningen tre huvudsakliga uppgifter:

Strukturinriktade insatser – för att försöka förbättra samhället. Inom socialtjänsten finns praktiska erfarenheter av samhällsproblem som skapar svårigheter för människor. Därför ska socialtjänsten vara med i samhällsplaneringen och föra fram sociala kunskaper och krav på boende, utbildning, sysselsättning, kommunikationer osv.

Allmänt inriktade insatser - socialtjänsten ska med generella insatser försöka förbättra förhållanden för utsatta grupper i samhället. Det görs genom att sprida information samt i övrigt arbeta förebyggande med insatser som kan förhindra att det uppstår problem.

Individinriktade insatser – socialtjänsten ska vid behov ge en mer individuellt anpassad hjälp genom behovsprövade ekonomiska bidrag, vård och behandling för t.ex. missbrukare, råd och stöd till familjer med problem etc. (*socialtjänstutredningen* 1992).

Bernler och Johnsson (1991) ger en mer utförlig beskrivning av socialt arbete:

”När människor inte klarar av att handskas med sina problem så beror det på en av följande orsaker eller en kombination av dem:

1. Bristande motivation att arbeta med problemen på ett ändamålsenligt sätt
2. Bristande förmåga
3. Bristande möjligheter

Det sociala arbetet måste därför ha som mål att:

1. Öka klientens motivation och genom jagstödande åtgärder frigöra energi för förändring
2. Öka klientens kapacitet mentalt, emotionellt och faktiskt – så att han bättre kan handskas med sina problem
3. Tillföra klienten de resurser som behövs för att problemen ska kunna lösas

Allt detta kan endast ske genom en tillitsfull och god relation mellan socialarbetare och klient.

Socialarbetare kan verka inom många olika organisationer och myndigheter i vårt samhälle. De allra flesta socialarbetare hittar vi idag på socialkontor. Men även på denna arbetsplats kan socialarbetaren ha många olika roller. På ett socialkontor träffar socialarbetaren klienter och beroende på individens behov utformas insatsen. En stor del av klienterna har ekonomiska svårigheter av olika slag andra har missbruksproblem eller svårigheter att fostra sina barn. Exempel på andra arbetsplatser för socialarbetaren är skolan (kurator), fängelser/frivården (inspektörer) och vården (kuratorer). Socialarbetyrket är ett serviceyrke där socialarbetaren verkar för individens trygghet i samhället.

Alla människor kan någon gång behöva stöd och hjälp från socialtjänsten. I *socialtjänstlagen* finns bestämmelser om rättigheter till ekonomiskt och socialt stöd och om skyldigheter som kommunen har i förhållande till de människor som vistas i kommunen. De stöd och hjälpinsatser som ges enligt *socialtjänstlagen* kallas bistånd.

Enligt *socialtjänstlagen* har kommunen ett särskilt ansvar för vissa grupper:

- Barn och ungdomar
- Människor med missbruksproblem
- Äldre människor
- Människor med funktionshinder
- Anhörigvårdare
- Brottsoffer

De socialarbetare som är fokus i denna uppsats är socialsekreterare/biståndsbedömare som är vad vi kan kalla semimobila då de delar sin tid mellan traditionellt kontorsarbete och fältarbete i form av hembesök, möten på andra verksamheter mm.

Men studien innefattar även fältsekreterare som är till största delen mobila. Då det är stora skillnader i deras arbetssätt har jag valt att i vissa delar hålla isär dem för att på så sätt tydliggöra specifika verksamheter.

1.4.1 Socialsekreterare/biståndsbedömare

Biståndsbedömare kan ha olika yrkestitlar beroende på organisation och arbetsuppgifter. De kan vara biståndsassistenter, hemtjänstassistenter, områdeschefer och hemtjänstchefer. I denna uppsats används benämningen biståndsbedömare för enkelhetens skull. Socialsekreterare kan även de ha olika titlar beroende på sammanhang men de socialsekreterare som observerats i denna studie kallas för socialsekreterare.

Alla människor som vistas i Sverige kan vända sig till socialtjänsten i den kommun där de vistas för att få stöd och hjälp. Socialtjänstlagens bestämmelser utgår från alla människors lika värde och lika rätt till social och ekonomisk trygghet, vård och omsorg. Varje medborgare garanteras en skälig levnadsnivå genom socialtjänstlagens bestämmelser om rätten till bistånd.(Socialtjänstlagen)

De socialsekreterare som är föremål för denna studie arbetar på socialjouren i Göteborg. Deras uppgift är främst att bistå klienter under den tid då socialkontoren är stängda. Det kan vara ärenden av olika karaktär. Under denna studie gällde de flesta ärenden människor från andra kommuner som ansökte om hemresor och hemlösa som ansökte om boende. Det mobila arbetet gällde till största delen att bege sig till situationer där minderåriga behöver omhändertaras på olika sätt, över natten tillsammans med en anhörig eller kanske tvångsplaceras på behandlingshem eller liknande. Men mobilitet går också att finna när de tar emot klienterna fyra våningar ner i polishuset och alltså utanför det stationära kontoret.

Biståndsbedömare arbetar med handläggning av ärenden som rör pensionärer. Här består ansökningarna till största delen av hemtjänst eller äldreboenden. Det mobila arbetet försiggår antingen hemma hos vårdtagaren vid hembesök, på sjukhus i så kallade vårdplaneringskonferenser samt på äldreboenden och i hemtjänstlokalerna

Socialtjänsten är skyldig att dokumentera all handläggning av ärenden som rör enskilda personer. Denna skyldighet är grunden för att ett ärende ska behandlas på ett rättssäkert och lagenligt sätt. Av dokumentationen ska framgå vilka beslut som fattas, vad som ligger till grund för beslutet och vilka insatser man får.(Socialtjänstlagens bestämmelser)

Dokumentationsskyldighet finns i både socialjourens och biståndsbedömarens verksamhet och formar handläggningen av ett ärende. Allt som skrivs ska vara tillgängligt för godkännande av den individ ärendet rör. Sekretess råder och kan ibland försvåra samarbete med andra instanser som skulle kunna gynna individen.

1.4.2 Fältsekreterare

Socialarbetare som arbetar preventivt ute i fält har många olika befattningar både sett till uppgifter som åläggs dem och yrkesbenämning. De kan kallas för socialsekreterare om de har viss dokumentationsskyldighet men vanligtvis har de inte det och kallas för fältassistenter, fältsekreterare eller kort och gott fältare. I denna uppsats används de olika benämningarna växelvis.

Fältsekreterarens arbete är friare och ser därför mer olika ut beroende på var de befinner sig. Hans eller hennes arbete ska vara preventivt och omfattas inte av dokumentationsskyldighet. Tvärtom så bygger arbetet på tystnadsplikt för att främja relationerna med den berörda gruppen.

Alla som arbetar inom socialtjänsten har tystnadsplikt. Det innebär att personal inom socialtjänstens verksamhet inte muntligen får lämna ut uppgifter om personer som är av personlig och ömtålig karaktär. Undantag från denna bestämmelse är om det finns en skyldighet för socialtjänsten att lämna ut uppgifter om någon. (Socialtjänstlagens bestämmelser)

De fältsekreterare som observeras i detta arbete vänder sig till barn och ungdomar men även fältassistenter som riktar sig till missbrukare, prostituerade eller hemlösa har ett liknande relationsbyggande arbete. Skillnaden är att när minderåriga är inblandade gäller anmälningsplikt. Denna innebär att fältsekreteraren har skyldighet att anmäla till socialkontoret om de ser eller misstänker att barn far illa eller befinner sig i fara för sitt eget välbefinnande.

Det sociala fältarbetet med ungdomar inleddes i början av 1950-talet (*Riksförbundet för fältare –97*). Framförallt var det arbete med storstädernas ungdomsgång som bedrevs. Som metod spreds fältarbete till många kommuner under 60- och 70-talet. Trots medias fokusering på ökande förortsproblem såsom ungdomskriminalitet och gangstergång så är det nedskärningar av fältarbete i många kommuner och stadsdelar som gäller idag.

En beskrivning av fältarbete kräver en definition av ordet fält för att bli tydlig. En miljö där ungdomar vistas möts och blir sedda på ett osystematiskt vis är vad som definierar ett fält i detta sammanhang. För en liten grupp ungdomar får detta ”offentliga rum” en större betydelse. Dessa ungdomar har ofta en problematisk uppväxt och i de offentliga miljöerna söker de bekräftelse och en chans att bli sedda. Deras brist på positiva vuxenförebilder och osäkerhet innebär en ökad utsatthet och de riskerar att utvecklas ogynnsamt. Denna lilla grupp utsatta ungdomar med så kallat riskbeteende är fältarbetarens målgrupp.

På liknande sätt arbetar fältsekreterare med fokus på barn. De försöker finnas i de miljöer där föräldrar finns för att kunna spåra barn i utsatta miljöer för att på ett tidigt stadium kunna ge dem förutsättningar till en gynnsam utveckling.

1.4.3 Det goda samtalet i Socialt arbete

Det sociala arbetet som beskrivs ovan består till en del av byråkrati då verksamheterna kräver dokumentation och struktur för att uppdragsgivarna ska kunna se och värdera det arbete som utförs. Men det finns också en annan del av det sociala arbetet som inte är mätbar och det är mötet som sker mellan individer och det förändringsarbete där samtalet, socialarbetaren och klienten är redskapen. I socionomutbildningen ligger fokus här i det sociala arbetet och i en mindre krass verklighet skulle så vara även i verksamheterna inom socialt arbete. Det viktigaste för att få till stånd "det goda samtalet" som är grunden för att ett möte ska ske mellan socialarbetare och klient är att det finns förtroende mellan dessa. Ett förtroende kan ta lång tid att bygga upp och ett viktigt redskap i förtroendeskapande är reflektion. Reflektion definieras av *Payne* (2002) så här: "Att tänka igenom en sak grundligt i all dess komplexitet och agera gentemot klienten på ett medvetet genomtänkt sätt."

Det "goda samtalet" äger rum när socialarbetaren reflekterar före, under och efter ett möte med en klient/vårdtagare. Detta är ett mycket komplext område som är för stort att gå igenom i detta arbete istället ges ett exempel på hur ett gott samtal kan genomföras. Vid biståndsbedömning kan det, enligt *Clow & Westlund* (1996), vara lämpligt att följa en *tratteknik*, dvs. att börja samtalet allmänt och brett för att efterhand smalna av mot mer specifika och känsloladdade frågeområden. I senare skede bör frågorna återigen breddas och bli mer allmänna.

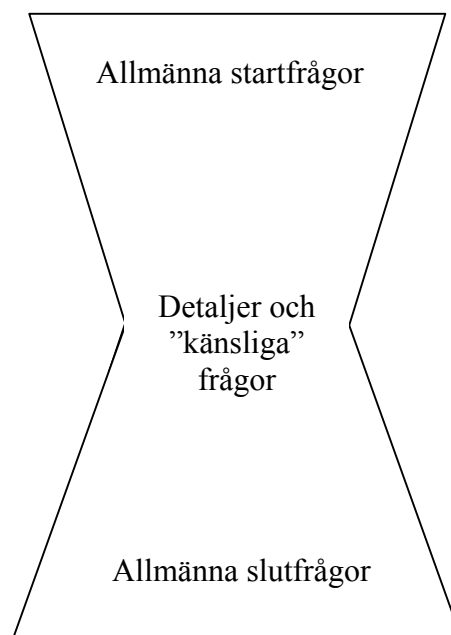


Fig. 3 Tratteknik enligt Clow & Westlund (1996)

Man kan också uttrycka detta som att samtalet bör läggas upp på ett sådant vis att kraven på biståndsbedömarens empatiska förmåga inte är som störst i början och slutet av samtalet.

Bedömningsamtalen bör ske i en miljö där den enskilde har möjlighet att känna sig trygg, avspänd och förmögen att utveckla sin berättelse. Här är hembesöket exemplariskt. Det medför inte bara en psykologisk utan också en praktisk vinst. Fotografier, minnessaker och andra föremål kan sätta fart på samtalet. För biståndsbedömaren är förmågan att kunna lyssna särskilt viktig. Detta lyssnande kan ske på olika nivåer. Först har vi förmågan att kunna lyssna och förstå vad den enskilde faktiskt säger, dvs. *den yttre rösten*. Sedan har vi förmågan att förstå vad man brukar kalla *den inre rösten*, det inte klart uttalade. För att förstå den inre rösten krävs sensibilitet och förmåga att följa upp det endast antydda. Slutligen har vi förmågan att *samtidigt lyssna och ta ansvar för samtalet*. Biståndsbedömaren måste vara

medveten om vad man talar om, vad man har talat om och vad man har kvar att tala om. (Clow & Westlund, 1996).

Etik är en annan viktig del av det goda samtalet. *Shardlow* (2002) skriver att Storbritanniens etiska kod för socialarbetare ser ut så här: ”Socialarbetaren ska respektera sina klienter som enskilda individer och vara angelägna om att värna om deras integritet, individualitet, rättigheter och egenansvar.” För detta krävs reflektion kring egna fördomar och förutfattade meningar.

1.5 Informatik i Socialt arbete

För nästan ett halvt århundrade sedan började en liten grupp forskare, med intresse för datorer och att hjälpa människor, att tänka på sätt att integrera dessa områden, skriver *Resnick & Andersson* (2002). Joseph Weisenbaum, en professor i datorvetenskap vid MIT, var en av dessa forskare och hans bidrag till att integrera dator och arbete med människor var en terapitjänst. Han menade, enligt *Resnick & Andersson*, inte att hans produkt ELIZA skulle ersätta en mänsklig terapeut utan var enbart intresserad av att vetenskapligt utforska gränssnittet människa-dator. Andra har följt Weisenbaums exempel och utvecklat datorterapeuter utifrån olika terapiskolor och fördelen med dessa är att datorterapeuten aldrig blir trött, arg eller uttråkad och är tillgänglig dygnet runt.

Från mitten till slutet av 80-talet började mjukvara användas för att fortbilda kuratorer inom terapi. Från 80 och till idag utvecklas datoranvändningen inom den kognitiva terapin och har visat sig vara mycket effektiv då denna terapi innehåller många läxor och omlärningsmoment där ett handdatorhjälpmedel kan vara till nytta.

Det senaste (*Resnick & Andersson*), som utvecklats är dataspel och simulationer för terapeutiskt arbete med barn. Detta har visat sig fungera väldigt bra då barnen får möjlighet att uttrycka sig i en fantasimiljö där de känner sig trygga.

Geografiska informationssystem (GIS) är ett relativt nytt informatikinslag inom socialt arbete. I slutet av 1800-talet började en pionjär inom socialarbete, Jane Addams, att skissa kartor över Chicagos invånare och var deras behov var störst. Idag kan socialarbetare med hjälp av GIS få en väldigt bra utgångsbild över hur behoven ser ut i deras område (*Tompkins & Southward* 1998, *Watkins* 2001).

Mobil informatik och socialt arbete är ett nytt område att utforska. Mobila hjälpmedel har utvecklats för vården och hemtjänst och har åtminstone på vissa ställen visat sig vara effektiva (*Mannberg-Zackari*, 2003). En socialarbetares mobilitet kan jämföras med en vårdare i hemtjänsten då båda kategorierna arbetar med människor och till viss del möter sina klienter/patienter/vårdtagare i fält.

1.6 Begränsningar

Studien begränsas av ett antal faktorer:

- Tiden: Undersökningen begränsas tidsmässigt av att andelen moment att hinna med i en och samma studie var många. De olika momentet var:
Etnografisk studie/insamlande av data, designidéer/designlitteratur, implementering/programmering, testning av prototyp/evaluering, rapportskrivning.
Detta är fem stora områden och tiden för en magisteruppsats är en termin så varje delmoment har haft en tidsram om cirka fyra veckor.
- Område: Socialt arbete är ett stort och komplext område. I alla verksamheter inom socialt arbete finns mobila yrkesmoment. Denna studie begränsas till tre av dessa verksamheter men kan med modifieringar gälla flera.
- Förförståelse: Som tidigare yrkesverksam socionom har författaren inför denna studie haft en förutfattad bild av socialt arbete. Förförståelse kan ge många fördelar men det kan vara ”svårt att uppträda ovetande eller okunnig på sin hemmaarena” (Repstad, 1999). Man begränsas därmed i möjligheten att kunna få reda på hur individerna med sina egna ord upplever den miljö de befinner sig i. Men som Repstad(1999) påpekar: ”Man ska inte underskatta den källa till motivation och uthållighet som kan ligga i att forskaren berörs som människa av företeelser han eller hon möter i den miljö som studeras. Dessutom kan det vara en fördel om förhandskunskaper om miljön gör att man på ett bättre sätt kan förstå vad som sker och att man kan undvika att dra felaktiga slutsatser.”
- Kravet på mobilitet då ämnet för detta examensarbete är mobil informatik. Som informatiker är det mycket lätt att få designidéer när det gäller att förnya det stationära system som används inom socialtjänsten i Göteborg. Men då två av verksamheterna som är föremål för denna studie är beroende av det stationära systemet även i sitt mobila arbete begränsar detta system kraftigt designen för ett mobilt IT-stöd.

2 METOD

Informatik har som sin uppgift att försöka förklara hur IT designas, utformas, produceras introduceras, används och utvärderas (Dahlbom, 1997). För att människor ska kunna använda information, informationssystem och informationsteknologi i verksamheter behöver de arbeta med tekniken i ett meningsfullt sammanhang. För att uppnå detta behöver man som utvecklare förstå den miljö man utvecklar för. Tidigare i systemutvecklingens historia har systemutvecklare utgått från sina idéer om hur ett bra IT-stöd ska vara utformat. Inom informatiken idag är tanken att användarens verklighet ska användas som utgångspunkt i utveckling av tekniska hjälpmedel och systemutveckling.

Studier inom mobil informatik påbörjas vanligtvis med etnografiska studier av människor i mobila arbets- eller fritidsaktiviteter. Fokus sätts på att hitta möjligheter till att underlätta aktiviteten genom IT-stöd. Utifrån dessa studier och uppkomna designidéer brukar olika typer av applikationsprototyper utvecklas. På detta följer implementation och utvärderingsstudier.

Den metod jag använt för att förstå användarens verklighet och använda den som utgångspunkt i design och utveckling är uppdelad i fyra steg:

- Datainsamling
- Design
- Utveckling/tillämpning
- Utvärdering

Dessa steg tas inte i turordning utan vävs in i varandra i en ständigt pågående process. Detta innebär mer konkret att datainsamlandet pågått under hela examensarbetet precis som designfrågor har stötts och blötts löpande.

Under arbetet med att färdigställa ett tekniskt hjälpmedel har prototypen testats och utvärderats parallellt. Trots att dessa steg är parallella är de i detta arbete beskrivna åtskilda var för sig för att tydliggöra dem för läsaren.

2.1 Datainsamling

Datainsamlingen består i etnografiska studier förlagda till socialarbetares dagliga verksamhet, strukturerade och ostrukturerade intervjuer samt litteraturstudier.

En etnografisk studie är ett försök att förstå en verksamhet/aktivitet på djupet. Istället för att som i intervjuer få verksamheten berättad för sig är en deltagande observation tänkt att ge insikt även i den information om verksamheten som en intervju inte ger. När man berättar för en intervjuare hur man gör en viss rutin som man gjort tusentals gånger är det lätt att förbise detaljer som är självklara för en som är van.

Etnografi är en metod som ofta används inom mobil informatik. Den innebär deltagande observation i syfte att uppnå förståelse av en företeelse. Den kan jämföras med antropologiska metoder som innebär att exempelvis leva ihop med en okänd folkgrupp i syfte att få insikt i deras vardag och ge en bild av hur de individer som finns i ett samhälle uppfattar det. Men som *Emerson* (1995) hävdar så är den etnografiska metoden inte enbart deltagande observation. Det viktigaste är att etnografen skriver ned sina observationer regelbundet och systematiskt och lär sig om det dagliga livet för dem som observeras genom att fortlöpande analysera dokumentationen.

När man använder sig av den etnografiska metoden för datainsamling upptäcker man snart att det är svårt att göra deltagande observationer på en arbetande yrkesgrupp eller enskild individ. Som *Repstad* (1999) uttrycker det så uppfattas man troligtvis som underlig om man i ett fältarbete bara tittar och lyssnar och inte frågar om något. Denna studies datainsamling är därför inte en renodlad etnografisk studie då många frågor har ställts under de fältförlagda observationerna. Dels för att ge en mer komplett bild av verksamheten men till stor del också för att som observatör kunna smälta in i det sociala sammanhanget. På detta sätt påverkas

situationen så lite som möjligt av den ”suspekta” betraktare som observatören annars riskerar att uppfattas som.

Metoden är kvalitativ vilket innebär att den går mer på djupet än på bredden. En etnografisk studie är tänkt att ge insikt och förståelse av ett specifikt sammanhang. Detta innebär att man inte kan dra generella slutsatser av en etnografisk fältstudie men de resultat som blir utkomsten av studien kan bidra till insikter om liknande sammanhang. Den etnografiska forskningsmetoden ska ge en detaljerad beskrivning av hur exempelvis arbetet inom en organisation utförs i praktiken, alltså utav vem och i vilket kontext, och denna kunskap får man genom fältarbete. Etnografin skall också ge en bild av hur de individer som upplever och arbetar i kontexten uppfattar situationen (Hughes et al, 1994).

Hughes et al har identifierat fyra olika angreppssätt när det gäller användningen av etnografi i systemdesign, de är:

- * *Concurrent ethnography* - systemutvecklingen och fältarbetet pågår samtidigt tills dess att undersökaren anser sig ha tillräckligt med material.
- * *Quick and dirty ethnography* - en relativt kortfattad etnografisk studie genomförs för att ge designern en generell bild av det undersökta området.
- * *Evaluative ethnography* - studien genomförs för att validera eller verifiera en redan gjord design.
- * *Re-examination of previous studies* - tidigare etnografiska studier studeras för att ge designern en idé angående den egna preliminära designen.

Ett examensarbete är begränsat till 20 veckor varför ”quick and dirty ethnography” blir det självklara valet för denna uppsats. Element från de övriga angreppssätten finns med då etnografiska studier även gjorts under pågående design och testning samt att författaren har viss egen praktisk erfarenhet av verksamheterna ifråga.

Enligt Hughes et al (1994) så handlar inte ”quick and dirty ethnography” om att studien genomförs under en kortare period utan fältarbetet skall istället ses i förhållande till storleken på den totala uppgiften. Vidare så skall denna metod ge relevant information så snabbt som möjligt men samtidigt så är det omöjligt att ge en komplett och detaljerad bild av området. Syftet är istället att ge designern en möjlighet att fokusera på de områden som är av särskild relevans för systemdesign. ”Quick and dirty” ger en bred förståelse för frågor som rör designens användbarhet och acceptans i motsats till att besvara specifika designfrågor.

Den etnografiska studien har genomförts på olika verksamheter för att ge en bred syn på det mobila sociala arbetet som utförs. Deltagande observationer har gjorts på socialjour, socialkontor samt ute i fält i verksamheter inriktade på preventivt arbete bland barn och ungdomar.

Under observationerna har fältanteckningar gjorts parallellt i möjligaste mån och om det inte har varit möjligt har anteckningarna gjorts i snar anslutning till observationstillfället. Dessa anteckningar har sedan transkriberats för att senare i processen analyseras.

Några intervjuer har också genomförts för att komplettera observationer och litteraturstudier. Dels har det varit ostrukturerade intervjuer parallellt med observation men även strukturerade intervjuer skilda från observationstillfällena. Intervjuerna har kunnat användas som utvärdering av designidéer som uppkommit allteftersom observationerna pågått.

Alltför ostrukturerade intervjuer varnar Easterby-Smith et al (1991) för då diskussionen kan bli för fri och hamna utanför ramen för undersökningen. Detta har förekommit vid ett flertal tillfällen under observationer i denna studie men de ämnen som hamnat utanför det studerade området har lätt kunnat sorteras bort vid granskning av anteckningar.

2.2 Analys

Holme & Solvang (1997) menar att kvantitativ data struktureras i förväg medan kvalitativ data måste struktureras i efterhand då data är insamlad. Detta gör analysen mer tidskrävande vid en kvalitativ studie. I en kvantitativ studie vet man vad man letar efter och i exempelvis en enkätundersökning hittar man studieresultaten i enkätsvaren. I en observationsanalys kan man få leta efter svaren i sina fältanteckningar. Man försöker hitta mönster och strukturer i sitt material i efterhand.

I den här studien har ett hermeneutiskt förhållningssätt tillämpats i analysen av observationerna. Repstad (1999) menar att en hermeneutisk process handlar om tolkningar. Man kan beskriva denna tolkningsprocess som en "hermeneutisk spiral". Enligt Repstad (1999) beskriver Steinar Kvale processen på följande sätt: "Utifrån en inledande och ofta vag och intuitiv global uppfattning av texten som en helhet tolkas de enskilda delarna, varpå tolkningen av delarna ånyo relateras till helheten."

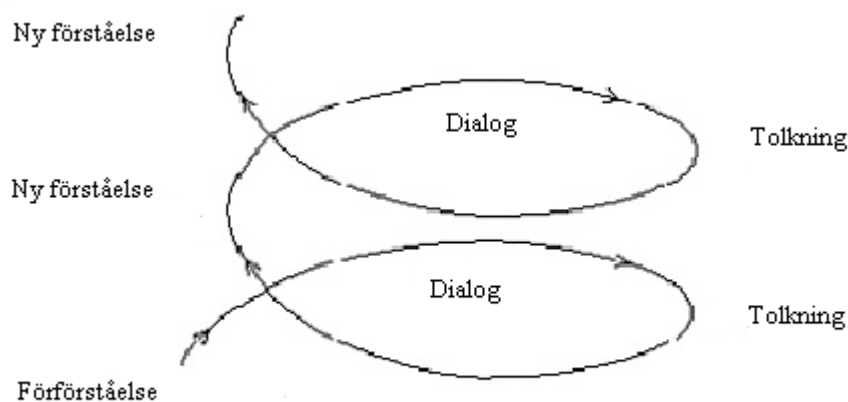


Fig. 4 Den hermeneutiska spiralen

Spiralen fortsätter med nya varv där nya frågor och problem hittas och tolkas och ändrar bilden.

Den kreativa processen i den här studien har möjligtvis bromsats något inom de två verksamheterna där forskaren äger egen praktisk erfarenhet. En realistisk bild av möjligheterna att förverkliga förändringar kan begränsa idéflöde och kreativitet. Fältassistenter som inte är bekant sedan tidigare kan därigenom ge upphov till mer fantasifulla idéer kring design av hjälpmedel.

2.3 Design

För att en teknisk artefakt ska vara användbar måste den, enligt Hughes *et al* (1992), från att vara en maskin förändras till ett instrument. Detta sker genom att artefakten integreras i arbetsflödet på ett naturligt sätt och blir ett instrument som underlättar arbetsrutinerna till skillnad från en maskin som blir en extra arbetsbörda.

Att använda analys av fältanteckningar i design och utveckling är spännande men inte helt lätt. Det kan t ex vara svårt att presentera resultatet av en etnografisk studie på ett sådant sätt att en designer kan utveckla ett system baserat på detta. Metoden kan också uppfattas som alltför ostrukturerad och det kan vara svårt att utifrån resultatet klargöra viktiga designfrågor (Hughes *et al*, 1994).

Martin et al. (2001) ger sina förslag på hur detta kan göras på ett bra sätt. De har tagit fram genererande principer för att fokusera på de delar som är viktigast för en designer. De indelar sina principer i rumsligt orienterade drag och arbetsorienterade drag. Dessa principer kan uttryckas som nyckelfrågor att ställa sig vid analysen av fältanteckningar. Enligt *Martin et al* rör de rumsligt orienterade nyckelfrågorna resurser, aktörer och aktiviteter. De arbetsorienterade nyckelfrågorna rör medvetenhet om arbetet som utförs, hur arbetsaktiviteterna koordineras samt vilka tekniker som används för att anpassa arbetet till de regler och förutsättningar som finns. Svaren på dessa nyckelfrågor används som underlag i design.

Fördelen med att arbeta med alla faserna (datainsamling, design, utveckling och evaluering) är att man kan använda ett och samma synsätt vid alla faserna till skillnad från om faserna handhas av skilda aktörer med olika synsätt. För att åskådliggöra detta har exempelvis de tidigare nämnda nyckelfrågorna om resurser, aktörer och aktiviteter ställts både i analysfasen och i designfasen för att förenkla övergången och tydliggöra processen.

2.4 Implementation/Prototyping

I designfasen av en mjukvaras livscykel beskrivs strukturen och händelserna i systemet. Varje del av systemet specificeras avseende egenskaper och hur de interagerar (*Höjdalsvik & Sindre, 2000*). En väg att reducera missförstånd och osäkerhet i designfasen är att använda sig av *prototyping* (*Sommerville, 2001*). I det här arbetet ska prototyping användas i implementeringsfasen utifrån den design som blir resultatet av analysen av fältstudien.

Prototyping är en iterativ process som underlättar kommunikationen mellan designern och användaren och ger dem båda en förenklad men konkret modell av systemets funktioner.

Huvudsyftet med den första prototypen är att säkerställa strukturen av användarinterfacet och användarens arbetsordning. Målet med de senare prototyperna är att förfinas effektivitet och funktioner. Med hjälp av en prototyp lär användaren sig mer om möjligheter och begränsningar inom design och kan därigenom lättare föreslå designförbättringar avseende användbarhet och funktion. På liknande sätt kan designern genom att studera interaktionen mellan användare och prototyp hitta och rätta till missförstånd tidigt i designprocessen.

Enligt *Sommerville* (2001) så kan prototypanvändning klassificeras som antingen evolutionärt eller throw-away. Evolutionär prototypanvändning betecknar en iterativ process tillsammans med användaren där prototypen utvecklas genom ett antal stadier tills den slutliga produkten är det färdiga systemet. Fördelen är att ingen tid slösas på idéer som inte färdigställs men risken är att designers fixerar sig vid en specifik lösning snarare än utvecklar alternativ. Throw-away i prototypsammanhang innebär att huvudsyftet med prototypen är att upptäcka problem i kravspecifikationen för systemet. I denna studie används evolutionär prototyping.

2.5 Evaluering

Användarevalueringen blir den avslutande fasen i denna studie. Den består av återbesök hos verksamheten för att presentera prototypen i dess olika stadier. Biståndsbedömaren får här tillfälle att kritisera och reflektera kring utformningen av datorstödet samt testa att använda prototypen och se om den uppfyller deras krav på ett fullgott datorstöd för det mobila arbetet.

3 FÄLTET/DATAINSAMLING

En etnografisk datainsamling innebär enligt *Emerson* (1995) att etnografen deltagit i de dagliga rutinerna av en verksamhet och fört anteckningar parallellt med deltagandet. Denna studie har gjorts på mobila socialarbetare inom tre olika områden av det sociala arbetet. Verksamheterna som varit föremål för detta arbete presenteras nedan uppdelade i tre kategorier: biståndsbedömare, socialsekreterare samt fältassistenter.

3.1 Biståndsbedömare

Fältstudien har gjorts på en biståndsbedömare som arbetar i en central stadsdel i Göteborg. Denna biståndsbedömare är både biståndsbedömare och hemtjänstchef. Detta är en vanlig kombination men det är även vanligt förekommande att biståndsbedömare inte är hemtjänstchefer delvis för att detta kan leda till problematiska situationer då man som hemtjänstchef kan begränsas av ett personaltänkande. Om exempelvis biståndsbedömaren är på hembesök hos Gösta för att bedöma hans behov av hemtjänst och samtidigt vet att hemtjänstpersonalen är underbemannad och ser att det egentligen inte finns möjlighet att ge Gösta de insatser han är i behov av. De lagar som gäller för äldreomsorgen är behovsreglerade och rättighetsbaserade. Man får inte som biståndsbedömare ta hänsyn till utbudet när man bedömer insatsbehov. Även om det inte finns en plats på äldreboende för Greta så ska ett beslut fattas att hon har rätt till en plats.

Biståndsbedömarens arbete är semimobilt, den biståndsbedömare som observerats i denna studie arbetar ungefär 50 % inne på kontoret och 50 % ute. Med ute menas på hembesök hos äldre som ansöker om bistånd, på sjukhus eller andra vårdsammanhang, på vårdplanering (VPL) för att i samverkan med andra yrkesgrupper planera för en vårdtagares hjälpbehov och ute i hemtjänstområdet för planering med hemtjänstpersonal.

En dag för en biståndsbedömare kan se ut så här:

Katarina börjar sin tjänst på morgonmöte i hemtjänstlokalen. Här finns upp till 20 hemtjänstarbetare som samlats för att lägga upp dagen. De har ett modulexsystem på väggen. I detta system har varje vårdtagare ett kort där det står angivet vad som görs hos denne vårdtagare och hur ofta. Varje hemtjänstarbetare har ett antal kort per veckodag och det är ett system som minskar diskussionerna på morgonen då alla vet vad de ska göra. Men Katarina är chef över personalstyrkan och det finns mycket att diskutera och informera om som gäller anställningar och personalfrågor. Efter morgonmötet beger sig Katarina till sitt kontor som är beläget på ett äldreboende. Här sätter Katarina sig framför datorn för att kolla ”varsel”. Varsel är meddelanden från sjukvården om att en patient är på väg hem från sjukhusvistelse. Detta betyder att biståndsbedömaren måste kontakta den vårdinstitution som skickat meddelandet för att höra vilka insatser som behöver sättas in. Oftast är det ett så kallat vårdplaneringsmöte som ska göras. Detta innebär att patient, anhöriga, vårdansvarig och kommunens representant, som är biståndsbedömaren, träffas för att planera framtida insatser. Om inte vårdplaneringen görs inom en viss tid så får patienten benämningen färdigbehandlad. Detta innebär att patienten övergår från att vara vårdens ansvar och istället blir kommunens ansvar. Då får kommunen stå för kostnaderna för vården och detta är dyrt och bör undvikas i möjligaste mån.

När Katarina kollat varsel och tagit de kontakter som krävs av sjukvården så börjar hon med det administrativa arbetet med att handlägga ärenden. När hon finns på sitt kontor har hon sin telefon öppen så hennes handläggande störs ofta av telefonsamtal. Handläggandet består i många olika uppgifter. Dels har Katarina gjort hembesök där hon tar emot ansökningar om bistånd i form av hemtjänst och särskilda boenden. Dessa ansökningar ska journalföras. Sedan ska utredning skrivas i ärendet. Detta innebär att man skriver ner de uppgifter man fått under hembesöket i kategoriform för att sedan skriva sin bedömning av behov av insats och

slutligen skriva in det beslut man fattar i ärendet. Slutligen ska detta beslut journalföras vilket innebär att det ska skrivas in i journalbladet med hänvisning till beslutsparagraf. Den beslutade insatsen ska sedan skrivas in på arbetsplanen för den enskilde vårdtagaren som hemtjänstpersonalen ska ha. Därefter ska vårdtagarens ekonomi prövas, detta betyder att inkomsterna prövas mot utgifter i form av hyra och en fixerad uppehållsnorm. Det som vårdtagaren får över är hans/hennes betalningsutrymme avseende hemtjänstavgifter. Denna beräkning ska skickas hem till vårdtagaren för påseende. Sedan ska insatserna föras in, tiden insatsen får ta och nivån på hemtjänst bestämmas. Denna nivå bestämmer i sin tur hur hög avgift vårdtagaren ska betala. Men avgiftsberäkningen ska sedan stämmas av mot storleken på avgiftsutrymmet. Den slutgiltiga avgiften ska sedan skickas till vårdtagaren med beräkningar bifogade.

Parallellt med handläggning av enskilda ärenden får Katarina meddelanden om att fakturor inkommit som ska konteras. Detta kan vara väldigt skilda räkningar som avgifter för vårdplats, hjälpmedel till hemtjänstpersonal eller avgifter för kalendrar till biståndsbedömarpersonalen.

På eftermiddagen går Katarina på hembesök till vårdtagare. Det är både nya aspiranter och vårdtagare som har hjälp sedan tidigare från hemtjänsten. Beslut ska omprövas kontinuerligt för att hållas ajour med behoven hos vårdtagaren. Katarina åker hem till den gamle som ansöker om hemtjänst eller boende för att ha ett samtal med denne. Hon antecknar i ett anteckningsblock vad vårdtagaren ansöker om och anledningen till ansökan. När hon kommer tillbaka till kontoret handläggs ärendet stationärt enligt ovan.

Excerpt:

Biståndsbedömaren (B): - Hej Asta, det är jag som är Katarina. Vi pratades vid i telefon angående att din dotter anser att du behöver lite hjälp från oss.

Asta: - Ja, hon säger det.

B: Du tycker att du klarar dig kanske? Får du någon hjälp idag med att tvätta och städa eller fixar du det själv?

Asta: - Tvätta gör min dotter åt mig och städa gör jag själv, fast hon dammsuger...

B: Jaa, jag ser ju att du har svårt att röra dig, lagar du mat själv?

...

3.2 Socialsekreterare på socialjouren

Den socialjour som är föremål för denna studie är belägen på polishuset i Göteborg och har ansvar för hela Göteborg samt några kranskommuner som köper jour från Göteborg. Jourbyråns uppdrag är att fungera som socialkontor vid akuta ärenden då det ordinarie socialkontoret är stängt. Under fältstudien gällde de flesta ärendena borttappade/stulna plånböcker som orsak för ansökan om hemresor och matpengar samt människor som ansökte om boenden för natten. Dessa klienter satt och väntade i polishusets väntrum tills de fick träffa en socialsekreterare från socialjouren. I fall där barn var inblandade kunde de göra ”hembesök”. Hembesök betydde i dessa fall inte enbart besök i enskildas hem utan var ett brett begrepp som innefattade alla miljöer som var skilda från enskildas hem.

En dag för en socialsekreterare på socialjouren kunde se ut så här:

Socialsekreteraren börjar klockan 15.00, då får de en rapport från dem som börjat 8.00 om vad som hänt sedan de var i tjänst sist. De svarar i telefonen med jämna mellanrum. Socialjouren kan man som allmänhet ringa genom SOS (112), genom polisväxeln eller direkt då numret till telefonjouren finns i telefonkatalogen. Många ringer för att be om råd eller information exempelvis om hur man kommer i kontakt med socialtjänsten eller hur man gör en anmälan eller för att diskutera någon man är orolig för. Andra ringer för att de behöver hjälp med något.

Excerpt:

Någon ringer: - Hej, jag heter M... och är familjehemsmamma för en 18-årig pojke. Han har egentligen flyttat ifrån oss men han kom hit ikväll för han har ingenstans att ta vägen. Han använder droger och har fått beviljat en plats på behandlingshem av sin socialsekreterare men i veckan var han på behandlingshemmet och tittade och bestämde sig för att tacka nej.

Socsekr: - Var har han bott sedan han flyttade från er?

M: - Hos olika kompisar men nu har han ingen han kan bo hos och vi vill så gärna att han åker till behandlingshemmet.

Socsekr: - Skulle de ta emot honom där idag?

M: - Det vet jag inte, det är därför jag ringer, för att få hjälp att lösa situationen för pojken.

Socsekr: - Får jag ditt nummer och namnet på behandlingshemmet så ringer jag och hör efter.

Sjöräddningen ringer:

– Jag ringer från Stenabåten, vi har en kvinna som saknas och vi antar att hon fallit överbord. Hennes man och två barn är chockade vad ska jag göra med dem?

Socsekr: - Oj vad hemskt! Jag är inte säker på hur vi brukar göra i sådana här fall men jag tror att det är vården som ska gå in. Jag ringer Sahlgrenska och återkommer till dig. När kommer båten till Göteborg?

Polisen ringer:

- Vi har ett par som slåss på Redbergsplatsen och det är en treårig son som försöker gå emellan och medla.

Socsekr: - Kan ni köra hit dem så att vi får prata med dem här? Det brukar inte vara bästa förutsättningarna att försöka få till ett samtal på öppen plats.

P: - Vi får höra med dem så får vi återkomma till er.

Socialjouren får också samtal från polisen varje gång en ungdom är inblandad i ett brott. Denna information förmedlas sedan via socialjouren till aktuell stadsdel och socialsekreterare. Ibland gör polisen en förfrågan om socialjouren kan medverka vid förhör med ungdomar.

När någon kommer till polishuset för att träffa socialjouren tar socialsekreteraren med sig penna och papper och går fem våningar ner för att träffa klienten/klienterna i ett särskilt rum i polishuset. Två socialsekreterare tar emot besöken tillsammans om de inte känner till klienten i förväg och känner sig trygga att ta emot honom/henne ensam. Innan de går ner för att träffa besöket så får de personnummer och kollar upp det som finns att kolla upp om personen/personerna i kommunens datasystem webbsotis. Under besöket antecknar socialsekreteraren uppgifterna som klienten ger i sitt anteckningsblock. Hon/han avslutar besöket genom att be klienten att åter igen sätta sig och vänta i polishusets väntrum på ytterligare besked. Sedan går socialsekreteraren upp till våning fem för att utreda ärendet vidare. Detta kan till exempel innebära att kontrollera att klienten uppgett rätt folkbokföringsadress, kolla tågtider eller ringa runt till härbärgen för att försöka hitta en ledig plats för natten. Under denna utredningstid ringer telefonen med jämna mellanrum eftersom det är en jourverksamhet. När socialsekreteraren kollat det som behövs för att ett besked ska kunna ges till klienten så går de ner och hämta in klienten till besöksrummet igen. Här får klienten besked om beslut och får veta hur han/hon ska bete sig i nästa steg. Denna information kan som sagts tidigare bestå av tågtidsupplysning eller beskrivning av väg till ett boende men naturligtvis kan klienten också få ett negativt besked och avslag på sin ansökan. De kan också behöva köra en klient till ett jourboende eller barnhem. Är det en lugn kväll så kommer och ringer väldigt få klienter och socialsekreterarna kan ha tid att läsa tidningen och se på TV i väntan på att något ska hända. Är det en händelserik kväll så har de inte ens tid för matpaus under en kväll.

3.3 Fältassistenter

Fältstudien har gjorts dels på cityenheten där fältassistenter, fältarna, arbetar med ungdomar från hela Göteborg som vistas inne i centrum. Dels är fältstudien baserad på en fältassistent i en stadsdel vars målgrupp är föräldrar och barn upp till 6 år. Fältassistenter arbetar i förebyggande syfte dvs. innan problemen är för stora att lösa utan myndighetsinblandning.

En dag för en fältassistent kan se ut så här:

Fältaren kommer till kontoret, Meeths salonger respektive socialkontoret. Där läser de mail, pratar med kollegor och deltar i olika möten. På Meeths har fältarna gruppaktiviteter med gymnasieungdomar som inte klarar av individuella programmet på Vingagymnasiet. Ungdomarna har fått i bistånd av sin socialsekreterare att ha verksamhet i VingCent om dagarna istället för gymnasiet. En del i VingCent-programmet är gruppverksamhet som fältassistenter leder tre gånger per vecka. Syftet med fältarnas gruppverksamhet är att få ihop gruppen. De gör saker ihop som att se på film och diskutera den efteråt. På kvällarna mellan 19 och 22 är fältassistenter i citygruppen ute på stan och ”fältar”. Detta innebär att de vandrar i centrala omgivningar för att lokalisera ungdomar i riskmiljöer och eller med riskbeteende. På helgkvällar har de ett kartläggningsansvar var det är aktivitet och så vidare.

Excerpt:

Fältarna (de går alltid två och två) träffar på en tjej och en kille som de känner sedan tidigare.

Fältarna: - Hej T och C hur är läget?

T: - Hej, är det ni! (T och C går fram och kramar om fältarna)

F1: - Du kom inte upp igår till Meeths som vi hade bestämt.

T: - Nej, jag var hos min soc samma tid. Jag ska få en lägenhet nu. Skitbra, i Linnéstan.

F2: - Vad skönt, vad sa du för att du äntligen skulle få det.

T: - Morsan ringde dem och sa att jag inte får bo hemma en dag till. Men det är en sån där skyddslägenhet.

C: - Jag ska ju också få det fast i Gråbo så nu är allt lugnt.

F2: - Vart ska ni nu då?

T: - Vi ska till Fernando och träffa kompisar.

F1: - Ni ska inte dricka öl va?

C: - Det har vi inga pengar till.

F: - Ha det så bra då. Vi ses!

Fältassistenten som arbetar med barn går exempelvis till ”Öppna förskolan” några gånger i veckan för att synas och finnas till hands för föräldrar och barn i området. På kvällen har hon kurser för nyblivna föräldrar på BVC och för blivande föräldrar på MVC. Exempel på samtal på öppna förskolan, verksamhet för föräldrar och småbarn på dagtid.

Fältassistenten: - Hej, hur är det!

Mamma: - Jo det är bra men jag har inte sovit i natt för Axel har varit så grinig.

F: - Ja du ser lite trött ut, är nätterna ofta besvärliga.

M: - Nejdå, Jag får ju hjälp av pappan ibland också.

F: - Så han hjälper till även på nätterna trots att ni inte bor ihop?

M: - Ja ibland när Axel har sina perioder så sover han över också.

F: - Hur tycker du att det funkar då!

M: - Det går ganska bra när inte hans nya ringer och tjatar.

F: - Ja, sånt kan man ju gärna klara sig utan. Hur är pappans nya med Axel då?

M: - Jag vet ju inte egentligen men pappan säger att hon tycker om honom mycket.

Fältassistentens stödjande föräldrasamtal mynnar ut i att hon ber mamman komma på ”ensamma föräldrars kväll” på tisdagar för att träffa andra i liknande sits.

4 ANALYS

Etnografi är ett relativt nytt tillvägagångssätt inom IT-området. Detta medför att det inte är helt självklart hur tolkningen av det insamlade materialet skall gå till (Hughes et al., 1994).

En viktig del av dataanalysen, enligt Repstad (1999), är att som forskare ha ett kritiskt förhållningssätt till värdet och giltigheten hos den information man samlat in. Följaktligen påverkar utövarens tidigare erfarenheter observationerna i den här studien.

Emerson et al. (1995) presenterar några idéer om hur analysen lyckas. De menar att om fältanteckningarna är skrivna på ett bra sätt skall de även kunna läsas på ett bra sätt. Etnografen skall kunna läsa igenom anteckningarna och på samma gång återuppliva de tankegångar, känslor och funderingar som fanns när texten skrevs.

Ett antal nyckelfrågor kan enligt Martin et al. (2001) ställas vid analys av fältanteckningar för att fokusera på de delar som är viktiga i designprocessen. Författarna menar att det finns rumsligt orienterade nyckelfrågor som inkluderar resurser, aktörer och aktiviteter. Enligt dessa principer kan en socialarbetares arbetssituation beskrivas med hjälp av ovannämnda nyckelfrågor:

Aktörer - Biståndsbedömare, socialsekreterare, fältassistenter är de aktiva aktörerna i verksamheterna men minst lika viktiga aktörer är vårdtagare, klienter och barn/ungdomar.

Aktiviteter - Biståndsbedömare och socialjoursarbetarna delar i stort sett arbetsmoment och artefakter/hjälpmedel. I båda yrkena är det klientarbete som står i fokus. De träffar klienter/vårdtagare på hembesök respektive möten på polishuset. De gör en utredning, en bedömning och fattar ett beslut. Sedan har de särskiljande uppgifter så som att biståndsbedömaren har personalansvar och socialjouren gör akutbedömningar i tvångsärenden. Likheter med fältassistenternas arbete är få då fältarna inte ska dokumentera sitt arbete och de övriga två yrkena baseras på ärendedokumentation. Men alla tre yrkena utgörs av arbete med människor där relationen och mötet med människor är grunden för verksamheten. Alla tre positionerna har instiftats som en service åt samhällsmedborgarna. Biståndsbedömarna ska se till att de gamla får skälig levnadsnivå. Socialjouren ska ge service åt samhällsmedborgare i nöd och bistå barnens rätt i akuta situationer och fältarna ska ge service åt ungdomar genom att fungera som vuxenförebild i ungdomsmiljöer och finnas tillhands om ungdomarna behöver hjälp med olika saker.

Resurser - De hjälpmedel som biståndsbedömare och socialsekreterare använder i den mobila delen av yrket är i huvudsak penna, papper, almanacka, blanketter, broschyrer och mobiltelefon. Fältassistenterna har enbart med sig mobiltelefon och almanacka när de är ute i fält.

4.1 Aktiviteter/Arbetsmoment

Gemensamma arbetsmoment/aktiviteter för de tre studerade grupperna är följande:

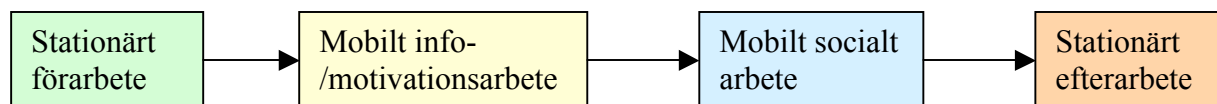


Fig. 5 Modell av arbetsmomenten

Alla de tre studerade verksamheterna kan presenteras med hjälp av dessa fyra kategorier. Nedan följer utförligare kategoribeskrivningar och en tabell som visar variationer och likheter mellan områdena.

4.1.1 Stationärt förarbete

Den verksamhet som i denna uppsats benämns stationärt förarbete sker på kontoret eller annan fast plats med tillgång till stationär dator och stationär telefon. Det stationära förarbetet kan vara svårt att skilja från det stationära efterarbetet och det övriga stationära arbetet som utförs i yrket. Det som utmärker det stationära förarbetet är att det utförs som en förberedelse för det mobila arbetet som ska utföras i fältet. Ett exempel kan vara att läsa i det stationära systemet om den person man har stämt möte med i fältet.

4.1.2 Mobilt info- och motivationsarbete

Det som ingår i det mobila informationsarbetet är den information som förmedlas från socialarbetaren till vårdtagaren/klienten/ungdomen. Det kan vara information om hemtjänstföreskrifter, socialbidragsnorm eller olika behandlingshemsalternativ. Det hänger tätt ihop med motivationsarbetet som innebär att försöka få personen ifråga att intressera sig för det man informerar om eller alternativt inspirera individen att intressera sig för något man anser skulle vara tillgodo för den enskilde.

4.1.3 Mobilt socialt arbete

Det mobila sociala arbetet syftar till att ta reda på vad den person man möter har för behov och begär. Detta är inte så enkelt som det låter och kan oftast inte uppnås genom att ställa konkreta frågor. Det är ett samspel och en dialog som kan kräva många möten att åstadkomma. Det som ska uppnås är att klienten/vårdtagaren/ungdomen själv ska reflektera och resonera sig fram till en framtidsbild av något slag som man senare kan hjälpas åt att nå fram till. Till exempel kan det vara en äldre människa som enligt biståndsbedömaren skulle behöva ett särskilt boende på ett vårdhem där maken/makan är ovillig att lämna ifrån sig vårdansvaret. Till en del består detta arbete i att ställa och få svar på konkreta frågor medan det mera krävande, relationsbyggande går under benämningen ”det goda samtalet” och diskuteras längre fram.

4.1.4 Stationärt efterarbete

Detta arbete särskiljs från det övriga stationära arbetet genom att det görs i anslutning till att det mobila arbetet ägt rum. Det innebär att exempelvis föra in de anteckningar man fört i den mobila situationen i det stationära systemet. Ju rikare dokumentation och information man har med sig från de mobila momenten i socialarbetet desto bättre och rättssäkrare har det stationära arbetet förutsättningar att bli.

Ytterligare exempel och beskrivning av de olika momenten i tabellform för att åskådliggöra skillnader och likheter mellan de tre verksamheterna.

	Biståndsbedömare	Socialjour	Fältassistenter
Stationärt förarbete	Biståndsbedömaren träffar sin hemtjänstpersonal på morgonmöte för planering av verksamheten.	Socialsekreteraren träffar sina kollegor för avrapportering och övertagning av ärenden	Fältassistenten träffar sina kolleger för genomgång av ungdomar och insatser och planering av verksamheten
Mobilt info- och motivationsarbete	Biståndsbedömaren informerar äldre om hemtjänst och särskilda boenden i vårdtagarens hem eller på vårdinrättning	Socialsekreteraren informerar klienten om vad socialjouren har för uppgift och möjligheter att bistå klienten	Fältassistenter informerar ungdomar och föräldrar om deras verksamhet och möjligheter att bistå ungdomar och föräldrar
Mobilt socialt arbete	Socialt samspel, möte med den äldre människan, relationsskapande verksamhet	Socialt samspel, möte med klient/personer i syfte att bistå och utreda behov, relationsskapande syfte	Socialt samspel, möte med ungdomar/nyblivna föräldrar, relationsskapande syfte för att arbeta preventivt

Stationärt efterarbete	Dokumentationsarbete, för rättssäkerhet, ärendeöversikt samt statistiksamlade	Dokumentationsarbete, för rättssäkerhet, statistiksamlade för existensberättigande och verksamhetsplanering	Dokumentationsarbete, statistiksamlade för existensberättigande och verksamhetsplanering
-------------------------------	---	---	--

Fig. 6 Tabell över arbetsmomenten

4.2 Resurser/Artefakter

	Biståndsbedömare	Socialjouren	Fältassistenter
Artefakter vid stationärt arbete	Dator Penna Papper Telefon Post-it Formulär	Dator Penna Papper Telefon Post-it Blanketter	Dator Penna Papper Telefon Post-it
Artefakter vid mobilt arbete	Penna Anteckningsblock Mobil Almanacka	Penna Anteckningsblock Mobil	Mobil Almanacka Anteckningsblock vid gruppverksamheter
Artefakter som medtages från det stationära till det mobila arbetet	Anteckningsblock Penna Almanacka Mobiltelefon Informationsbroschyrer Personuppgifter (adress, personnummer, tidigare insatser) Ekonomiblanketter	Anteckningsblock Penna Ansökningsblankett Informationsbroschyrer Personuppgifter (adress, personnummer, tidigare insatser)	Mobil Almanacka I arbetet med ungdomar i gruppverksamhet på Meeths eller Vingcent använder de broschyrer, böcker och filmer. I grupparbetet medtages anteckningar om teman, diskussioner samt närvarolista
Artefakter som medtages från det mobila till det stationära arbetet	Anteckningar om behov och önskemål	Anteckningar om behov och önskemål Ifylld ansökningshandling Inlämnade papper ex. polisanmälan	Minnesbilder av inträffade händelser och möten med ungdomar. Ifylld närvarolista och anteckningar från gruppverksamhet.

Fig. 7 Tabell över använda resurser

Som tabellen ovan visar så är det många artefakter som tas med till, och från, det mobila sociala arbetet. Detta innebär ett arbetsmoment i sig att se till att få med sig alla artefakter för att i senare skede ha tillgång till alla uppgifter som påverkar en bedömning i en utredning. Att ersätta dessa artefakter helt eller delvis med ett datorstöd torde vara önskvärt.

4.3 Aktörer/Yrkesspecifika företeelser

De tre verksamheterna som studerats innehåller några yrkesspecifika företeelser trots de stora skillnader som finns.

4.3.1 Klientförtroende

Möjligheten att utföra en uppgift mer effektivt kan verka stressande både för socialarbetare och för klient. Enligt *Heath et al.* (1992) kan det vara enklare att använda penna och papper än att använda tangentbord när man interagerar med andra människor parallellt med skrivandet. Datoranvändaren har en tendens att avbryta samtalet för att använda tangentbordet medan pennskrivande är lättare att integrera i annan aktivitet. *Harper & Sellen* (1995) är inne på ett liknande resonemang när de beskriver en situation på en polisstation där en polisman håller ett vittnesförhör. Om polismannen i denna situation avbryter vittnets berättelse för att skriva på sitt tangentbord störs polismannen i sin uppgift att stödja vittnet och få henne att

känna sig så bekväm som möjligt. Vittnesmålet som skrivs ner med penna och papper kan, med en oavbruten vittnesberättelse därför skilja sig starkt från ett vittnesmål inskriven parallellt på datorn. Detta är delvis en vanesak men är en försvårande omständighet lika fullt. Ett vittnesmål kan liknas vid ett utredningssamtal på hembesök eller på socialjouren. Vid fältstudien har jag sett att klienter/vårdtagare är mycket uppmärksamma på vad som skrivs ner om dem. Detta kan kanske bli en försvårande omständighet när biståndsbedömaren eller socialsekreteraren använder ett tekniskt hjälpmedel.

Excerpt:

Biståndsbedömaren är hemma hos Elsa för att diskutera om möjligheter till servicehusboende. Biståndsbedömaren: - Hur fungerar det för dig att bo hemma Elsa, klarar du att städa och handla själv eller får du hjälp av någon?

Elsas Dotter Inger: - Vi hjälper henne att städa när vi är här, hon klarar inte att dammsuga!

Biståndsbedömaren Katarina skriver något i sitt anteckningsblock. Elsa reser sig och sneglar på vad Katarina skrivit.

Elsa: - Jag har alltid klarat mig själv, skriv det!

Katarina: - Det är ju fantastiskt att du klarat dig själv och nu kan du få hjälp att klara dig själv ännu längre med lite hjälp från hemtjänsten!

Elsa: - Skriv att jag klarar mig själv och alltid har gjort det!

4.3.2 Socialarbetarens rörlighet

Socialarbetarnas mobilitet kan beskrivas och analyseras med hjälp av de tidigare beskrivna mobilitetsteorierna. De tre mobilitetsteorierna ger olika designhänsyn vid design av mobil IT. I den här studien har de använts parallellt för att ge plats åt olika perspektiv på mobiliteten i de studerade verksamheterna.

Kristoffersen & Ljungberg (2000) beskriver tre typer av mobilitet: travelling, visiting och wandering. De mobila socialarbetare som föremål för denna studie är mobila i alla tre modaliteterna.

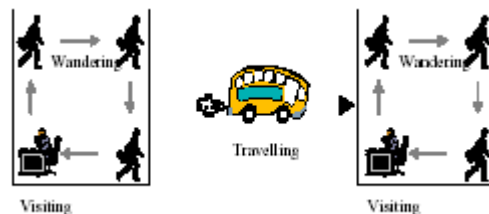


Fig. 8 Travelling, visiting and wandering

4.3.2.1 Travelling

Biståndsbedömarna reser med transportmedel till sina vårdtagare för hembesök eller vårdplaneringsmöte på vårdinstitutioner. Detsamma gäller socialjournarbetarna då de när de åker med bil på hembesök/uttryckning. För fältarna är resandet begränsat till resa med transportmedel till och från arbetet eller transportmedel till något särskilt evenemang eller möte/kurs.

Excerpt:

Biståndsbedömaren talar i telefon med en avdelning på sjukhuset. Endast hennes röst hörs.

Biståndsbedömaren: - Så, Gösta är medicinskt färdigbehandlad nu?

- Vi behöver ha ett vårdplaneringsmöte hos er då?
- Jag har ett annat möte på torsdag klockan 14. Kan vi ta det här i anslutning till det så slipper jag åka två gånger fram och tillbaka, det tar så mycket av min arbetstid att sitta och åka.

4.3.2.2 Visiting

Både biståndsbedömare och socialsekreterare gör och har besök, hembesök och jourbesök. Även fältassistenter använder sig av visiting när de träffar en ungdom för ett samtal på ett café eller träffar föräldrar i samtalsrum på ”öppna förskolan”. Detta är tillfällen då socialarbetarna är en begränsad tid på en annan plats än sin arbetsplats.

Excerpt:

Biståndsbedömaren på hembesök hos Gösta:

Biståndsbedömaren: - Jaha, Gösta, du ville att vi skulle tala om hur det har fungerat med städningen hos dig.

Gösta: - Jaa, ingen har varit här på sex veckor nu och jag har ändå fått betala för städning.

Biståndsbedömaren: - Det låter ju inte alls bra. Jag får tala med hemtjänstgruppen och reda ut varför detta inte har skötts ordentligt. Jag ringer dig senare idag för att berätta vad de sagt då, Okej?

Gösta: - Ja, gör det för jag är mycket missnöjd och kanske söker hjälp nån annanstans om detta upprepas.

4.3.2.3 Wandering

Biståndsbedömarna ”vandrar” till sina kollegors rum och arbetsplatser, exempelvis mellan kontoret och hemtjänstlokalen. Fältarnas arbete går till stor del ut på att ”fälta” dvs. vandra inom sitt fält av ungdomsmiljöer. Socialjourens socialsekreterare använder transportmedlet hissen för att vandra ner till besökaren fem våningar ner i huset.

Excerpt:

Socialsekreteraren träffar en person som hävdar att hennes plånbok blivit stulen.

Klienten Eva: - Jag är bara på besök i Göteborg och nu kan jag inte ta mig hem till Västerås som jag tänkt idag.

Socialsekreteraren: - Nej det är ju inte bra. Har du ingen du kan låna pengar av till hemresan?

Eva: - Nej, då skulle jag inte sitta här i tre timmar och vänta.

...

S: - När går nästa tåg till Västerås då?

Eva: - Nej, det vet jag inte.

S: - Jag får ta reda på om det går något mer tåg idag, du får sitta ner där ute så länge.

Eva: - Okej!

Sedan tar socialsekreteraren hissen upp till femte våningen för att ta reda på avgångar till Västerås, för att kolla om Eva verkligen är folkbokförd i Västerås och om hon varit på socialjouren tidigare. Allt som allt blev det fyra turer upp och ner i hissen innan ärendet var utrett.

4.3.2.4 Plats

Som *O'Hara & Brown* (2002) säger så är platsen en avgörande faktor inom mobilt arbete. Befinner man sig någon gång under dagen på ett kontor eller liknande så passar man på att göra arbetsuppgifterna där de tekniska och miljömässiga förutsättningarna är de bästa. För de yrken som studerats i denna studie betyder detta att det är troligare att användarna vill skriva längre utredningar eller mail så är det bästa stället för denna verksamhet det egna stationära kontoret. Till exempel har fältarna lagt upp sitt arbete så att deras arbetsdag börjar 14.30 med stationärt arbete på kontoret för att sedan mellan 19 och 22 vara ute på stan och arbeta mobilt, fälta.

4.3.2.5 Mobilitetsdimensioner och vätskemetafor

Socialarbetares mobilitet kan analyseras utifrån *Kakiharas & Sorensens* (2002) mobilitetsdimensioner likväl som med hjälp av *Ljungberg & Kristoffersens* (2000) mobilitetstyper.

Mobilitetsdimension	Socialarbetare
Rumslig (spatiality)	De kan befinna sig på en annan plats än den person de interagerar med utan geografiska begränsningar. Socialarbetare interagerar med andra människor på sitt kontor genom telefon, e-mail och surfning. På väg från och till kontor och hembesök eller fältarbete kan de använda sin telefon eller kommunicera direkt med någon de möter och när de är på hembesök interagerar de med vårdtagarna och deras anhöriga. Objekten som förflyttas är artefakterna nämnda ovan, symboler och bilder förflyttas via internet och tv. En fältassistent interagerade på chatrum för ungdomar, ex Lunar Storm.
Temporär (temporality)	De behöver inte interagera med andra vid samma tid om de använder mail eller svarar på eller lämnar ett röstmeddelande. Mailprogram och telefonsvarare tillåter socialarbetare att utföra arbetsuppgifter asynkront. När de stänger av telefonen och inte tittar på sina mail avsätter de tid att utföra arbetsuppgifter monokromt medan de när de svarar i telefon eller på mail parallellt med andra arbetsuppgifter utför de sitt arbete polykromt. När en socialsekreterare på socialjouren får ett ärende där ett barn har blivit misshandlat och behöver en plats för natten i ett akuthem agerar hon direkt och låter övriga arbetsuppgifter vänta. När hon däremot håller på med att leta en övernattningsmöjlighet för en uteliggare går andra arbetsuppgifter före eller kan utföras parallellt. De svarar i telefon parallellt med andra fallet men låter det ringa, trots att det är en jourtelefon, när barn är inblandade.
Kontextuell (contextuality)	När de mailar t.ex. till sjukvården kan de gå rakt på sak utan att bry sig om att skapa en relation med den man interagerar med. När de träffar någon ansikte mot ansikte är det viktigt att småprata innan man kommer med sitt egentliga ärende.

Fig. 9 Tabell över mobilitetsdimensionerna i socialt arbete

Socialarbetarna i denna studie är inte hypermobila i den mening som de japanska konsulterna i *Kakiharas* (2003) studie som har problem att koordinera och styra över mängden interaktioner de har. Biståndsbedömarnas och socialsekreterarnas arbetsförfarande och interaktioner med andra är styrda av strikta strukturer och de är anställda på heltid av en byråkratisk organisation. Men de har liksom konsulterna varit tvungna att utveckla prioriteringsåtgärder för att hantera överbelastning av interaktioner.

Ärendets karaktär och kontext styr socialarbetarens prioriteringar av arbetsuppgifter. När fältassistenterna är i Nordstan och en ungdom som de känner kommer fram och vill snacka bort lite tid så prioriteras denne framför en ungdom som ser ut att må dåligt men inte är kontaktsökande. Biståndsbedömaren får två mail varav det ena handlar om att ett boende blivit ledigt och det andra är en anhörig som vill diskutera välbefinnandet hos en anhörig. Det första mailet genererar omedelbar aktion då en person kan flyttas från sjukhus till ett boende och därigenom spara pengar medan det andra mailet får vänta och kanske prioriteras bort helt om tiden är knapp.

4.4 Det goda samtalet

”Socialarbetaren ska respektera sina klienter som enskilda individer och vara angelägna om att värna om deras integritet, individualitet, rättigheter och egenansvar.” För detta krävs reflektion kring egna fördomar och förutfattade meningar, skriver *Shardlow* (2002).

Det är svårt att genom observationer hitta exempel på det som i denna uppsats benämns ”det goda samtalet”. Ett samtal som på ytan är hjärtligt kan visa sig vara ett samtal som inte leder till något medan ett samtal med otrevlig stämning och hårda ord kan vara ett fruktbart samspel. En relation kan inte utvärderas efter ett samtal utan kräver ibland lång tid för att förtroende ska skapas och tillit byggas. För socialarbetaren är det viktigt att ta reda på vem människan man möter är för att bemöta henne/honom på ett respektfullt sätt. Detta bemötande utgör grunden för relationen och avgör om socialarbetaren kan hjälpa individen. Ett förändringsarbete måste bygga på klientens vilja och motivationsarbete bygger på en förtroendefull relation.

För att biståndsbedömaren ska kunna motivera en vårdtagare att vilja flytta till ett äldreboende måste hon lära känna vårdtagarens bevekelsegrunder och förstå hur personen tänker. Om hennes bedömning är att vårdtagaren inte klarar att bo hemma längre ska hon tala om detta på ett respektfullt sätt så att vårdtagaren inte berövas sin integritet och självbestämmanderätt. Biståndsbedömaren kan naturligtvis ”lyckas” få någon att flytta till ett äldreboende hon anser lämpligt utan att ha ”det goda samtalet” som ledstjärna. Hon har då utfört sitt arbete som biståndsbedömare rent praktiskt men hon har inte utfört ett gott socialt arbete. Men det är inte lätt att alltid göra rätt när man har många vårdtagare och mycket att göra att ta sig tid för goda samtal. Äldre människor kan ofta vara tidskrävande om de kanske hör dåligt eller lider av åderförkalkning.

Socialekreterare på socialjouren träffar ofta sina klienter enstaka gånger och det finns inte plats för längre relationer. Är det mycket att göra en kväll finns knappt tid för ”det goda samtalet”. Det gäller att så snabbt som möjligt ta reda på klientens problem och antingen bevilja eller avslå deras ansökan. Miljömässigt är det inte en idealisk samtalssituation. Först har klienten väntat i en väntsal i polishusets huvudentré, det kan vara en stökig miljö och klienterna kan få vänta i flera timmar. Sedan kommer två socialekreterare ner och öppnar en två låsta entrédörrar som leder till ett ”förhöringsrum”. Dörren till korridoren lämnas öppen och en av socialekreterarna frågar vad man gör på socialjouren. Ofta är klienten påverkad, påtänd eller i dåligt psykiskt skick vilket kan vara förståeligt då människor drar sig för att vända sig till socialjouren. De samtal som observerades i denna studie var inte exempel på bra samtal i den meningen att en relation byggdes och förändringsarbete påbörjades..

Fältassistenternas verksamhet baseras däremot enbart på goda relationer. Finns inte det goda samtalet så finns inte relationen att bygga det sociala arbetet kring. Det är ungdomarna som bestämmer om de vill ha kontakt med fältassistenten och behandlas de inte respektfullt är de inte intresserade av att prata med fältassistenterna. Fältassistenterna hade som nämnts en verksamhet utöver deras fältarbete som var biståndsbaserad såtillvida att ungdomar som inte klarade av gymnasiet fick delta i en gruppverksamhet. Den verksamhet som fältassistenterna hade på uppdrag från Vingagymnasiet skilde sig markant från de kontakter de hade med andra ungdomar. Denna verksamhet var ungdomarna beordrade av lärare och socialekreterare att delta i. När fältarna mötte dessa ungdomar ute så ville de knappt säga hej och gick så snart de kunde medan de ungdomar som fältarna fått kontakt med på andra sätt gärna stod eller satt och pratade en stund. I kontakt med de ungdomar som ej frivilligt valt att ha kontakt med fältarna var det svårare att få tillstånd det goda samtalet.

Av dessa iakttagelser kan slutsatsen dras att det goda samtalet kräver frivillighet för att ge ultimata förutsättningar för förändringsarbete. Ett gott socialt arbete kräver att socialarbetarens ambition att uppnå det goda samtalet vid varje samtal oavsett sammanhang.

5 DESIGN

Med hänsyn till tidsaspekten av magisteruppsatsen presenteras endast design-, implementation/prototyping och evalueringsfasen för ett av de studerade områdena. Av analysen framgår det att de tre studerade verksamheterna inom socialt arbete har hög grad av mobilitet däremot varierar dokumentationsgraden hos yrkesgrupperna. Biståndsbedömarna har valts då deras verksamhet innefattar hög mobilitet kombinerat med höga dokumentationskrav.

Som *Rubin* (1994) skriver så har fokus under produktutveckling tidigare legat på maskinen eller systemet istället för på personen som är den egentliga användaren. Detta märks i allra högsta grad på det stationära system som biståndsbedömaren använder sig av idag. Det är utformat utifrån bestämmelser och lagar om vad som ska dokumenteras och statistikföras. *Rubin* (1994) hävdar vidare att design av användbara system är en svår, oförutsägbar uppgift och ändå behandlar många organisationer den som en uppgift som styrs av sunt förnuft. Men kan en systemutvecklare utan erfarenhet av socialt arbete ha sunt förnuft gällande dessa arbetsuppgifter? Fältstudier och samverkan med användarna i ett tidigt skede samt egen praktisk erfarenhet är en god plattform att starta detta arbete. Men då denna studie är tids och resursbegränsad har ett hjälpmedel för det mobila sociala arbetet designats utifrån det idag implementerade stationära systemet.

Systemet som finns inom socialtjänsten och äldreomsorgen är en maskin i detta avseende då det inte har logiska rutiner i förhållande till arbetets karaktär. Detta beror till stor del på att rutinerna styrs av dokumentationsskyldighet och paragrafer i socialtjänstlagen. Dessa förutsättningar är svåra att förenkla då de blivit norm för dokumentation av socialt arbete. I design för mobilt socialt arbete måste man ta hänsyn till utformningen av det stationära systemet som är norm och utifrån den försöka designa ett instrument som inlemmas i det löpande mobila arbetet. De artefakter som används idag är anteckningsblock, penna, almanacka och mobiltelefon. De fungerar i stort sett som instrument i det mobila arbetet och förhoppningen för design av en teknisk artefakt är att ersätta dessa och samtidigt underlätta det stationära förarbetet och efterarbetet.

5.1 Val av tekniskt hjälpmedel

Biståndsbedömares mobila arbetsuppgifter har lett till valet av handdatorn som mobilt tekniskt hjälpmedel. Fältstudierna visar att en laptop eller sketchpad på ett hembesök hos en äldre människa skulle vara för skrymmande och ta för mycket uppmärksamhet från mötet med människan. En handdator liknar mer ett block och är inte i vägen på samma sätt. Det finns många nackdelar med handdatorer såsom de är utformade idag. Användare anser bl.a. att det är krångligt och långsamt med input, att bildskärmen är för liten och lagringsmöjligheten för låg. Förhoppningen är att det datorstöd som designats ska användas på en handdator med inbyggd telefon. Möjlighet att översätta handskrift till maskinskriven text alternativt ljudinspelning som översätts till maskinskriven text bör finnas. Den tjänst som designats för biståndsbedömarna baseras på det stationära system de använder idag men ska naturligtvis fungera med framtidens system.

5.2 Biståndsbedömartjänsten – Mobilt Bistånd

Biståndsbedömaren arbetar ibland med både biståndsbedömning och som hemtjänstchef. I första hand är IT-stödet som designats här för biståndsbedömning men den innehåller även hemtjänstchefsstöd som kan utvecklas vidare i senare utvecklingsfas beroende på hur verksamheten är utformad. På liknande sätt har designfasen fokuserat på dokumentationsarbetet och kan i senare utvecklingsfas fokuseras även på utbildning/fortbildning, informationshämtning (ex lagrum, prejudikat) och kommunikation. Då dokumentationen idag tar största delen av arbetstiden i anspråk är det mest angeläget att fokusera på att förenkla och effektivisera denna. Först har biståndsbedömarens arbetsuppgifter delats in i fyra arbetsmoment som i tidigare analysfas men med mer detaljer för designhänsyn. Hur ser det ut idag och hur ser det ut med en handdatortjänst imorgon och vilka fördelar och nackdelar finns. Fördelarna är i stort sett att det sparar tid genom att undvika dubbelarbete medan nackdelarna är baserade på tekniska brister hos handdatorn.



Fig. 10 Biståndsbedömartjänsten "Mobilt Bistånd", övriga skisser för tjänsten finns som bilaga 1

I arbetsmomentet "ÄO" hämtar man uppgifter från det stationära systemet webbsotis. Här kan man läsa om vad som hänt i ett ärende och skriva till vad som händer just nu i den mobila situationen. De moment som effektiviseras genom denna möjlighet är flera. Dels slipper biståndsbedömaren utföra det förarbete som innebär att hon/han slår upp personen i den stationära datorn och skriver ut försättsbladet för att ta med i det mobila arbetet. Dels kan hon/han under pågående samtal läsa vad som tidigare gjorts i det aktuella ärendet.

Tjänsten "Hembesök/VPL" (vårdplanering) används som dokumentationsverktyg och effektiviserar dokumentationsmomenten och minskar eller eliminerar dubbelarbete.

Tjänsten "Hemtjänst" är inte färdigdesignad då biståndsbedömaren har skilda arbetsuppgifter när det gäller hemtjänsten. Vissa biståndsbedömaren har chefsroll gentemot hemtjänsten och detta innebär att de gör deras scheman, sätter löner och så vidare. Dessa uppgifter kan naturligtvis effektiviseras med datastöd men detta saknas idag även i det stationära systemet.

De biståndsbedömare som inte har chefsroll kan vara intresserade av vilken personal som arbetar på vilken krets, vilka vårdtagare som ingår i varje krets samt de bestämmelser och regler som allmän hemtjänst respektive den lokala hemtjänstgruppen lyder under.

Tjänsten ”Boenden” effektiviserar informationsförmedlingen under pågående besök. Här får vårdtagaren information om de boenden som finns i kommunen, man kan få se små bilder på handdatorn samt få uppgifter om aktuell kösituation.

Tjänsten ”Varsel” ger biståndsbedömaren en möjlighet att när som helst kunna kolla aktuella varsel. Varsel är meddelanden från sjukvården om att en patient är eller är på väg att bli registrerad som färdigbehandlad. Detta innebär att kostnaden för personen övergår från sjukvården till kommunen. Ett varsel betyder att man måste börja agera för vårdtagarens framtid och det är en stress att hinna göra allt som krävs i ett ärende för att förhindra att kommunen ska bli betalningsskyldig för vårdplats. Idag ska biståndsbedömaren komma ihåg att regelbundet några gånger per dag kolla om det kommit nya varsel på en bild i det stationära systemet ÄO/webbsotis. Med handdatortjänsten kan hon kolla detta på vägen till jobbet eller någon annan stans än på kontoret. Dessutom kan man välja att få ett meddelande varje gång ett nytt varsel kommer in.

Tjänsten ”Lotus Notes” fungerar som stationära LotusNotes som kan användas till att läsa och skriva mail, som almanacka och anteckningsblock.

5.2.1 Aktiviteter/Arbetsmoment

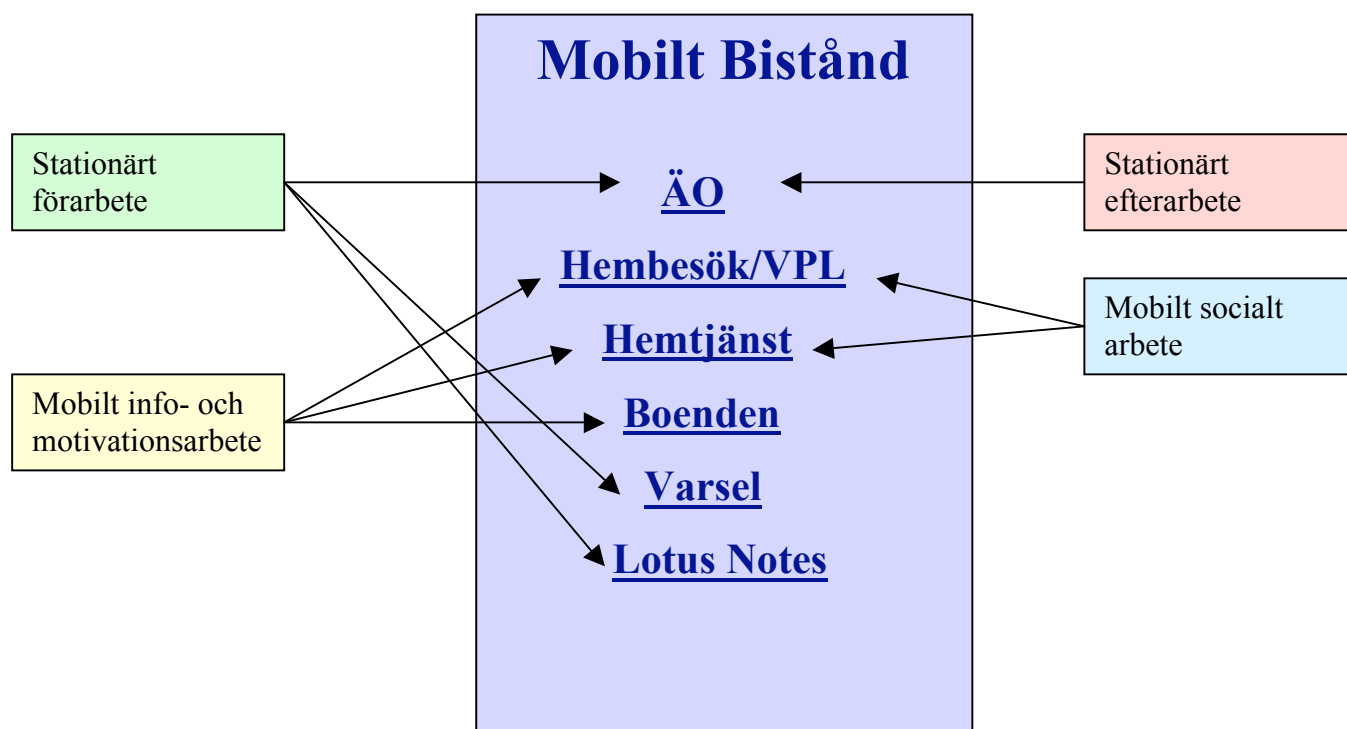


Fig. 11 Skiss av relationen mellan ”Mobilt Bistånd” och arbetsmomenten

Biståndsarbetare	IDAG	IMORGON
Stationärt förarbete	Biståndsbedömaren kollar varsel, skriver ut insatsbild med personuppgifter och tidigare hjälpinsatser Packar ihop penna, block, mobil, almanacka, broschyrer och blanketter.	Biståndsbedömaren har med sig sin bärbara handdator där hon kan läsa om vårdtagaren, skriva om vårdtagaren, den är hennes almanacka, mobil och informationsstöd.
Mobilt info- och motivationsarbete	Biståndsbedömaren sitter i möte på vårdinstitution eller på hembesök och informerar om utbud/möjligheter och om kommunens mål att människor ska bo hemma så länge som möjligt (motivera till detta mål)	Minnesstöd för vad som finns i kommunen vad gäller aktiviteter och service. Kan hämta detaljer om den service eller de boenden som intresserar den individ man träffar.
Mobilt socialt arbete	Biståndsbedömaren ställer frågor för att klargöra behov och önskemål hos sökanden, försöker skapa en förtroendefull relation med vårdtagaren	Malldokument och struktur från det stationära systemet som är god hjälp för utredningen i form av rubriker och info som fattas i tidigare utredning om sådan finns.
Stationärt efterarbete	Biståndsbedömaren skriver utredning och övrig dokumentation och beräkningar i ärendet. Gör uppföljning med hemtjänsten, vården om resultat/utfall.	Utredningen och alla upprepningsmoment redan så gott som klart ute i fält. Viss komplettering är allt som krävs i det stationära systemet
Fördelar	Samtalet löper naturligt parallellt med att anteckningar görs i block med penna. Ibland kan repetition av samma moment leda till nyttig reflektion i ärendet.	Sparar tid och antal artefakter att bära med sig/komma ihåg. Bättre service för den enskilde då mer info kan erhållas. Bättre rättssäkerhet då mallen är lika för alla sökanden och ger beslutsstöd som är neutralt. Sparar tid och frustration över upprepningsmoment. Mer energi till det mänskliga mötet!
Nackdelar	Mycket att ha med sig och att kolla upp innan man ger sig iväg. Man glömmer lätt att informera om saker som vore bra för sökanden att veta då man inte har minnesstöd för info. Man glömmer lätt att fråga om saker som kan vara viktiga då man inte har minnesstöd för frågor eller tidigare journal tillgänglig. Dubbelarbete när anteckningarna ska föras över i stationära systemet. Stationära systemet i sig fyllt av upprepningsmoment	Man måste vara aktsammare om handdator än om block och penna. Svårt att läsa eller använda flervalstangenter under pågående samtal. Att det är en förenkling av det system man är van att använda kan vara ett inlärningsproblem

Fig. 12 Tabell över arbetsmomentanalys

5.2.1.1 Stationärt förarbete

Det stationära förarbetet som utförs idag kommer inte att behövas när den mobila tjänsten ”Mobilt Bistånd” används. Att läsa in sig på ett ärende kan biståndsbedömaren göra på väg till ett möte och den enda artefakt som är nödvändig att ta med är handdatorn. Detta sparar tid och tankemöda. Tjänsten som ersätter det stationära arbetet kallas ÄO då detta är benämningen av det stationära system biståndsbedömarna använder sig av för att dokumentera ärenden inom äldreomsorgen.

5.2.1.2 Mobilt Info- och motivationsarbete

Det mobila informationsarbetet är det som bäst kan stödjas med handdatorhjälpmedel. Idag består detta arbete i att biståndsbedömaren berättar för vårdtagaren om hur hemtjänst fungerar och hur det kan se ut på ett äldreboende och hur man ansöker om dessa bistånd. En erfaren biståndsbedömare kan denna ärendegång utan minnesstöd men även för henne/honom kan det vara användbart med ”Mobilt Bistånd”. Tjänsten ”Hemtjänst” kan ge biståndsbedömaren en dagsaktuell bild av hur den hemtjänstgrupp som hjälper/kommer att hjälpa den vårdtagare man är hos. Biståndsbedömaren kan se vem som kommer att bli kontaktperson i ärendet eller vem som ska städa hos Gösta nästa gång och när det är schemalagt. Tjänsten ”Boenden” kan på liknande sätt ge en dagsaktuell bild av vilka boenden som finns, vilka som är tillgängliga och hur kösystemet ser ut. Det mobila motivationsarbetet stöds på liknande sätt genom att biståndsbedömaren i hembesökssituationen kan se åt vilket håll vårdtagaren bör motiveras i förhållande till hur kösituation eller hemtjänstgruppförhållandena ser ut.

5.2.1.3 Mobilt socialt arbete

Det mobila sociala arbetet syftar enligt analysen till att ta reda på vad den person man möter har för behov och begär. Detta arbete kan underlättas genom malldokument och strukturen i ”Mobilt Bistånd”. Socialsekreteraren glömmar inte viktiga frågor eller områden och kan se tidigare utredningar och få hjälp att fylla i luckor. Biståndsbedömaren och vårdtagaren kan samtala kring de anteckningar som finns sedan tidigare och de anteckningar som görs under samtalsgången. Detta kan göra vårdtagaren tryggare.

Till en del består det mobila sociala arbetet i att ställa och få svar på konkreta frågor medan det mera krävande, relationsbyggande går under det som i denna uppsats benämns ”det goda samtalet” och diskuteras längre fram.

5.2.1.4 Stationärt efterarbete

Det stationära arbetet är med hjälp av ”Mobilt Bistånd” befriat från upprepningsmoment om socialarbetaren använder den fullt ut. Det som ingår i det stationära efterarbetet är kompletteringar av längre utredningar och utlåtanden samt att skriva ut och vidarebefordra dokument.

5.2.2 Resurser

Om handdatorn har inbyggd mobiltelefon ersätter denna artefakt alla tidigare behövda resurser såsom penna, papper, telefon, almanacka, utskrift av personuppgifter. Fortfarande kommer dock biståndsbedömaren behöva komma ihåg att medta ekonomiblanketter och informationsbroschyrer.

5.2.3 Yrkesspecifika företeelser och mobilitet

I analysen framkommer att ett aktörshänsyn som uppmärksammas vid fältstudierna är ”klientförtroende”. Designen av tjänsten ”Mobilt Bistånd” tar hänsyn till detta avseende val av handdator som hjälpmedel. När biståndsbedömaren lärt sig använda funktionerna på ett effektivt sätt och kan använda sig av handskrift på ett smidigt sätt med hjälp av ett översättningsprogram så antar handdatorn samma roll som papper och penna tidigare haft. Dock kommer problemet med klientförtroendet kvarstå som en effekt av dokumentationsskyldigheten. Enda möjligheten att undvika detta är att ha gott minne och göra anteckningarna i efterhand men detta är ej tillförlitligt eller rättssäkert för den enskilde.

Det andra aktörsfenomenet som diskuterades i analysfasen var socialarbetaren/aktörens rörlighet och hur detta inverkar på arbetet som utförs.

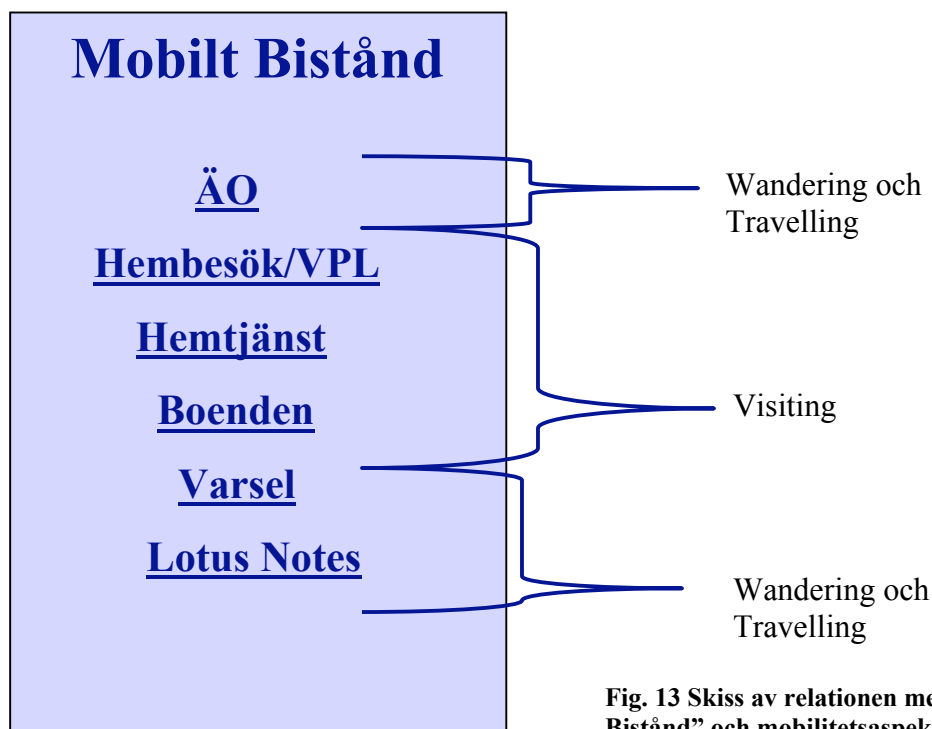


Fig. 13 Skiss av relationen mellan "Mobilt Bistånd" och mobilitetsaspekterna

5.2.3.1 Travelling

Biståndsbedömaren reser t.ex. till sina vårdtagare för hembesök, till möten med kommunens övriga biståndsbedömare och till vårdplaneringsmöten på vårdinstitutioner. Under resande till ett hembesök eller vårdplaneringsmöte kan de använda handdatortjänsten ÄO för att uppdatera sig på den information som finns om personen ärendet gäller. Om de vill utnyttja restiden till och från arbetet eller mellan möten kan de använda Varseltjänsten för att se om nya ärenden måste inledas eller åtgärder göras i aktuella ärenden. De kan naturligtvis även använda LotusNotes på resande fot. En framtida tjänst skulle även kunna innehålla viss fortbildning och läsning för att ha möjlighet att utnyttja tiden under längre resor.

5.2.3.2 Visiting

Biståndsbedömaren gör hembesök hos vårdtagaren för att utreda behov och besluta om insatser. Här är tjänsten Hembesök behjälplig då i stort sett hela dokumentationen i ärendet kan göras vid hembesöket. Tjänsterna Hemtjänst och Boenden ger biståndsbedömaren tillgång till information som är värdefull för klienten och detta kan spara tid och extra besök.

5.2.3.3 Wandering

Biståndsbedömaren går till vårdtagare och promenerar även till hemtjänstlokaler och kollegers kontor. I den mån det är möjligt för biståndsbedömaren att använda handdatorn samtidigt som man går så är det de tjänster som tidigare nämnts under *Travelling*. De har möjlighet att läsa in sig på ärendet i fråga när de står utanför vårdtagarens dörr om inte de kan läsa och gå samtidigt. Dessutom kan de använda handdatorn på kollegors rum eller på hemtjänstlokalen som diskussionsunderlag eller dylikt.

5.2.3.4 Plats

Biståndsbedömaren befinner sig antingen på sitt kontor, i hemtjänstlokalen, hos en vårdtagare, på möte eller på väg till eller från de tidigare nämnda platserna. Handdatortjänsterna kan användas utanför kontoret och på kontoret laddas all information till den stationära datorn

genom dockning. Därigenom kan utredningar färdigställas vid en stor skärm och tangentbord liksom längre mail och utskick görs stationärt.

5.2.3.5 Mobilitetsdimensioner och vätskemetaför

Det är interaktionen snarare än personen som är mobil. Det betyder inte att vi är befriade från rumsliga, temporära eller kontextuella begränsningar utan bara att de påverkar oss på ett annat sätt än när andra förklaringsmodeller tillämpas. Då designen i denna studie anpassats och designats utifrån ett existerande system är möjligheterna att använda vätskemetafören med flyt i interaktionerna begränsade. Men de rutiner som överförts från det stationära systemet till det mobila har förenklats och upprepningmomenten har reducerats.

Om möjligheterna att interagera mobilt ökar måste samtidigt användaren skyddas mot ”overload”, som kan översättas med överbelastning till följd av att möjligheterna att utföra vad som helst när som helst ökar. För att stödja arbetsorganisationen och flytet i interaktionerna behöver IT-stödet underlätta för prioriteringar och skydda mot överbelastning. När socialarbetaren rör sig i rumsligt, tidsmässigt och i olika kontexter måste ”Mobilt Bistånd” kunna anpassas till de aktiviteter som ska utföras i en specifik miljö. Hjälpen att prioritera får biståndsbedömaren genom att ”Mobilt Bistånd” exempelvis visar ett meddelande när ett nytt varsel kommer in. Ett annat exempel är att en utredning som inte är färdigställd inom en vecka efter påbörjad utredning. Då visas ett meddelande som påminner om att detta bör utföras. Mail kan ges olika prioritet beroende på vem som är avsändare och detta är en viktig åtgärd både för att ge prioriteringsstöd och skydd mot överbelastning av åtaganden.

5.2.4 Det goda samtalet

Det goda samtalet stöds inte av den ovan presenterade designen ”Mobilt Bistånd”. Mallar och struktur kan ge förutsättningar för ett gott samtal men reflektion kan inte stödjas maskinellt enligt observationer och intervjuvar i denna uppsats. Skulle man få reflektionsfrågor ställda maskinellt skulle detta kunna vara provocerande och stressande istället för utvecklande. Det bästa reflektionshjälpmedlet som finns idag är handledning. Det innebär att socialarbetare sitter tillsammans i sin arbetsgrupp under en hel förmiddag/eftermiddag och diskuterar sina upplevelser av möten med andra människor och egna känslor inför dessa. Med finns en handledare som fungerar som reflektionsstimulerare. *Meier* (2002) har utvecklat en mycket intressant näthandledning där amerikanska socialarbetare deltar i en stödgrupp med ledare som visat sig vara givande. Framför allt har den använts för socialarbetare som fått diagnosen utbränd. Denna skulle kunna användas mobilt i en framtid men kräver studier av svenska förutsättningar.

5.3 Gränssnittsdesign

Shneiderman (1998) presenterar åtta grundläggande principer för design av gränssnitt som han menar ska tillämpas vid design av interaktiva system. Dessa har till viss del tillämpats vid designen av ”Mobilt Bistånd 2004”.

1. *Sträva efter konsistens. Liknande skeenden ska ha liknande tillvägagångssätt.* Alla gränssnitt liknar varandra och används på liknande sätt utan för många variationer.
2. *Ge vana användare möjlighet att använda genvägar.* Som van användare kan man lätt hitta genvägarna till det gränssnitt man vill arbeta med och genom ÅterMeny kan man snabbt hitta tillbaka till den meny man vill använda.
3. *Erbjud informativ feedback.* Detta möjliggörs genom dialogrutor som visas då man gör något större ingrepp eller något som inte är brukligt eller tillrådligt att göra.
4. *Designa dialoger så att det är tydligt när en handling är slutförd.* Man får i ”Mobilt Bistånd” alltid en dialogruta som bekräftar att ett ärende som handlagts är slutförd och därefter möjlighet att välja att se det innehåll som lagrats.
5. *Erbjud felprevention och felhantering.* Detta görs ej i denna studie men kommer naturligtvis att behövas i ett senare skede om designen ska implementeras i en verksamhet.
6. *Tillåt enkla reversibla åtgärder.* Användaren kan enkelt ändra fel både under ärendehandläggning och i efterhand.
7. *Stöd egenkontroll av systemet.* Detta är inte möjligt att stödja i denna design då den bygger på ett statiskt stationärt system i dagsläget.
8. *Minska belastningen av korttidsminnet.* Användaren behöver inte minnas någonting utöver sitt användarnamn och lösenord då hon hela tiden har möjlighet att gå tillbaka för att kontrollera något hon glömt.

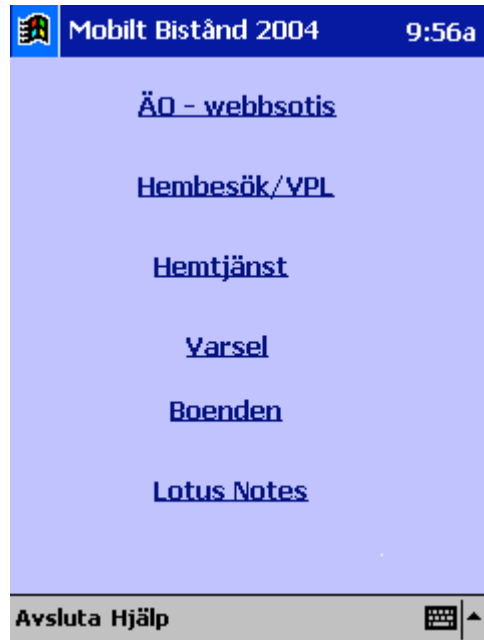
5.4 Datorsäkerhet

Är handdatorer säkra nog för att användas inom det sociala arbetet? De flesta uppgifter som handläggs i den tänkta tjänsten ”Mobilt Bistånd” är belagda med stark sekretess. Larsson (2002) skriver om liknande problem inom vård och hälsosektorn gällande sekretessbelagda uppgifter. På ett par ställen i Sverige använder man redan nu så smått handdatorer inom vården i försökssyfte, men i USA ligger man steget före och har infört detta på många ställen. Erfarenheter från dessa ställen visar att det finns en mängd olika tillämpningsområden för handdatorer inom vården som kan effektivisera arbetet och avlasta personal som rör sig mycket i arbetet (Larsson 2002).

Säkerhetskraven på journalföring är idag höga och regleras såväl i den svenska lagtexten som i föreskrifter från Socialstyrelsen för att värna om patienternas integritet. Regleringen säger dock inte så mycket konkret om säkerhetskraven utan fastslår mer generella riktlinjer som att det ska finnas en rimlig säkerhetsnivå. Larssons slutsats i rapporten om handdatorsäkerhet är att en lämplig säkerhetsnivå kan erhållas i handdatorerna om ett antal tilläggsprogram används i kombination med de säkerhetsmekanismer som är inbyggda i operativsystemen. Det krävs också en bra metod för användaridentifiering som passar arbetssättet på avdelningarna. Detsamma borde gälla journalföring inom det sociala arbetet men detta bör undersökas närmare innan handdatoren börjar införas på arbetsplatser där sekretessbelagda uppgifter handhas.

6 IMPLEMENTERING/PROTOTYPING

Tjänsten ”Mobilt Bistånd” har implementerats i Visual Basic och är en enkel testbar prototyp. I ett senare skede är tanken att tjänsterna ska vara webbaserade och därigenom kopplade till kommunens stationära datasystem webbsotis. I dagsläget var det tyvärr inte möjligt att få tillgång till detta system då systemägarna hävdade att det skulle inkräkta på sekretessen.



Gränssnitt 1 för Mobilt Bistånd 2004

Först kommer man till en startsida där man har möjlighet att välja på sex olika ingångar.

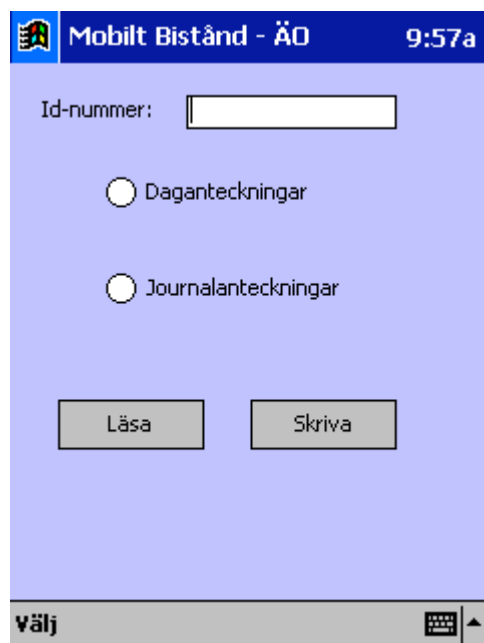
ÄO-webbsotis är en ingång till det system som biståndsbedömare använder vid stationärt arbete.

Hembesök/VPL är också en ingång till det stationära systemet ÄO och används vid hembesök eller vårdplaneringsmöten.

Hemtjänst är en intern ingång till tjänster som anpassas efter biståndsbedömarens behov då detta kan se olika ut för olika biståndsbedömare. *Varsel* är också det kopplat till det stationära ÄO visar information från sjukvården till biståndsbedömarna.

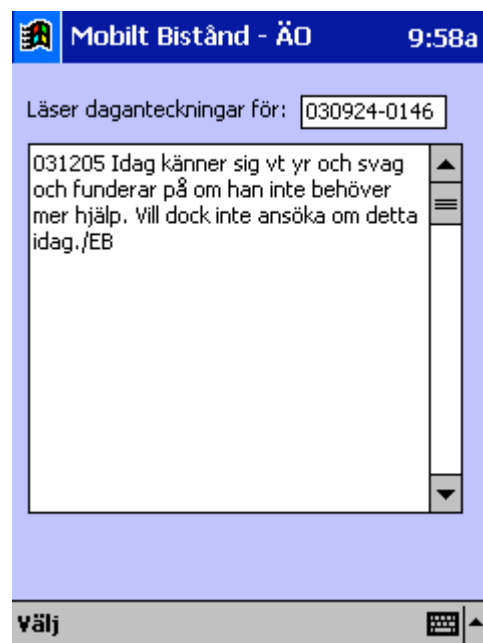
Boenden är en gemensam ingång för varje kommun där boenden visas med text och bild och köredovisning.

Lotus Notes är en ingång till kommunens mail och organisationstjänst Lotus Notes.



Gränssnitt 2 för Mobilt Bistånd 2004

Detta gränssnitt visas då man väljer ingången ÄO-webbsotis.



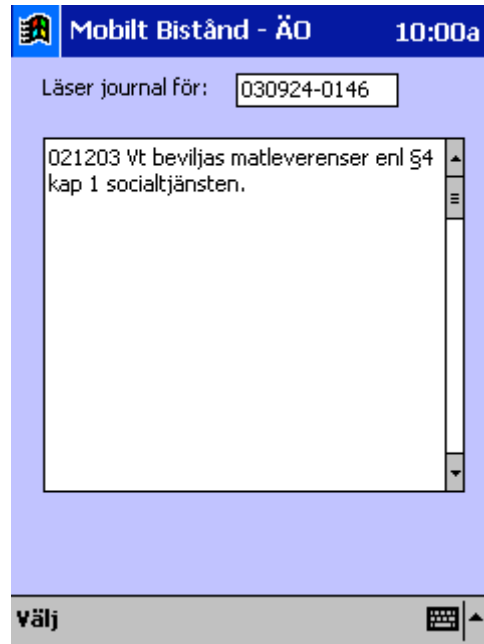
Gränssnitt 3 för Mobilt Bistånd 2004

Väljer man att läsa daganteckningar visas de enligt detta gränssnitt.



Gränssnitt 4 för Mobilt Bistånd 2004

Väljer man att skriva daganteckningar kommer man till gränssnitt 4.



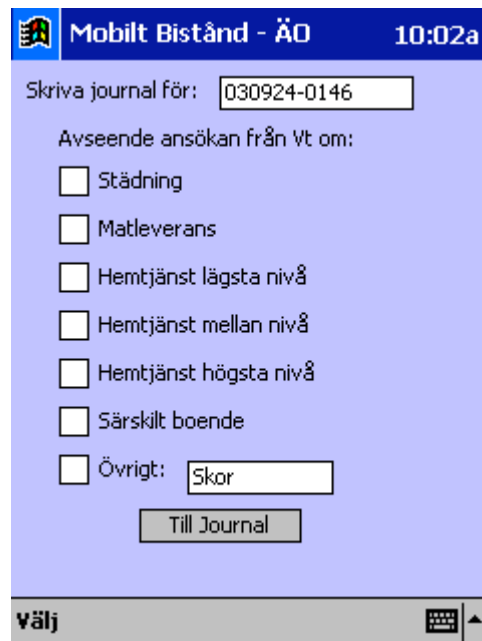
Gränssnitt 5 för Mobilt Bistånd 2004

Väljer man att läsa journal kommer man till gränssnitt 5 som ser ut så här.



Gränssnitt 6 för Mobilt Bistånd 2004

Väljer man att skriva journal kommer man först till denna sida för att här välja vad det är man vill göra. Övrigt är inlagt för allmänna inlägg exempelvis inkomna handlingar. Som ska föras in i journalen.



Gränssnitt 7 för Mobilt Bistånd 2004

Börjar man med att välja ansökan för att lägga in denna visas gränssnitt nr 7. Här kryssar användaren för de poster vårdtagaren ansöker om. I posten övrigt kommer en messagebox som efterfrågar nästa övrigtpost om sådan önskas. Klickar man på Till Journal visas nästa gränssnitt nr 8.

Gränssnitt 8 för Mobilt Bistånd 2004

Här hämtas input från bild 7 och kan kompletteras eller ändras här.

Gränssnitt 9 för Mobilt Bistånd 2004

När ansökan sparats i föregående bild visas bild 9. Här markerar man besluten som är baserade på den ansökan man knappat in

Gränssnitt 10 för Mobilt Bistånd 2004

När man fyllt i beslut i föregåendebild visas gränssnitt 10 beslutsbild baserad på tidigare input. Här kan man ändra och komplettera innan man sparar.

Gränssnitt 11 för Mobilt Bistånd 2004

Väljer man Hembesök/VPL i första läget visas detta gränssnitt där man väljer mellan hembesök och vårdplanering och om man vill läsa dokument eller skriva till dokument/journal.

Mobilt Bistånd - VPL 2:02p

Skriva VPL angående: 030924-0146

Närvarande: Sandra Larsson

Kategori: Doktor
Dotter
Make/maka
övrig

Ytterligare person

Till protokoll

Välj

Gränssnitt 12 för Mobilt Bistånd 2004

Väljer man skriva Vårdplanering visas denna sida och man skriver in vilka som är närvarande vid mötet och vilken kategori de tillhör. Biståndsbedömaren själv och vårdtagaren förs automatiskt över till bild 13 som visas när man klickar på Till Protokoll.

Mobilt Bistånd - VPL 2:03p

Skriva VPL ang: 030924-0146

Närvarande: Vårdtagare Berta Karlsson, biståndsbedömare Anna Stenberg, Dr Sandra Larsson, sjukegymn Erik Bengtsson, anhörig: son Bengt Karlsson.

040105 Vt befinner sig på SU avd 34 efter lårbensbrott 031218.
Stödord: Behov av hemtjänst- mat&städ.

Spara

Välj

Gränssnitt 13 för Mobilt Bistånd 2004

Denna sida används vid vårdplanering för stödord och kortare meningar och kan kompletteras eller ändras när biståndsbedömaren har samma bild på sin stationära dator.

Mobilt Bistånd - ÅÖ 11:17a

Skriver journal för: 030924-0146

Bakgrund

Behov

Insatser

Beslut

Välj

Gränssnitt 14 för Mobilt Bistånd 2004

Har man valt Hembesök och skriva på gränssnitt nr 11 så visas denna bild och man har möjlighet att välja ingång för att skriva stödord för kommande utredning. Man kan även i följande bilder välja att se utdrag från tidigare utredning för att se om man behöver komplettera dessa.

Mobilt Bistånd - ÅÖ 11:17a

Skriver journal för: 030924-0146

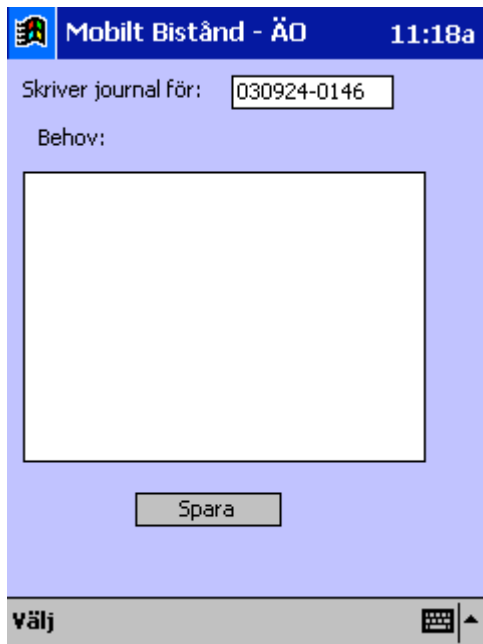
Bakgrund:

Spara

Välj

Gränssnitt 15 för Mobilt Bistånd 2004

Väljer man bakgrund kommer man till denna bild. Denna och de tre följande gränssnitten behöver kompletteras vid stationärt arbete och då kommer automatiskt tidigare utredning att klistras in under respektive rubriker.



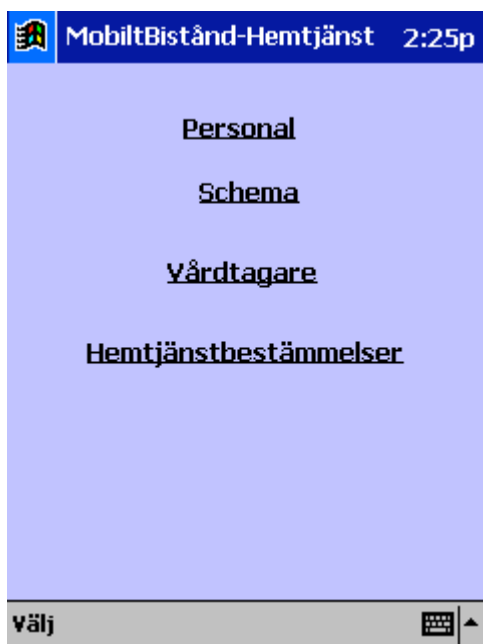
Gränssnitt 16 för Mobilt Bistånd 2004

Samma princip som gränssnitt 17.



Gränssnitt 17 för Mobilt Bistånd 2004

Samma princip som gränssnitt 17.



Gränssnitt 18 för Mobilt Bistånd 2004

Väljer man ingången Hemtjänst, i bild 1, så får man olika bilder beroende på hur ens arbete är organiserat. Om man har personalansvar behöver man annan information än om man enbart är intresserad av ärenden mellan personal och vårdtagare. De rubriker som visas i detta gränssnitt är exempel på vilka alternativ som kan behövas.

På Personal kan man exempelvis se vilken personal som arbetar i vilket område. Schema visar hemtjänstpersonalens individuella scheman och Vårdtagare vilka vårdtagare som bor i ett område och vilken kontaktperson de har.



Gränssnitt 19 för Mobilt Bistånd 2004

Väljer man ingången Boenden i bild 1 så visas detta gränssnitt. Väljer man Översikt visas information och eventuellt bilder på alla äldreboenden som är aktuella i kommunen. Lediga Platser visar där det eventuellt är möjligt att flytta in inom en rimlig tid. Senaste Placeringar och Kostnader är som namnen beskriver.



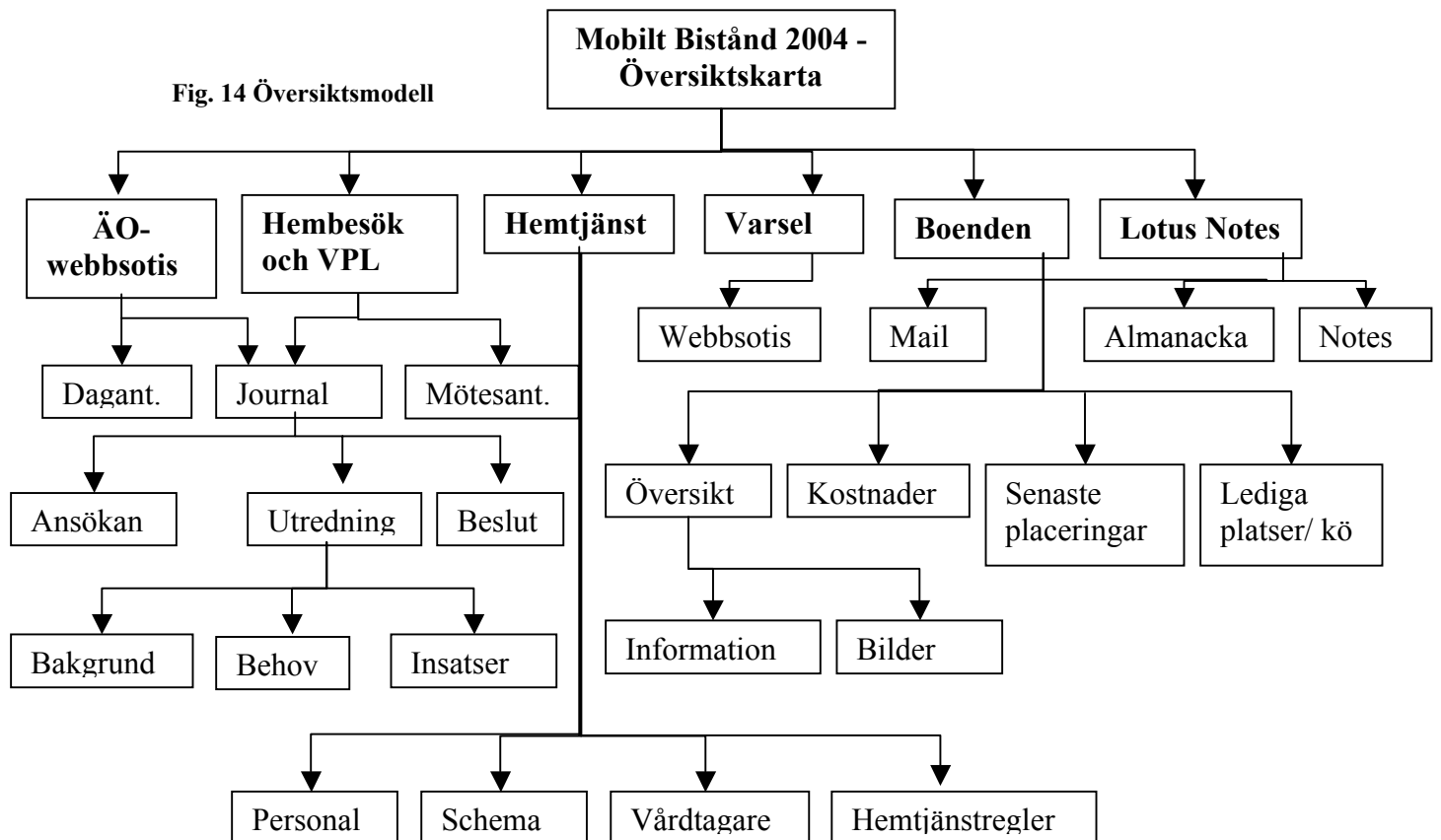
Gränssnitt 20 för Mobilt Bistånd 2004

I detta gränssnitt som väljs från bild 1, indexgränssnittet, kan biståndsbedömaren se vilka personer som är varslade från vården. Dvs. de som är färdigbehandlade och snart kommer att bli kommunens ansvar. De kan se de senaste placeringarna de gjort samt en översikt över vilka vårdtagare som blivit varslade den senaste tiden och vad som gjorts i dessa vårdtagares ärenden efter varslat.

Gränssnitt 21 för Mobilt Bistånd 2004

Här kan biståndsbedömaren använda Lotus Notes när de är mobila. De kan läsa och skriva mail. Bli påmind om och boka möten och liknande händelser. De kan även använda anteckningarna vid möten och dylikt där anteckningar inte ska föras in i webbsotis.

Fig. 14 Översiktsmodell



När biståndsbedömaren kommer tillbaka till sin arbetsplats får hon/han upp utredningen som gjorts enligt den mall hon/han är van vid i sitt stationära arbete. Nu finns möjlighet att komplettera med längre textavsnitt och dylikt innan utredningen sparas och låses för ändring. Mallen ser ut enligt bilden nedan och fylls med stödord och de **gulmarkerade avsnitten** från senast gjorda utredningen. Idag letar biståndsbedömarna utredningar på olika ställen i det stationära systemet och klipper och klistrar sedan för att komplettera sina utredningar.

Göteborg stad
SDN Berga
Biståndsbedömare
Anna Stenberg

Berta Karlsson
Skogsstigen 3
432 12 Berga

Ansökan avseende bistånd enligt §6 socialtjänstlagen med hemtjänst i form av matleveranser, hemtjänst enligt lägsta nivå, städning var tredje vecka samt skor.

Bakgrund

Stödord hämtade från input i Bakgrund antingen skrivstil eller tangentbord.

Berta är ensamstående med tre vuxna barn och bor i ett mindre hus på tre rum och kök.

Behov

Stödord hämtade från input i Behov antingen skrivstil eller tangentbord.

Berta klarar sig ganska bra själv men har inte kunnat städa på länge pga. ryggoperation.

Insatser

Stödord hämtade från input i Insatser antingen skrivstil eller tangentbord.

Alternativt mallformulär med hemtjänstdetaljer.

Berta ansöker om städning var tredje vecka.

Beslut

Berta Karlsson beviljas bistånd enligt §4 kap 1 socialtjänstlagen med hemtjänst i form av matleveranser, hemtjänst enligt lägsta nivå samt städning var tredje vecka. Berta Karlssons ansökan om skor avslås då behovet anses vara tillgodosett.

Anna Stenberg
Biståndsbedömare

7 EVALUERING

Samma biståndsbedömare som studerats i examensarbetet fick i uppgift att använda ”Mobilt Bistånd” på ett fiktivt fall. Två av hennes kollegor bidrog också med åsikter och kritik under en kortare del av evalueringen. Syftet med evalueringen var att utvärdera de olika designgångarna, testa funktionalitet och användarvänlighet samt att få ett tillfälle att diskutera designimplikationer och idéer som inte realiserats.

Repstad (1999) skriver i sitt kapitel: *forskningseffekt i utvärderingar*, om vikten av att i rapporter tydliggöra vilken inverkan författaren haft på skeendet. Han menar att om forskaren vid en utvärdering spelat en aktiv och stimulerande roll som inspiratör och tillrättaläggare så är det mycket viktigt att detta kommer fram i dokumentationen. Jag vill därför vara ärlig på denna punkt och erkänna att jag haft en inspiratörsroll i denna evaluering. Det var svårt att hålla sig neutral med en produkt som spunnit ur mina idéer om biståndsbedömare arbete och design. Men jag har även varit ärlig mot biståndsbedömarna med avseende på begränsningar och problem med IT-stödet, både funktionsmässigt och i designen. I och med detta har jag förmedlat både positiva och negativa aspekter vid evalueringen men alltså inte låtit försökspersonen tänka och tycka helt förutsättningslöst.

Evalueringen gjordes som en intervju under praktiska övningar för att biståndsbedömaren skulle ha lättare att tänka sig in i situationen ombads hon/de att först berätta hur de gör idag i dessa situationer innan hon/de prövade ”Mobilt Bistånd”. Trots att biståndsbedömarens arbete beskrivits tidigare tas denna bit även med i redovisningen av evalueringen för att förenkla för läsaren. Nedan presenteras de arbetsmoment/arbetsaspekter som evaluerades:

7.1 Stationärt förarbete

Fiktivt fall: Du ska till Elsa som du aldrig träffat förut på hembesök

Idag: - Jag har pratat med Elsa själv, en anhörig eller sjukvården om varför Elsa tagit kontakt. Anteckningarna från detta samtal tar jag med mig och min mapp med informationsbroschyrer och ansökningsblanketter. Jag tar också med en utskrift från folkbokföringen och almanackan.

Med hjälpmedel: - När jag har den här handdatorn med så slipper jag ta med utskriften och almanackan.

Kommentar: Tanken var att IT-stödet skulle vara det enda som biståndsbedömaren skulle behöva ha med sig vid besök och att ”Mobilt Bistånd” skulle utesluta det stationära förarbetet. Men vårdtagaren måste kunna titta på informationen även efter hembesöket och en ansökan måste skrivas på av vederbörande. Anteckningarna från första samtalet skulle ha varit med som en del av utredningen i ”Mobilt Bistånd”. Det är dock vid första kontakten som vårdtagaren behöver information och ansökningsblanketter. Vid uppföljningsbesök kan IT-stödet befria biståndsbedömaren från det stationära förarbetet.

7.2 Mobilt info och motivationsarbete

Fiktivt fall: Du är hos Elsa hon vill till ett äldreboende och veta hur det går till

Idag: - Jag berättar för Elsa om ett boende hon känner till och förklarar hur man ansöker och vilka kostnader som gäller.

Med IT-stöd: - I handdatorn kan jag se och visa bilder från äldreboenden för att ge en bättre bild av hur det ser ut. Här kan jag se exakta kostnader för det boende hon är intresserad av. Jag kan också se om det finns plats på något boende och hur långa köer det är.

Kommentar: Biståndsbedömarna fick i detta steg använda sin fantasi för att se bilder då de inte finns inlagda än. Biståndsbedömarna hade god fantasi och kommenterade att det kanske skulle bli för små bilder för de gamla att se.

7.3 Mobilt socialt arbete

Fiktivt fall: Du anser att Elsa klarar att bo hemma med hemtjänst

Idag: - Jag berättar för Elsa hur sjuk man måste vara för att anses berättigad till ett äldreboende och betona hur mycket hon klarar själv. Jag skulle också berätta hur trevliga de är i hemtjänsten och att man bestämmer själv hur ofta man vill att de ska komma till en.

Med IT-stöd: - Jag skulle få hjälp av handdatorn att se hur långa köer det är på boendena. Jag skulle kunna se vem som blir Elsas kontaktperson om hon väljer hemtjänst och berätta om hur trevlig och ordentlig denna person är.

Kommentar: Biståndsbedömaren behövde hjälp för att se hjälpmöjligheten i detta fall då man behöver ha använt tjänsterna några gånger för att hitta och smidigt ta hjälp av dem.

7.4 Stationärt efterarbete

Fiktivt fall: Du har varit hos Elsa och har med dig anteckningar från mötet.

Idag: - Jag sätter mig när jag får tid och skriver allt jag fått veta i utredningen. Jag skriver in ansökan och fattar beslut. Många uppgifter ska in på olika bilder i olika system. Jag vill göra detta i anslutning till besök för att ha det i färskt minne men det är svårt att få tid till detta.

Med IT-stöd: - Jag gör förhoppningsvis hela utredningsbiten på plats om det inte innefattar för långa utläggningar. Ansökan och beslut kan jag i alla fall knappa in under besöket. Faran är om jag glömmer bort personen då det finns ekonomiska beräkningar jag måste göra som inte kan utföras med handdatorn.

Kommentar: Uppgifterna om vårdtagarens ekonomi som ska föras in i systemet har utelämnats i designen för att många biståndsbedömare är befriade från dessa uppgifter.

7.5 Klientförtroende

Fiktivt fall: Elsa bekymrar sig över vad du skriver om henne

Idag: - Jag förklarar att jag behöver skriva ner information för att hennes ansökan ska bli så korrekt som möjligt. Jag lyssnar mest och antecknar så lite som möjligt.

Med IT-stöd: - Jag får väl visa handdatorn och hur den fungerar och förklara som jag gör idag varför jag behöver informationen. Jag tror att i alla fall vissa äldre kan tycka att det är spännande. Är personen riktigt orolig kan jag skippa anteckningar och till och med skippa besöket och istället ta hela ärendet med en anhörig eller sjukvården.

Kommentar: - Det är svårt att göra ett IT-stöd som gör en vårdtagare mindre misstänksam än om man använder penna och papper. Det är känsligt att en biståndsbedömare skriver ner information om någon som har integritet och helst skulle klara sig utan hjälp från samhället!

7.6 Det goda samtalet

Idag: - Det goda samtalet betyder att man lyckas förmedla något så att vårdtagaren faktiskt förstår och man känner att budskapet går fram. Man måste visa att man ser hela människan, jag brukar prata om den gamles fotografier för att få en bild av hur hans liv sett ut. Vårdtagaren måste få stort utrymme under samtalet och tid att uttrycka sig. Jag anser att man behöver göra uppföljningssamtal för att få bekräftelse på att det goda samtalet gett önskat resultat.

Med IT-stöd: - Det får ju se likadant ut som idag, man ger ju inte den äldre utrymme genom att själv vara upptagen med att skriva på handdatorn.

Kommentar: Under denna diskussion ville biståndsbedömaren ha hjälp av sina kollegor att svara på frågan om det goda samtalets vikt och hur det skulle kunna stödjas. Ingen av de tre biståndsbedömarna kunde komma på något som skulle ge dem stöd vid samtalet.

7.7 Reflektioner kring funktioner och användarvänlighet

– Handdatorn måste vara tålig om jag ska ha den i väskan och i regn och sånt. Jag tror också att det är viktigt att berätta om handdatorn och hur den fungerar för de gamla. Avdramatisera den så att den inte blir skrämmande. Det gäller säkert även för oss biståndsbedömare även om vi är vana datoranvändare så tar det tid att vänja sig vid en ny grej.

– Vi har nya taxor och nya rutiner sedan årsskiftet men om dessa kan läggas in skulle det vara väldigt bra om vårt nuvarande system kunde göras såhär enkelt. Och skulle sedan info från handdatorn föras in i systemet skulle det spara mycket tid och frustration. Idag är det så himla många bilder man ska in på. Man måste stänga ner webbsotis för att gå in i doksotis och det är hur osmidigt som helst. Vi längtar efter ett nytt system här så det här verkar som ett steg i rätt riktning. Vi hoppas att ADB-kontoret nappar...

Kommentar:

Vi skrattade mycket åt det översättningsprogram som översätter handskrift till maskinskrift men detta fick till följd att biståndsbedömarna reflekterade över att en handdator kunde bli ett extra besvär istället för att underlätta. Förutom denna incident var det svårt att få dem att reflektera över negativa aspekter eftersom ”Mobilt Bistånd” är ett förenklat system i jämförelse med det stationära och en handdator är en spännande pryl. Biståndsbedömaren och hennes kollegor var mycket positiva till handdatortjänsten och glada över att deras arbete uppmärksammats. Men de hoppas naturligtvis att ADB-kontoret som tillhandahåller systemet idag och deras arbetsgivare också ska uppmärksamma dem och förenkla och förbättra deras arbete.

7.8 Designjusteringar

Under evalueringen framkom att vissa ändringar borde kompletteras i designen av IT-stödet ”Mobilt Bistånd”. Fältstudien gjordes i november 2003 och evalueringen januari 2004 och nya bestämmelser och kostnader införts vid årsskiftet som förändrar några gränssnitt. Till exempel är hemtjänstavgiften nu timbaserad istället för att som tidigare baseras på tre nivåer avseende låg, mellan eller hög nivå. Men detta är detaljer som ändras och kommer att ändras löpande beroende på nya politiska beslut.

Det var intressant och givande att få biståndsbedömarnas perspektiv på verktyget. Rent praktiskt gav det information om detaljer som inte uppmärksammats i fältstudien. Som exempel skulle biståndsbedömaren anteckningar när någon kontaktar henne första gången föras in i utredningen. Att vårdtagaren ska skriva och underteckna en skriftlig ansökan var heller inte tydligt i fältstudien då man bara gör detta med vissa. Men nu när detta är tydliggjort kan man kanske hitta någon lösning som möjliggör ”det papperslösa samhället” i detta avseende. I övrigt behövs inga förändringar göras utifrån evalueringen då biståndsbedömaren och hennes kollegor var nöjda med prototypen.

8 DISKUSSION

Denna uppsats beskriver en utvecklingsprocess av ett datoriserat hjälpmedel för mobila socialarbetare, dvs. socialarbetare som arbetar helt eller delvis utanför kontoret.

I dag är de flesta datoriserbara arbetsuppgifter datoriserade för att utföras mer effektivt. Inom de arbetsområden där arbetet handlar om förändringsarbete där människor står i fokus är det svårare att effektivisera arbetsuppgifter. När man dessutom har dokumentationsskyldighet och höga krav på sekretess kan det datoriserade arbetet ta över och det mänskliga mötet och relationsbyggande komma i skymundan. Syftet med denna uppsats var att en etnografisk studie av mobila socialarbetare skulle generera designidéer som i sin tur skulle utvecklas, testas av brukarna och evalueras. Frågeställningen som skulle besvaras var:

- **Vilka delar av socialarbetarens arbete kan stödjas av mobil IT?**

Vissa delar av det mobila sociala arbetet kan effektiviseras och underlättas med hjälp av ett IT-stöd. *Heath och Luff (1998) diskuterar medicinska journaler i sjukvården och mobilt byggnadsarbete som exempel på mobilt arbete där det inte är självklart att datorstöd är överlägset i jämförelse med pappersdokument. Samspillet mellan läkare och patient kan störas snarare än gynnas av att läkaren knappar på sitt tangentbord.* Detta kan vara sant även för biståndsbedömaren som använder sig av handdator vid hembesök. Men om hon tar sig tid att förklara och visa för vårdtagaren hur handdatorn fungerar och varför den underlättar hennes arbete så kan det ses som ett spännande eller åtminstone acceptabelt inslag i mötet.

Byggarbetaren kan ha lättare att skriva ner något på ett papper än att dra fram ett tekniskt hjälpmedel i en miljö som är ogynnsam för verktyget pga. väta, kyla, damm och dylikt (Heath & Luff 1998). Biståndsbedömaren använder handdatorn hemma hos vårdtagaren eller på möten, förvisso även när de rör sig till och från kontoret och de äldre, men de har möjlighet att inte använda verktyget när miljön är ogynnsam för detta.

Metoden för insamlande av data har varit etnografiska fältobservationer i syfte att förstå arbetsorganisation och arbetsmoment. De mobila socialarbetare som studerats arbetar helt eller delvis utanför kontoret i tre olika verksamheter inom socialt arbete: socialsekreterare på socialjour, biståndsbedömare inom äldreomsorg samt fältassistenter i cityenheten.

Socialarbetarens mobilitet innehåller de mobilitetsmoment som *Kristoffersen & Ljungberg (2000)* beskriver och de kan även kategoriseras genom *Kakihara & Sörensens (2002)* mobilitetsdimensioner. Men det som är det sociala arbetets särprägel är att de arbetar med människor och använder samtalet som redskap. Det är därför viktigt att de förbereder sig före kontakten med en klient och reflekterar över samtalet efteråt. Det mobila sociala arbetet kan delas upp i fyra tillstånd av mobilitet enligt nedanstående figur för att beskriva det sociala arbetets komplexitet.

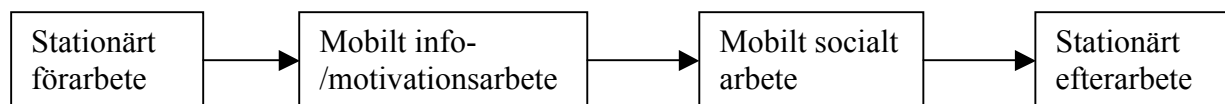


Fig. 15 Modell av arbetsmomenten

Den verksamhet som i denna uppsats kallas *stationärt förarbete* sker på kontoret eller annan fast plats med tillgång till stationär dator och stationär telefon. Det som utmärker det stationära förarbetet är att det utförs som en förberedelse för det mobila arbetet som ska utföras i fältet.

Det som ingår i det mobila *info- och motivationsarbetet* är den information som förmedlas från socialarbetaren till vårdtagaren/klienten/ungdomen. Motivationsarbetet innebär att

försöka få personen ifråga att intressera sig för det man informerar om eller alternativt inspirera individen att intressera sig för något man anser skulle vara tillgodo för den enskilde. Det mobila sociala arbetet syftar till att ta reda på vad den person man möter har för behov och begär. Det som ska uppnås är att klienten/vårdtagaren/ungdomen själv ska reflektera och resonera sig fram till en framtidsbild av något slag som man senare kan hjälpas åt att nå fram till.

Det stationära efterarbetet särskiljs från det övriga stationära arbetet genom att det görs i anslutning till att det mobila arbetet ägt rum. Det innebär att exempelvis föra in de anteckningar man fört i den mobila situationen i det stationära systemet.

Det socialarbete som beskrivs ovan består till stor del av byråkrati då verksamheterna kräver dokumentation och struktur för att uppdragsgivarna ska kunna se och värdera det arbete som utförs. Men det finns också en annan del av det sociala arbetet som inte är mätbar och det är mötet som sker mellan individer och det förändringsarbete där samtalet, socialarbetaren och klienten är redskapen.

I avsnittet design och framåt har studien fokuserat på verksamheten för biståndsbedömare inom äldreomsorgen:

Det stationära förarbetet i anslutning till biståndsbedömarnas mobila moment behövs inte när detta arbete kan utföras på väg till eller på platsen för det mobila arbetet.

Det mobila arbetet på plats, *info- och motivationsarbete samt det mobila socialarbetet*, underlättas genom handdatortjänstens informationsstöd, utredningsstöd samt beslutsstöd.

Det stationära efterarbetet som biståndsbedömarna utfört effektiviseras genom att en stor del av informationen som behövs matas in parallellt med att det mobila arbetet utförs.

Att designa tekniska hjälpmedel för ett socialt sammanhang kan vara problematiskt också för att artefakten kan förändra existerande tillvägagångssätt skriver Larsson (2001). Att ett möte mellan människor förändras av att styras av en datormall är svårt att undvika. Men förhoppningen är att artefakten faktiskt ska kunna bidra till mötet och förbättra det. Exempelvis kan biståndsbedömaren på hembesök komma ihåg att fråga om allt som kan påverka hennes utredning så att bedömningen senare kan bli så rättvis som möjligt. Då kan biståndsbedömaren få hjälp att inte påverkas av vårdtagarens sätt att uttrycka sig eller uppfatta information som ges när han senare fattar beslut i ärendet. Vid fältarbete med ungdomar skulle tydligare statistikföring över vilken typ av ärenden som förekommer kunna styra resursfördelningen mer effektivt.

Den del av det sociala arbetet som benämns i detta arbete som *”det goda samtalet”*, och innebär exempelvis reflektion och etik, kan inte effektiviseras eller underlättas av ett IT-stöd. Tvärtom kan det hända att IT-stödet i det mobila arbetet liksom i det stationära kan stjäla tid från reflektion och eftertanke i det sociala arbetet. Detta är viktigt att tänka på för att se till att det finns tid för dessa viktiga och meningsfulla processer som bör utgöra en stor del av det sociala arbetet. Det mobila relationsbaserade förändrings- och motivationsarbetet effektiviseras inte med hjälp av mobil IT. Ett datorstöd kan underlätta genom att skapa de bästa förutsättningarna för det *”goda samtalet”* men under pågående förändringsarbete är det den mänskliga dialogen ansikte mot ansikte som är redskapet i det sociala arbetet.

8.1 Framtida arbete

Detta arbete har varit intressant och roligt att genomföra och färdigställa. Att utveckla ”Mobilt Bistånd” vidare och koppla upp det mot nät och existerande system är nästa steg i processen. Men för att handdatorn ska användas i verkligheten behövs det ett enklare inmatningssätt samt utbildning på användning och vinstmöjligheter.

Ljungberg & Kristoffersen (2000) menar att designinriktningen alltför ofta kommer i skymundan inom informatikområdet. Ambitionen verkar ligga i att utforska nätet istället för att komma på nya användningsområden i framtiden. Det senare ska genomföras genom att forskaren försöker hitta ett lämpligt agerande för att uppnå en önskad situation istället för att fokusera så mycket på att det måste finnas ett problem att lösa i nätet. Det hade varit spännande att fokusera studien på att komma fram till en önskad situation för verksamheterna i stället för att designa en lösning för dagens situation. Men för att få gehör för designen hos användare/arbetsgivare och för att få till stånd en realistisk evaluering prioriterades verkligheten och en design byggd på det stationärt använda systemet.

Det finns naturligtvis många spännande områden att utforska inom mobila IT-lösningar för socialarbetare. I en framtid skulle socialarbetare kunna arbeta helt utan kontor och enbart träffa klienter på hembesök och sina kollegor i ett chatrum på internet!

För fältassistenternas verksamhet bör statistiken förbättras genom att möjliggöra enklare inmatning ute i fält och visa statistik på ett överskådligt och intressant sätt med hjälp av exempelvis GIS. Men den stora utmaningen ligger i att hitta IT-stöd för deras fältarbete, att stödja de relationsskapande momenten. Tiden och möjligheterna var för knappa i detta examensarbete men förhoppningen är att det samarbete som inletts mellan fältarna och universitet ska leda till spännande lösningar framöver.

9 REFERENSER

- Andersson, K. & Andreasson, P. (2002), *Watchman's World* - Magisteruppsats vt 2002, Institutionen för informatik, Göteborgs Universitet.
- Bernler, G. & Johnsson, L. (1991). *Teori för psykosocialt arbete*, Stockholm.
- Brown, B. & O'Hara, K. (2002). *Place as a practical concern of mobile workers*. To appear in: *Environment and Planning A*.
- Clow, M. & Westlund, P. (1996) *Biståndsboken*, Gummessons tryckeri AB, Falköping.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R., & Lowe, A. (1991). *Management research : an Introduction*, London, SAGE Publications.
- Emerson, R.M., Fretz, R. I., & Shaw, L. L., (1995) *Writing Ethnographic Fieldnotes*, Chicago: The University of Chicago Press.
- Hagström, V. et al, (1997) *Socialt fältarbete - en definition*, Riksförbundet för fältarbetare.
- Harper, R. & Sellen, A., (1995) *Paper-Supported Collaborative Work*. Technical Report EPC-1995-109, Rank Xerox Research Centre.
- Heath, C & Luff, P., (1998) *Mobility in Collaboration*. In *Proceeding of CSCW '98 (Seattle) USA*, ACM Press pp.305-314.
- Heath, C et al., *Task-in-interaction: Paper and screen based documentation in collaborative activity*. *CSCW 92 Proceedings*, November 1992, pp.163-170.
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1997). *Forskningsmetodik; Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Hughes, J., King, V., Rodden, T., & Andersen, H. (1994). *Moving out of the Control Room: Ethnography in System Design*. In *Proceedings of Computer Supported Cooperative work (CSCW)* (pp. 429-439).
- Kakihara, M (2003), *Emerging Work Practice of ICT-Enabled Mobile Professionals*. Doktorsavhandling, Department of Information Systems, London school of Economics and Political Science, University of London.
- Kakihara, M. & Sorenson, C. (2002) *Mobility: An extended perspective*. In *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences-2002*.
- Kristoffersen, S. & Ljungberg, F. (2000) *Mobility: From stationary to mobile work*. *Planet Internet*(pp.137-156). Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, L. (2001) *Context in home-help service*. *IRIS Volume III Ulvik, Norway*, August 2001, pp. 629-640
- Larsson, S. (2002), *Är handdatorer säkra nog för hälso- och sjukvården?* – Magisteruppsats ht 2002, Institutionen för systemteknik, Tekniska Högskolan i Linköping.

Luff, P. & Heath, C. (1998), *Mobility in Collaboration*, In Proceedings of the ACM Conference of Computer Supported Cooperative Work (CSCW'98). ACM Press, Seattle.

Mannberg-Zackari, C. (2003) *Personalens behov grunden för nytt stöd i äldreomsorgen*. Dagens Medicin, pp21, nätupplagan 2003.

Martin, D., Rodden, T., Rouncefield, M., Sommerville, I. & Viller, S. (2001), *Finding Patterns in the Fieldwork*, ECSCW 2001 Submission.

Meier, Andrea (2002), *An Online Stress Management Support Group for Social Workers*, Human Services Technology: Innovations in Practice and Education, The Haworth Press.

Payne, M. (2002) *Social work theories and reflective practice* from "Social Work – themes, issues and critical debate", editors Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M., Wales.

Repstad P., *Närhet och Distans: Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*, Lund: Studentlitteratur, tredje upplagan, 1999.

Resnick, H. & Andersson, P. S., (2002), *Technology for Social Work Practice*, Journal of Technology in Human Services, Volume 20, numbers 1/2.

Rubin, J. (1994) *The Problem of Unusable Products and Systems*. Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design and Conduct Effective Tests. John Wiley & Sons, Inc. New York.

Shneiderman, Ben (1998), *Theories, Principles and Guidelines – Designing the User Interface*. Addison Wesley Publishing Company, New York.

Socialdepartementets utredning, (1992) *Socialtjänst*, Utbildningsproduktion AB.

Socialtjänstlagen: *Vad gäller för dig från den 1 januari 2002?*, Socialstyrelsens publikation 2002, Stockholm.

Sommerville, I. (2001). *Software Engineering*. Harlow: Addison-Wesley Publishers Limited.

Southward, L.H.&Tompkins, P.L. (1998). *Geographic Information Systems (GIS): Implications for Promoting Social and Economic Justice*. Computers in Human Services, Volume 15, numbers 2/3 1998.

Watkins, R.L. (2001). *Using Geographic Information System (GIS) Technology to Integrate Research into the Field Practicum*. Journal of Technology in Human Services, Volume 18, numbers 1/2, 2001.

Bilagor

<p>Mobilt Bistånd</p> <p>ÄO</p> <p><u>VPL/möte</u></p> <p><u>Hemtjänst</u></p> <p><u>Varsel</u></p> <p><u>LotusNotes</u></p> <p>Avsluta</p>	<p>Mobilt Bistånd</p> <p>ÄO</p> <p>ID-nr : 130924-0146</p> <p>Välj:</p> <p><input type="checkbox"/> Daganteckningar</p> <p><input type="checkbox"/> Journal</p> <p>Läsa Skriva</p> <p>ÅterMeny</p>	<p>Mobilt Bistånd</p> <p>ÄO</p> <p>Läsa daganteckningar om ID-nr : 030924-0146</p> <p>031109 Vt känner sig sämre idag och vill veta vad det finns för boendialternativ. Utmeddelar att det är lång kö till boenden så vt bör söka i god</p> <p>Fler sidor ÅterMeny</p>
<p>Mobilt Bistånd</p> <p>ÄO</p> <p>Skriva daganteckningar om ID-nr : 030924-0146</p> <p>040206</p> <p>ÅterMeny</p>	<p>Mobilt Bistånd</p> <p>ÄO</p> <p>Läsa journalanteckningar om ID-nr : 030924-0146</p> <p>030622 Vt beviljas hemtjänst enligt §6 i socialtjänstlagen med städning var tredje vecka.</p> <p>030620 Vt ansöker om hemtjänst enligt §6</p> <p>ÅterMeny</p>	<p>Mobilt Bistånd</p> <p>ÄO</p> <p>Skriva journal för ID-nr : 030924-0146</p> <p><u>Ansökan</u></p> <p><u>Beslut</u></p> <p><u>Inkommen handling</u></p> <p><u>Övrigt</u></p> <p>ÅterMeny</p>
<p>Mobilt Bistånd</p> <p>ÄO</p> <p>Skriva journal för ID-nr : 030924-0146</p> <p>Avseende ansökan om:</p> <p><input type="checkbox"/> Städning</p> <p><input type="checkbox"/> Matleverans</p> <p><input type="checkbox"/> Hemtjänst lägsta nivå</p> <p><input type="checkbox"/> Hemtjänst mellan nivå</p> <p><input type="checkbox"/> Hemtjänst högsta nivå</p> <p><input type="checkbox"/> Boende</p> <p><input type="checkbox"/> Övrigt: skor</p> <p>Till journal ÅterMeny</p>	<p>Mobilt Bistånd</p> <p>ÄO</p> <p>Skriva journal för ID-nr : 030924-0146</p> <p>031110 Vt ansöker om hemtjänst enligt §4 kap 1 socialtjänstlagen avseende matleveranser, hemtjänst enligt lägsta nivå samt städning var tredje vecka. Vt ansöker även om nya skor. /Anna Stenberg</p> <p>Snara ÅterMeny</p>	<p>Mobilt Bistånd</p> <p>ÄO</p> <p>Skriva journal för ID-nr : 030924-0146</p> <p>Avseende beslut om: Städning:</p> <p><input type="checkbox"/> Beviljas Avslås</p> <p>Matleverans:</p> <p><input type="checkbox"/> Beviljas Avslås</p> <p>Hemtjänst lägsta nivå:</p> <p><input type="checkbox"/> Beviljas Avslås</p> <p>Övrigt = Skor:</p> <p><input type="checkbox"/> Beviljas Avslås</p> <p>Till Journal ÅterMeny</p>

Mobilt Bistånd

ÄO

Skriva journal för
ID-nr : 030924-0146

031110 Beslut att bevilja
hemtjänst enligt §4 kap 1
socialtjänstlagen avseende
matleveranser, hemtjänst
högst 6 timmar per vecka
samt städning var tredje
vecka.

VÄLJ [EN FORMULERING](#)
ELLER [ÄNDRA TILL](#)
[LÄMPLIG FORM SJÄLV](#)

Spara

ÅterMeny

Mobilt Bistånd

VPL/Hembesök

ID-nr: 130924-0146

- Vårdplanering**
- Hembesök**

Läsa

Skriva

ÅterMeny

Mobilt Bistånd

VPL/Hembesök

Skriva VPL angående
130924-0146

Närvarande:

Kategori:

Doktor

Fler nersoner

Till protokoll

ÅterMeny

Mobilt Bistånd

VPL/Hembesök

Skriva VPL/utr
angående: 130924-0146

Kategorier:

[Bakgrund](#)

[Behov](#)

[Insatser](#)

[Beslut](#)

ÅterMeny

Mobilt Bistånd

VPL/Hembesök

Skriva VPL/utr angående:
130924-0146

Bakgrund

ÅterMeny

PopUp med lista på
kategorier(Dr,ssk,usk,kur,sjgymn,
dotter, son, make, maka, bror, syster
etc.) Biståndsbedömaren skrivs in
automatiskt

Mobilt Bistånd

VPL/Hembesök

Skriva VPL/utr
angående: 130924-0146

Behov

ÅterMeny

Mobilt Bistånd

VPL/Hembesök

Skriva VPL/utr angående:
130924-0146

Insatser

ÅterMeny

Mobilt Bistånd

Hemtjänst

[Område 1](#)

[Område 2](#)

[Område 3](#)

[Område 4](#)

[Hemtjänstregler](#)

ÅterMeny

Mobilt Bistånd Hemtjänst

[Personal](#)

[Schema](#)

[Vårdtagare](#)

ÅterMeny

Mobilt Bistånd Lotus Notes

[Mail](#)

[Almanacka](#)

[Anteckningar](#)

ÅterMeny

Mobilt Bistånd Varsel

[Nya varsel](#)

[Översikt](#)

[Senaste placeringar](#)

ÅterMeny