



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE



Att dokumentera socialt arbete

En exemplifierande intervjustudie
om social dokumentation inom
boendestöd.

Socionomprogrammet

C-uppsats

Författare Stina Ram

Handledare Lars Rönmark

Abstract

Titel: Att dokumentera socialt arbete.
- En exemplifierande intervjustudie om social dokumentation inom boendestöd.

Författare: Stina Ram

Nyckelord: dokumentation, social dokumentation, boendestöd, genomförandeplan

I uppsatsen intervjuas: samordnare, metodutvecklare och boendestödjare om sin syn på social dokumentation och om hur arbetet går till på deras arbetsplats. Social dokumentation handlar om att dokumentera vid handläggning och vid genomförande inom verksamheter styrda enligt SoL, LSS, LVU och LVM.

Uppsatsens syfte är att visa på olika sätt att se på den sociala dokumentationen inom fältet boendestöd och att exemplifiera vad social dokumentation kan vara. Resultatet visar att social dokumentation sker i ett sammanhang och variationen mellan olika boendestöd är stor. Uppsatsen exemplifierar olika aspekter av dokumentationen genom att beskriva dokumentationen med beslut, genomförandeplan, uppföljning av insats, förbättringsåtgärder och visa på den sociala dokumentationens potential.

Tack!

Ett stort tack till min handledare Lars Rönmark som haft tålamod med att min uppsats blivit påbörjad tre gånger innan den slutligen blev avklarad.

Ett enormt tack till min bättre hälft Hampus för ditt tålamod, din hantering av kriser på hemmaplan och för din tilltro till mitt arbetes betydelse. Ett stort tack också för din genomläsning vilken hindrade mig från att göra en exploderande studie snarare än exemplifierande.

Tack alla som svarade på frågor. Både de som jag intervjuade och de som hjälpte mig att hitta lämpliga personer att intervjua.

Tack också till alla som visat intresse för min uppsats och som bett om ett exemplar. Det har varit sporrande att veta att ni kanske också tycker att social dokumentation är viktigt, angeläget och intressant.

INNEHÅLL

1	INLEDNING.....	1
	Syfte.....	2
	Frågeställningar	2
	Uppsatsens disposition.....	3
2	BAKRUND.....	4
	Tidigare skrivet och forskning om boendestöd	5
	Tidigare skrivet och forskning om social dokumentation.....	6
	Skrifter utifrån hur man bör göra.....	6
	Forskning om hur social dokumentation görs	7
	Tabell över skrifter om social dokumentation	9
3	TEORETISK REFERENSRAM	10
	Organisationsteorier	10
	Systemteori.....	11
	Kommunikationsteorier	12
	Delaktighet	12
	Sammanfattningsvis.....	13
4	METOD	14
	Metod- och ansatsval	14
	Avgränsning.....	14
	Val av undersökningsinstrument.....	15
	Urval.....	15
	Materialinsamlingen	15
	Val av analysmetod.....	16
	Etik och dilemman	16
	Förförståelse	17
	Validitet och reabilitet.....	17
5	INTERVJUERNA SOM TRE FALL	18
	Fall 1	18
	Fall 2	19

Fall 3	21
6 ANALYS	23
Vad är boendestöd hos mina informanter?	23
Vad är social dokumentation hos mina informanter?.....	24
Från beslut till insats	25
Förbättringsområden	26
7 SLUTSATSER	28
Social dokumentation som norm	28
Delaktighet som central aspekt i arbetet	29
Potential i dokumentationen och svårigheter med denna.....	30
8 DISKUSSION.....	32
Temat som saknas: Den skrivande individen i systemet.....	32
Studiens relevans för socialt arbete	32
9 REFERENSER.....	34
Bilaga 1 - Intervjuguide	37
Bilaga 2 - Följebrev	38
Bilaga 3 - Utdrag ur: SOSFS 2006:5	39
Bilaga 4 - Tabell över skrifter om social dokumentation	42

1 INLEDNING

Då och då har jag läst i tidningen om att socialtjänst, behandlingshem och andra sociala instanser blivit granskade. Ofta har det stått något i stil med ”*bristande dokumentation*” (GT, 10-11-19) eller *dokumentationen är dåligt genomförd*. Som socionomstudent insåg jag en dag när jag tänkte på den sociala dokumentationen att denna aspekt av vårt arbete ses som fullständigt självklart och att utbildningen inte fokuserat direkt på just dokumentationen som sådan utan på närområden till den. Utbildningen har många hemtentamina så skrivandet utvecklas kanske genom dem, men hur gör man egentligen när man dokumenterar sitt arbete som socionom? När jag hade ställt den frågan till mig själv kändes det som om jag hade en fantastisk uppsatsidé. Sen återstod ”bara” den långa processen med att ta min idé och förvandla den till en konkret uppsats.

Jag hade en tanke om att skrivandet av den sociala dokumentationen ses som fullständigt naturligt efter en socionomutbildning och att detta därför inte diskuteras eller problematiseras. Under juridikkurserna tas de legala aspekterna av arbetet upp, men tillämpning av lagar får ett större utrymme än tillämpandet av författningar. Den sociala dokumentationen är reglerad men det var inte förrän jag började med min uppsats jag förstod att dokumentation kan se väldigt olika ut och samtidigt vara funktionell och rättsäker. Samtidigt tror jag att det är viktigt att granska dokumentationsmetoder för att säkerställa att offentlig verksamhet sköts på ett rättssäkert sätt. Efter mina sju intervjuer kan jag konstatera att rättsäkerhet är något som alla informanter är medvetna och måna om.

Socialt arbete sker alltid i en kontext. Det handlar om att hjälpa människor på olika sätt i olika delar av livet. Det kan handla om missbruk, kriminalitet, funktionshinder och om en massa andra utmaningar. Fältet socialt arbete är brett men vissa redskap förblir de samma. Social dokumentation är för mig ett redskap för att bedriva socialt arbete. Detta redskap är till viss mån granskat genom de uppsatser som har någon typ av textanalys men jag tycker att detta fält är tämligen outforskat. Vägskylten på förstasidan symboliserar den sociala dokumentationen. Precis som en vägskylt är den ett hjälpmedel för att hitta rätt, men till skillnad från vanliga standardiserade skyltar på svenska vägar fyller den en helt annan funktion i ett helt annat sammanhang.

Mina konkreta arbetserfarenheter av social dokumentation kommer ifrån min praktikperiod på utredningsenheten, barn och unga och från mitt sommarjobb som boendestödare. Jag har funderat över den sociala dokumentationen och tycker att handlägningsprocessen är mer utforskad så jag beslutade mig för att inrikta mig på utförardelen.

Social dokumentation finns i många olika verksamheter och kan ha olika syften beroende på den aktuella verksamhetens speciella förutsättningar. Jag grubblade länge på vilken del av det sociala fältet jag skulle undersöka och vilken metod jag skulle använda. Till sist beslutade jag mig för att välja boendestöd eftersom denna insats har olika upplägg i olika stadsdelar och att jag hade en sommar med förförståelse av insatsen. Jag beslutade mig tidigt att göra en exemplifierande uppsats och tycker att organisationers olikheter är en fördel med en sådan



ansats. Ambition är att se hur människor uppfattar den sociala dokumentationen med utgångspunkt hur den hanteras och hur man resonerar kring den.

Syfte

Uppsatsens syfte är att visa på olika sätt att se på den sociala dokumentationen inom fältet boendestöd. Det handlar om att försöka ge en förståelse om social dokumentation och att exemplifiera vad social dokumentation kan vara. Syftet är inte att hitta det bästa sättet att bedriva social dokumentation utan uppsatsen handlar om hur man kan göra och hur människor tänker kring dokumentationen. Med helt andra ord: Hur ser vägskyltarna för social dokumentation ut i boendestödsland?

Frågeställningar

- × Vad innebär social dokumentation i kontexten boendestöd?
- × Hur uppfattar teamledare, samordnare och metodutvecklare för boendestöd att den sociala dokumentationen går till på deras arbetsplats?
- × Hur kan man arbeta med den sociala dokumentationen rent praktiskt?

Den explorativa ansatsen är inspirerad av soptunnemodellen inom organisationsforskningen där en ström av möjligheter, en ström av problem, en ström av möjligheter och en ström av deltagare sammankopplas likt i en soptunna (Flaa, Hofoss, Holmer-Hoven, Medhus, Rønning, 1998). I denna modell löses problem spontant när ett problem kan finna sin lösning och lösningar kan hitta lämpliga problem. Min förhoppning är att de olika sätt att lösa den sociala dokumentationen som uppsatsen tar upp kan inspirera till förbättringar i arbetsmetoder.

Inklusion

Eftersom boendestödet är strukturerat på många olika sätt inom Göteborgs olika stadsdelar har jag valt att intervjua både dokumentationsansvariga, samordnare, och metodutvecklare. I de olika grupperna finns kunskapen om hur den sociala dokumentationen går till och hur man tänker kring den. Denna kunskap finns hos olika personer som kan ha en mängd olika titlar. Min ambition med uppsatsen har varit att fånga tankar om den sociala dokumentationen och jag har därför sökt intervju personer ur olika nivåer. Enhetschef, samordnare eller dokumentationsansvarig boendestödjare har alla blivit intervjuade enligt samma intervjuguide (bilaga 1).

Exklusion

Göteborg har tio stadsdelar och jag tyckte att detta urval var tillräckligt och beslöt mig för att göra min undersökning inom staden. Jag ville bara intervjua personer som arbetade i en boendestödsgrupp och har exkluderat boendestödjare som arbetar utan grupp, t.ex. socialsekreterare som arbetar med boendestöd. Jag har medvetet valt att inte söka informanter i de stadsdelar där jag jobbat, eller i stadsdelar där jag har nära anhöriga som arbetat.

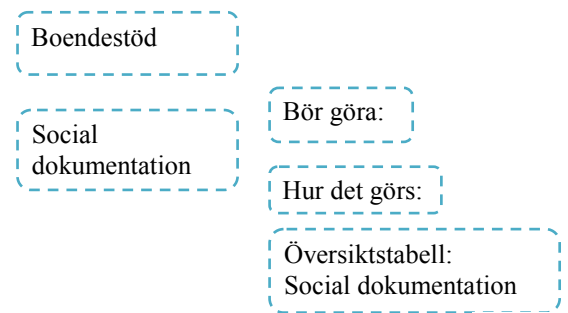
Uppsatsens bilder

Bilderna i uppsatsen är tänkt att förtydliga tanken bakom kapitlet eller stycket. Särskilt bilderna i kapitel 5 kan upplevas som komplexa, men jag har valt att använda dessa illustrationer som ett komplement till texten. Bilderna är inte fristående, utan kan ignoreras av de läsare som vill.

Uppsatsens disposition

Kapitel 2 är en beskrivning av begreppen boendestöd respektive social dokumentation.

Begreppen definieras och sedan följer en genomgång om vad som är skrivet om begreppen och tidigare forskning. Då social dokumentation är ett fält som styrs av riktlinjer presenteras dessa. Kapitel avslutas med en matris med lästips om social dokumentation för den som vill fördjupa sig ytterligare. Den översiktliga tabellen tar upp dels den information jag valt att fördjupa mig i, men även annat som kan vara relevant för den som vill fördjupa sig ytterligare då en uppsats inte kan eller bör ta upp allt som skrivits inom fältet.

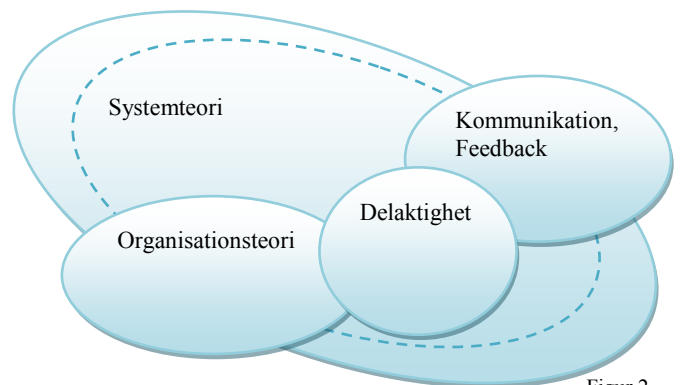


Figur 1

Kapitel 3 är den teoretiska referensramen då begrepp om organisationsteori och systemteori presenteras närmare.

De begrepp som används förutom det två stora teorierna är:

- × kommunikation
- × delaktighet, triad och prosument
- × artefakt och symbol
- × organisationskultur,



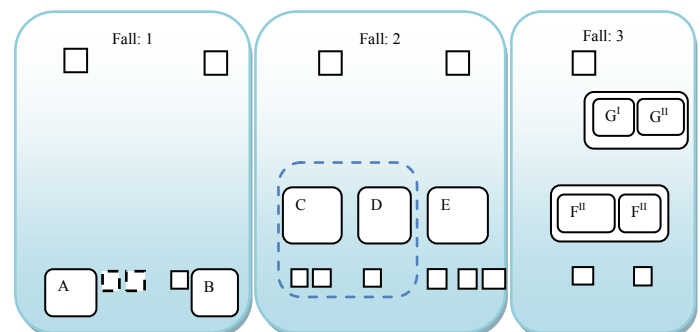
Figur 2

Kapitel 4 är metodkapitlet.

I kapitel 5 presenteras intervjupersonerna och organisationen runt dem utifrån tre fall. Kapitel påminner om ett resultat.

Därefter följer kapitel 6 en tematisk analys efter fyra teman, varav tre handlar om den sociala dokumentationen:

1. Vad är boendestöd hos mina informanter?
2. Vad är social dokumentation hos mina informanter?
3. Från beslut till insats
4. Förbättringsområden



Figur 3

I kapitel 7 presenteras studiens slutsatser och dessa diskuteras utifrån teoretiska perspektiv.

Detta görs under rubrikerna:

- × Social dokumentation som norm.
- × Delaktighet som central aspekt i arbetet.
- × Potentialen i dokumentationen och svårigheter med denna.

Kapitel 8 diskuterar det som uppsatsen ej belyst och uppsatsens relevans för socialt arbete.

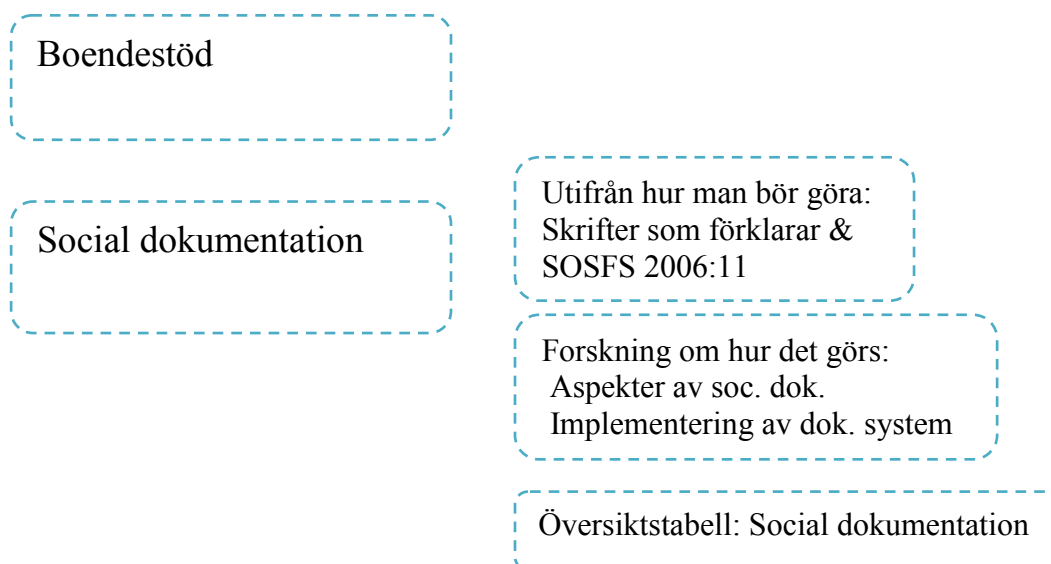
2 BAKGRUND

Boendestöd

Boendestöd är ett ”bistånd i form av stöd i den dagliga livsföringen riktat till särskilda målgrupper i eget boende” (Socialstyrelsen, 2004). Insatsen kan vara aktuell i allt som rör hemmet och arbetsområde och arbetsuppgifter kan variera. (Jenner, Aissa, Ljungquist, 2009) Boendestöd är en insats beviljad enligt SoL 4:1 och finns inte specificerad i lagstiftningen, men kan ej beviljas enligt LSS eftersom det genom LSS endast går att bevilja de 10 insatser som finns specificerade (Socialstyrelsen, 2010a). Insatsen skall utföras enl. socialtjänstlagens principer om helhetssyn, självbestämmande och integritet och detta tillgodogörs med bruket av arbetsplaner (Karlsson, 2009). Hur handläggning och utförande av insatsen skall utföras finns beskrivet i socialstyrelsens vägledningsdokument (Socialstyrelsen, 2010a) som i kapitel 4 tar handlägningsprocessen med utformandet av genomförandeplanen.

Social dokumentation

Social dokumentation är dokumentation inom verksamheter styrda av SoL och LSS i både handlägningsfasen och genomförandet (Carlsson, Nilsson, 2004). Denna definition vill jag bredda eftersom verksamheter styrda enligt LVU och LVM också använder social dokumentation. 1998 skärptes lagen för att omfatta genomförandet av de beslutade insatserna (Carlsson, Nilsson, 2004). Socialstyrelsen ansvarar för granskning och ger ut allmänna råd och föreskrifter på området. De föreskrifter och allmänna råd som styr handläggning och dokumentation är SOSFS 2006. Till råden finns även en handbok och ett slutbetänkande (Socialstyrelsen, 2008 samt SOU 1995:85). På socialstyrelsens hemsida finns aktuella föreskrifter och dokument som tar upp aspekter i utformandet av den sociala dokumentationen.



Figur 1

Kapitlet fortsätter med tidigare forskning om boendestöd som insats, följt av en fördjupning av begreppet social dokumentation, indelat efter hur man bör göra, hur man gör samt en översikt.

Tidigare skrivet och forskning om boendestöd

Socialstyrelsen publikation (2010a) om boendestöd är en vägledning för arbetet inom boendestöd. Vägledningen konstaterar att boendestöd inte är en insats som kan beviljas enligt LSS, men att personer som tillhör LSS målgrupp har rätt till en individuell plan om sitt boendestöd. Boendestödet kan alltså bara beviljas enligt SoL, men personer som har rätt till bistånd enligt LSS skall ha en individuell plan.

I boken *psykiatri för baspersonal* (Jenner, m fl., 2009) finns två kapitel om boendestöd. Kap. 10 tar upp boende- och boendestödsverksamheter för personer med psykiska funktionshinder och kap. 11 tar upp att arbeta som boendestödjare. I kapitel 11 beskrivs de förutsättningar en boendestödjare och vikten av att organisationen stödjer boendestödjaren i det komplexa arbetet som boendestöd är. Bl.a. tar kapitlet upp boendestödjarens komplexa roll och vilken organisation som behövs för verksamheten. Kapitlet tar också upp möjligheter till brukarinflytande och verksamhetsutveckling genom att använda klienters kompetens och förmåga att formulera sina egna mål. (Jenner, m fl., 2009)

Andra exempel på kunskapsöversikter om boendestöd är *boendestödjare i Stockholm, en kartläggning* (Ingemarson, m fl., 2007). Den rapporten hade som uppdrag att undersöka behovet av kompetens hos boendestödjare och undersökningen gjordes i Stockholm. Rapporten riktar sitt fokus dels till organiseringen runt boendestöd såväl som boendestödjare och brukares uppfattning om insatsen. Rapporten visar också på brister i kunskapen om boendestöd och behovet av handledning och ett tydligt uppdrag. Rapporten avslutas med att föreslå lämplig kompetens för boendestödjare samt att diskutera behovet av en samsyn kring insatsen hos handläggare och boendestödjare då boendestödjaren är sitter som i en länk mellan beslutsfattare och brukare.

Ytterligare en rapport om boendestöd (Ingemarson, Bergmark, Lundström, 2006) utvärderas införandet av trepartssamtal med boendestödjare, handläggare och klient i uppförandet av boendestödsplaner. Tanken med införandet av modellen var dels att tydliggöra beställarutförarmodellen samt att tillgodogöra klientens rättighet till självbestämmande. Rapporten tar med andra ord upp det som i dag kallas genomförandeplaner och hur man i en organisation tänkt kring detta i införandet samt en utvärdering av införandet. Rapporten tar upp dels att skriva planen, men också om att följa upp insatserna. Även klientens upplevelse av den nya arbetsmetoden undersöks.

Ett annat exempel på forskning om boendestöd är avhandlingen *Vardagsliv och boendestöd* som handlar om boendestöd som en faktor att hantera vardagslivet när man lever med psykiskt funktionshinder. Enligt Andersson finns det stora kunskapsluckor om hur människor med psykiska funktionshinder har det i vardagen och om boendestöd trots att insatsen finns i nästan alla kommuner. (Andersson, 2009) Avhandlingen belyser vardagslivet och boendestödet utifrån ett tidsgeografiskt analysinstrument som undersöker strukturer i vardagslivet såväl som erfarenheter av att leva i det. Genom tidsgeografien får hon begrepp som beskriver vardagens tillsynes självklara förutsättningar såsom tid och rum såväl som människans resa genom det såkallade tidsrummet där nuet är ett resultat av det förflutna och där framtiden kommer vara ett resultat av nuet. I tidsgeografien förklaras och struktureras delar av vardagslivet upp och tillsammans med andra interaktionistiska teorier kan de hjälpa oss att förstå andras verkligheter. Anderson använder tidsgeografien för att förklara strukturer och det interaktionistiska för att förklara vardagslivet som erfarenhet. Tidsgeografien används för att omvandla det individualistiska perspektivet till en strukturell nivå. Inom tidsgeografien går en person mot ett mål genom att slutföra projekt. Dessa projekt kan lyckas eller havereras.

Projekten kan i sin tur bestå av andra projekt eller av aktiviteter som är ett resultat av handlingar. I tidsgeografin finns begränsningar i handlingsutrymmet, kallade restriktioner och dessa kan vara av olika typ. Dessa begränsningar kan finnas i tid och rum, i strukturer, i samspel med andra eller i människans kapacitet. Genom att använda restriktionsbegreppen kan man analysera en människas möjligheter och begränsningar i handlingsutrymme.

Tidigare skrivet och forskning om social dokumentation

Såsom jag ser det finns det två huvudtyper om skrifter om social dokumentation. Det ena temat är skrifter och råd om hur dokumentationen *bör* utformas. Dessa skrifter är råd, föreskrifter och handböcker i social dokumentation. Dels är det socialstyrelsen som skriver, men andra författare har gett ut handböcker om social dokumentation. Den andra typen av skrifter handlar om hur social dokumentation fungerar i praktiken. Det är dels granskningar och utvärderingar, men även studier som visar på synen på den sociala dokumentationen. Fältet är tämligen utforskat och många av skrifterna har sin utgångspunkt i att förklara hur social dokumentation bör ske.

Skrifter utifrån hur man bör göra

Den sociala dokumentationen är reglerad av socialstyrelsens som dels publicerar de handböcker inom området och dels har ansvaret för tillsyn (Socialstyrelsen, 2008, 2010a, 2010b). I Handboken *God kvalitet i socialtjänsten* (Socialstyrelsen, 2010 b) framgår behovet av förbättringskunskap, dvs, konsten att förändra en organisation. Kvalitetsarbete är idag en integrerad del i socialtjänststyrda verksamheter som kontinuerligt skall utvecklas och förbättras. Handläggning är ett kvalitetsområden med både allmänna råd och föreskrifter. Föreskrifterna skall följas och är bindande, medan de allmänna råden är rekommendationer som inte utesluter att verksamheten utformas på ett annat sätt för att uppnå författningens mål.

Carlsson och Nilsson (2004, 2008) beskriver i sina böcker lagstiftarens intentioner bakom den sociala dokumentationen och ger konkreta råd om arbetsmetoder och införande av en systematisk social dokumentation. I *Dokumentera mera* (Carlsson, Nilsson, 2004) tar de upp regelverk, principer och handlar om hur man kan och bör dokumentera inom omsorgen om såväl äldre som av funktionshindrade. *Social dokumentation: ett steg till* (Carlsson & Nilsson, 2008) är en fördjupning som tar upp vissa aspekter såsom kvalitetsarbete och processen från handläggning till genomförande närmare. Den handlar också om att organisera och utveckla arbetet runt den sociala dokumentationen. Carlsson och Nilsson (2004) beskriver hur socialstyrelsen och Länsstyrelser ofta kritiserat verksamheter för brister i den sociala dokumentationen i genomförandet gällande individuell planering och dokumentation av de sociala insatserna. De beskriver vad och hur man skall dokumentera i en verksamhet. Carlsson och Nilsson tar också upp de kvalitets- och kompetensaspekter som arbetet med social dokumentation är kopplat till. T.ex. synliggör dokumentationen arbetet och medvetandegör den kunskap som personalen har (Carlsson, Nilsson, 2004, 2008)

Som bilaga 4 finns socialstyrelsens riktlinjer (SOSFS 2006:5) i en förkortad version av där jag valt att bara ha med de kapitel som berör social dokumentation för utförare. Riktlinjerna har många *bör* vilket är råd om hur dokumentationen kan utformas. Riktlinjerna har dessutom flera skall vilket är bindande föreskrifter.

Ur SOSFS 2006:5 framkommer: handlingar ska innehålla tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter, och vara väl strukturerade och tydligt utformade. Det skall framgå varifrån uppgifterna kommer, vad som är faktiska omständigheter och vad som är

bedömningar och namn och befattning eller titel på den person som har upprättat handlingen samt när det gjordes. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet och får inte innehålla ovidkommande värdeomdömen av allmänt nedsättande eller kränkande karaktär. De ska förvaras på ett sådant sätt att endast den person som har legitim anledning att ta del av dem för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem. De ska hållas ordnade på ett sådant sätt att det enkelt och överskådligt går att följa och granska handläggningen och genomförandet av en insats. Genomförandet av ett beslut om en insats ska dokumenteras fortlöpande. Dokumentationen ska utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. (SOSFS 2006:5)

Som framgår är genomförandeplanen något som *bör* finnas. Dock är det så att personer som tillhör LSS personkretsar har rätt till en individuell plan. Man skulle också kunna hävda att det är svårt att utforma strukturerade tydliga dokument utan att använda genomförandeplanen.

I de allmänna råden i SOSFS 2006:5 framkommer: *"Hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras bör dokumenteras i en genomförandeplan, såvida det inte framgår av någon annan plan eller är uppenbart obehövligt."* samt *"Handlingarna bör hållas samman i en personakt. Den bör avse endast en person."*

Forskning om hur social dokumentation görs

Renström Törnblom (1988) tittar på hur den sociala dokumentationen fungerar i handläggningsprocessen på socialkontor. Hon gör en historisk tillbakablick över hur dokumentationen sett ut och vad den skildrat mellan åren 1920-1980. Trots att rapporten är gammal tycker jag att den i högsta grad är relevant eftersom hon i sin analys skriver om tre sätt att hantera dokumentationen. Renström Törnblom beskriver den *administrativa*, det *juridiska* och det *metodologiska* sättet att hantera dokumentationsskyldigheten. I rapporten finner hon att den sociala dokumentationen kan fokusera på en av dessa aspekter och dokumentationsrutiner styr handläggarnas val av dokumentationsmetod. De två traditionerna som hon observerar i sin studie är den juridisk/kliniska i som används till barn- och missbruksvård och den administrativa som används vid socialbidrags och hemhjälpstutredningar. Renström Thörnblom visar på att kraven på administrationen har ökat och hon anser att en förenkling av rutiner måste ske så att administrationen inte blir ett hinder i det sociala arbetet.

I avhandlingen: *Vilja, kunna och förstå* (Alexandersson 2006) skildras implementering av systematisk dokumentation för verksamhetsutveckling i socialtjänsten. Alexanderssons studie studerar FIL-projektet vilket var ett projekt av införandet av ASI och IUS som är två standardiserade metoder för behandlingsarbete. Metoderna infördes som fyra modeller vilka var: ASI med datorstöd och utan samt IUS med datorstöd och utan. Syftet med avhandlingen är att hitta faktorer som hämmar respektive främjar implementeringen av systematisk dokumentation, uppföljning och utvärdering. De teorier som Alexandersson använder till analysen kommer dels ifrån det sociala arbetet och organisationsforskning men även från implementeringsteori. Resultatet redovisas som åtta teman, bl.a. *utifrån programteori*, *historisk bakgrund*, *insatsens tydlighet* och *implementeringsorganisationen*. Resultatet blir slutligen 13 faktorer som hämmar och 16 som främjar införandet av den systematiska dokumentationen.

I avhandlingen *Spår av datoriseringens värden – effekter av IT i äldreomsorg* (Hedström, 2004) undersöks införandet av dokumentation med fokus på hur IT och datorisering förändrar fältet. Hon använder sig av begreppet värden. Värden har dels social dimension besläktad med värderingar men också en handlingsfokuserad betydelse där människor handlar utifrån

sina intentioner. Hedström hittar fyra värderingsområden vilka hon observerat genom trender i handlingar och ord. Dessa värden; förvaltningsvärden, integrationsvärden, omsorgsvärden och professionsvärden blir ett förståelseredskap för hur IT förändrat äldreomsorgen i hennes undersökningsområde. Avhandlingen består av fyra fallstudier av fyra system. Eftersom avhandlingen är skriven utifrån ett datavetenskapligt perspektiv skulle den kunna vara ointressant för samhällsvetare, men Hedström har enligt min mening analyser som är relevanta för att förstå den sociala dokumentationen inom en organisation. T.ex. pekar hon på synliggörande av arbetet och hur systemet stödjer lagstiftarens intentioner. Hon pekar också på hur förvaltningsvärden snarare än professionsvärden beaktas vid upphandlingen. Hon tar upp effekter såväl uppfyllda, ouppfyllda, förväntade och oväntade. Inför införandet av IT-system tror jag att Hedströms avhandling kan öka kunskapen om vilka effekter IT har och kan ha på den sociala dokumentationen. I avhandlingen går Hedström igenom flera olika it system, däribland mini-pAKT som används av några boendestöd i min studie.

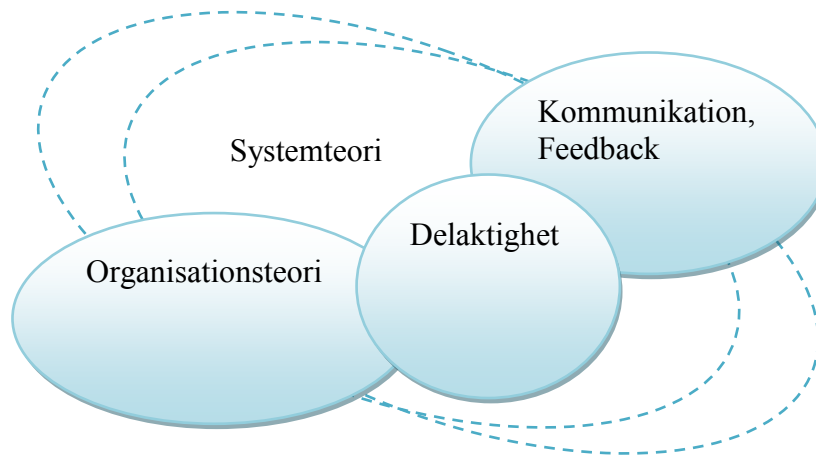
Tabell över skrifter om social dokumentation¹

Utgivare/författare	Publikationens namn	Typ av publikation:	Om publikationen
Socialstyrelsens; SOSFS 2006:11 2006:05		Föreskrifter och allmänna råd	I verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS
Socialstyrelsens: God kvalitet i socialtjänsten & Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten.		Handbok om kvalitet respektive handläggning	I verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS
Socialstyrelsens: Det är mitt hem, 2010		Vägledning om boende och boendestöd	Kap. 4 beskriver handläggning och dokumentation
Carlsson & Nilsson, 2004 och 2008: Dokumentera mera, Social dokumentation ett steg till!		Böcker om social dokumentation	
Hedström, Spår av datoriseringens värden		Doktorsavhandling	Om effekter av IT i äldreomsorg
Renström Törnblom:		Rapport ifrån ett forskningsprojekt i Stockholm	
SiS: 2001:2, Lars Malmquist: Dokumentation som ett verktyg. Att förbättra kvaliteten i arbetet genom att skriva		Rapport ifrån ett utvecklingsprojekt.	Om hur arbete med den sociala dokumentationen förbättrar kvalitén på insatsen.
Alexandersson: Vilja, kunna, förstå.		Doktorsavhandling	Om införandet av systematisk dokumentation i socialtjänstens arbete.
Gustafsson, Yousef: Att dokumentera rätt är inte lätt.		C-uppsats om social dokumentation.	
Edvardsson, 2003: Kritisk utrednings metodik		Bok om hur man ej bör göra vid barnutredningar	
Mellström; Dokumentation och rättsäkerhet inom äldreomsorgen.		Handbok om dokumentation till studenter och yrkesverksamma.	Fokus på de legala aspekterna i arbetet med äldre. Dokumentation enl. SoL och HSL.
FoU Sjuhärad; Projektet Social dokumentation.		Flera rapporter om utveckling och införandet av social dokumentation.	Projektets mål var att öka kunskaperna om social dokumentation i äldreomsorgen och kvalitetsutveckla.

¹ Tabellen finns i mer utförlig version som bilaga 4

3 TEORETISK REFERENSRAM

Som övergripande teori har jag valt organisationsteori som är samlingsnamn för flera teorier som tillsammans beskriver en organisation (Jacobsen, Thorsvik, 2008). Jag har också valt att inspireras av systemteori som är en teori om att sätta saker i sitt sammanhang utan att endast se på orsak och verkan (Öquist, 2008). Båda teorierna är ett hopplöck av teorier som tillsammans bildar ett perspektiv utifrån vilket jag tolkar resultatet och sätter det i ett sammanhang. Eftersom min uppsats handlar om social dokumentation som bl.a. handlar om ett arbete med att nedteckna sociala relationer har jag även valt att fokusera på begreppen kommunikation och delaktighet.



Figur 2

Organisationsteorier

Organisationsteorin är tvärvetenskaplig och infallsvinklarna är flera (Flaa, m.fl. 1998). Organisationsteorier tittar endast på system som har ett mål dvs. systemet är skapat för att uppnå ett syfte (Flaa, m fl. 1998). Målet kan vara att tjäna pengar genom att tillverka bilar som inom bilindustrin eller att utbilda barn som skolan gör (Jacobsen, Thorsvik, 2008). Målet eller målen för en organisation uppnås genom strategier. Målet är alltså vad organisationen skall uppnå, strategin är hur den skall uppnå detta (Jacobsen, Thorsvik, 2008). Analyser med hjälp av organisationsteori kan göras på flera nivåer: dels på individnivå men också på organisationsnivå eller på interorganisationsnivå (Flaa, m fl. 1998). Organisationsteorin har också en tradition av att titta både på organisationens formella såväl som informella struktur. I resultatet visar jag organisationens formella struktur.

Organisationerna jag undersöker i uppsatsen är en del av en kommun. Offentlig verksamhet och välfärdsorganisationer har speciella förutsättningar. Organisationer i välfärdsektorn är komplexa både i styrning och i målformulering (Thylefors, 2007). Dels är styrsystemet ekonomiskt men styrningen är också av juridiska såväl som ideologisk. Politiskt styrda organisationer har en inbyggd konflikt som en del av demokratins förutsättningar. Målen för offentliga verksamheter är därför alltid flera eftersom det handlar om att tillgodose medborgarnas intressen snarare än att leverera en specifik tjänst (Thylefors, 2007). Ofta är dessa verksamheter också tvärprofessionella vilket gör att olika synsätt tillsammans skall samsas för att bistå personen (Thylefors, 2007). Dessutom skapar arbetet med människor en nolltolerans mot misstag som skadar (Thylefors, 2007).

Ursprungligen var organisationsteori normativt och ville beskriva metoder för effektiv styrning. Utvecklingen av fältet har dock gått mot att förklara och förstå varför organisationer ser ut som de gör (Jacobsen, Thorsvik, 2008). En aspekt på organisationen är den kultur som råder. I en organisation utvecklas ett mönster av gemensamma värderingar, där en uppsättning åsikter och uppfattningar ger riktlinjer för hur individen bör agera i organisationen (Jacobsen, Thorsvik, 2008).

En organisation har mål och strategier för att uppnå dessa. Målen kan vara nästintill ouppnåeliga, symboliska och kallas då visioner. De kan också vara mer konkretiserade i form t.ex. av mätbara effekter, avkastning, eller kundtillfredsställelse (Jacobsen, Thorsvik, 2008). Målet kan ha en motiverande effekt på de anställda, en styrande funktion, vara en grund för utvärderings eller fungera som en legitimitetsfaktor för verksamheten (Jacobsen, Thorsvik, 2008). I slutsatserna diskuterar jag den informella strukturen, dvs kulturen och normen runt social dokumentation.

Ett sätt att styra beteenden är användningen av symboler. Berlin (2009) sin studie om hur artefakter, som är i detta fall har en liktydig betydelse till symboler, används för att skapa en kultur och strukturera upp en traumaenhet inom vården. Berlin använder begreppen primära artefakter som är fysiska redskap, sekundära artefakter som är redskap för att skapa mänskliga begrepp såsom behandlingsscheman samt tertiära artefakter vilka är verktyg för att analysera och förstå olika företeelser (Berlin, 2009). Detta sätt att se på artefakter skiljer sig ifrån ordbokens definition där en artefakt är ett konstgjort föremål eller konstprodukt (SAOL, 2006 s 37).

Systemteori

Systemteori är en tanketradition som handlar om att se saker i sitt sammanhang och tolka en individs beteenden utifrån kontexten. Det handlar om att världen sitter ihop och de delar vi ser är delar av en större helhet där orsak och verkan hänger ihop i ett kretslopp. (Öquist, 2008). Ett centralt begrepp inom teorin är *feedback* som handlar om att systemets delar återkopplar till varandra. Feedbacken kan vara inriktad på att behålla systemet i jämvikt; eller inriktad på att få systemet att anpassa sig till omgivningen. (Schjødt, Egeland, 1994) System kan vara slutna med obefintlig feedback utifrån eller öppna med stor anpassning till omvärlden. (Öquist, 2008) Den tidiga systemteorin ser på system som stabila, men den så kallade andra cybernetiken ser på *system som i ständigt förändring* i evolution (Öquist, 2008). Enligt den andra cybernetiken skall ett system vara i förändring för att inte falla sönder när omvärlden förändras. (Öquist, 2008).

Systemteori som tänkande används såväl inom socialt arbete som inom datavetenskap (Öquist, 2008). Pga. att den sociala dokumentationen håller på att flytta sig från papper och penna in i datasystem tycker jag att denna teori i högsta grad är relevant efter som den ger möjlighet att undersöka komplexa sammanhang. Systemteorin undersöker olika typer av system och som modell kan den användas för att ordna olika typer av system efter deras likheter organisatoriskt eller funktionellt. Man ritar en karta över verkligheten och använder teorin för att förenkla sammanhang. Verkligheten och teorin är således inte samma sak (Öquist, 2008). Organisationer är en typ av system. Det som skiljer systemteori åt från organisationsteori är att organisationsteori endast tittar på organisationer, medan systemteori kan användas på allt typer av system och strukturer då det snarare är ett tankesätt än en teori.

Kommunikationsteorier

Kommunikation, kultur och normer är tre begrepp som jag valt för att begränsa antalet teorier. Dessa begrepp används således som infallsvinklar snarare än fristående teorier i min analys av uppsatsens slutsatser. Jag har valt kommunikationsteorier som är närbesläktat med det organisations-systemteoretiska perspektiv som uppsatsen har. Inom systemteorin används begreppet feedback som återkoppling och jag har valt att se på detta perspektiv som en typ av kommunikation.

Inom organisationsteorin ses kommunikation som grund i samarbete och koordinering av arbetsuppgifter. Kommunikation sker såväl inom organisationen som utåt mellan organisationer (Jacobsen, Thorsvik, 2008). Kommunikationen går från sändare till mottagaren och budskapet skall först paketeras innan det kan skickas och mottas av adressaten som skall tolka budskapet (Jacobsen, Thorsvik, 2008). På vägen mellan sändare och mottagare kan informationen förvanskas både när sändaren kodar budskapet och väljer kommunikationskanal, men också när mottagaren avkodar budskapet. Även när informationen återkopplas till den ursprungliga avsändaren kan missförstånd uppstå (Jacobsen, Thorsvik, 2008). Olika kommunikationskanaler underlättar respektive försvårar kommunikation och teknikutvecklingen medgör fler sätt att kommunicera (Jacobsen, Thorsvik, 2008).

I sin bok *Systemteori i praktiken* tar Öquist (2008) upp teorier om digital och analog informationsöverföring och använder dessa för att tolka organisationer. Digital kod är en representation av verkligheten som bygger på symboler, exempelvis språk, text och andra koder kopplade till den västra hjärnhalvan (Öquist, 2008). Den analoga koden bygger däremot på direkt likhet med värden såsom t.ex. en karta över terrängen men också rent kroppsliga uttryck som konkret handlande och känslor. Den analoga informationshanteringen tillför en relationsaspekt på kommunikationen och har en helhetskaraktär som hjälper oss människor att tolka budskap. I organisationer kan används bilder och berättelser för att skapa visioner och på så sätt få kommunikation i analog kod (Öquist, 2008).

Svedberg(2007) tar upp teorier om det symboliska ledarskapet. Svedberg hävdar att symboler är viktiga för såväl individer som organisationer. Han hänvisar till Winnicott som anser att symboler är ett slags övergångsobjekt som länkar samman den inre och yttre verkligheten. Svedbergs beskrivning av symboler och dess betydelse för ledarskap påminner mig om begreppen analog kod och sekundär artefakt på så vis att dessa handlar om att förmedla en känsla genom en organisation med hjälp av symboler.

Delaktighet

I både systemteori och organisationsteori pratas det om nivåer för att beskriva komplexa sammanhang. I båda teorierna kan saker vara konkreta medvetna strukturer eller mer informella strukturer. I uppsatsen har jag valt att fokusera på organisationen, men även på klientens delaktighet genom att använda begreppen: triaden och prosumenten. Triaden beskriver relationen mellan handläggare, boendestödjare och klient och begreppet prosumenten beskriver den speciella relationen som finns mellan boendestödjare och klient. Jag ser triad- och prosumentrelationen som olika typer relationer som lämnar olika möjligheter till delaktighet för brukaren.

Triaden är den minsta grupp där personer kan ha indirekta relationer till varandra och består som namnet antyder av tre personer (Svedberg, 2007). I min uppsats handlar triaden om

biståndsbedömare, boendestödjare och klient. Treparsamtal kan som tidigare nämnts användas för att tydliggöra beställar-utförarmodellen samt att tillgodogöra klientens rättighet till självbestämmande (Ingemarson, m. fl. 2006).

Prosumert är ett begrepp ifrån Tofflers bok *Tredje vågen* (1982) där han beskriver hur organisationer nu för tiden har aktiva kunder som är delaktiga i produktionen av den vara som en organisation tillverkar. Denna nya typ av kund kallar Toffler för prosumerten eftersom denna kund inte längre bara är konsument utan också producent. Ingela Tylefors (Thylefors, 2007) använder Tofflers begrepp för att förklara välfärdsorganisationers brukare. I en välfärdsorganisation är kunden delaktig i utformandet av tjänsten. Kunden har inte heller en fri marknad att vända sig till och har inte möjligheten att vända sig någon annanstans och konkurrensutsätta tjänsten. Den speciella relationen som bildas mellan prosumert och utförare har trots att relationen bara innehåller två personer stor betydelse för hur jag tolkar att se på organisationen. En utförare och en prosumert är teoretiska modeller över hur verkligheten ser ut. Jag tror och de inte bara representerar sig själva utan att specifika fragment av organisationen går att se genom att undersöka denna relation. Inom offentlig verksamhet är delaktighet en förutsättning. Men hur ser denna delaktighet ut?

Sammanfattningsvis

Teorier om organisationer och system kommunikation och relationer ger oss begrepp att analysera organisationen: Organisation- och systemteori ger oss *strukturer*; formella så som artefakter, symboler och mål och informella såsom kultur. Teorierna ger oss också begrepp såsom: *feedback*, analog och digital kommunikation. De teorier jag valt sätter också fokus på relationer och denna del har jag valt att belysa utifrån begreppet *delaktighet*.

4 METOD

Metod- och ansatsval

När jag började med uppsatsen var jag väldigt nyfiken på vad social dokumentation innebar så till en början hade uppsatsen en beskrivande ansats. Resultatet och analysen är till stor del en produkt av denna ansats. När jag var ute på fältet och gjorde mina intervjuer upptäckte jag att jag ofta tolkade och associerade det intervjupersonerna sa till systemteoretiska och organisationsteoretiska modeller och förklaringar. Till en början tänkte jag mig en analys utifrån dessa teorier, men allteftersom arbetet fortskred upptäckte jag att resultatet nästan naturligt blev till ett par analysteman. Samtidigt tyckte jag att teorierna tillförde en ny dimension på materialet och beslutade mig för att trots allt använda teorierna till att diskutera mina slutsatser.

Att undersöka social dokumentation kan naturligtvis göras på många sätt. Min handledare och jag diskuterade både en eventuell fallstudie kring en person som blivit dokumenterad utifrån olika aspekter i socialt arbete, t.ex. en ungdom som varit föremål för både utredning, placering, insatser i skolan och kontakt med andra instanser. Vi diskuterade att följa dokumenten och upplevelsen av insatsen, men jag kände att en fallstudie på detta sätt skulle kunna kräva mer tid än vad uppsatsen hade till sitt förfogande så idén blev bara en diskussion.

Kvar från fallstudien fanns dock en tanke om att jag gärna skulle vilja se dokumenten kring dokumenterandet. Jag ville alltså se mallar för genomförandeplaner, sammanfattningar och dyligt. I vissa fall har jag fått tillgång till detta, men jag har inte aktivt samlat in denna information då jag till sist blev nöjd med frågeställningarna om hur man upplever den sociala dokumentationen och hur man kan arbeta med den. Den exemplifierande ansatsen har jag tolkat som en möjlighet att plocka russin ur kakan och visa på olika lösningar ur olika boendestöd. Mallar och dokument har diskuterats med intervjupersonerna snarare än granskats av mig. I insamlandet av material har jag således inte brytt mig om att specifikt samla in papper och mallar, men jag har gladeligen frågat efter dem och har till viss del använt mig av dem i resultatet.

En vanlig ansats i forskning kring social dokumentation är att undersöka implementering av social dokumentation och att ha en utvärderande ansats. Denna ansats har jag valt bort då min förståelse om dokumentationsprinciper och utvärdering inte räcker till en sådan ansats. Min ansats har snarare varit att visa på den mångfald som finns inom fältet utan att värdera metoderna. Som Eriksson och Karlsson (2008) visar i sin bok *Att utvärdera välfärdsarbete* är utvärdering ett eget kunskapsområde som håller på att utvecklas. Detta kunskapsområde anser jag är för brett för en uppsats på C-nivå.

Avgränsning

Boendestöd är en verksamhet som bygger på kontinuerlig kontakt med brukaren och jag har arbetat extra en sommar som boendestödare. Dessa två faktorer gjorde att jag beslöt mig för att göra min undersökning om boendestöd. Insatsen som sådan är dessutom också relativt utforskad vilket jag såg som en fördel. Jag avgränsade undersökningen till grupper eller team som arbetar med boendestöd men brydde mig inte om vilken målgrupp och inriktning gruppen hade.

Val av undersökningsinstrument

Valet av undersökningsinstrument och metodval var en process som gick hand i hand. Redan tidigt fanns intervjuer som ett alternativ eftersom det är en vanlig metod för forskning i socialt arbete. Att intervjua boendestödjare och samordnare leder till kunskap om hur dessa uppfattar fältet. Oscarsson (2009) skriver i sin bok *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten* om beprövad erfarenhet vilket är dokumenterad kunskap som är delad av de professionella, är kritiskt granskad, spridd och som fungerar som en norm för de professionella. Just denna typ av kunskap försöker jag med min uppsats fånga och nedteckna och då passade intervjuer med yrkesverksamma som metod.

Intervjuerna genomfördes oftast på den intervjuades arbetsplats. Dels av praktiska skäl men också för möjligheten att se boendestödets lokaler. Dessa observationer användes för att beskriva boendestödets fysiska struktur. Själva intervjuerna genomfördes med hjälp av en intervjuguide. Att redan innan intervjuerna strukturera upp teman hjälper enligt Kvale (1997) till att flytta arbete från den arbetskrävande analysen. Att redan i planeringen strukturera upp teman blev naturligt när jag skrev min intervjuguide (bilaga 1). Två av intervjuerna var parintervjuer. Med min ansats tyckte jag att detta var en metod som passade bra. Att hålla en parintervju tar dock längre tid vilket gjorde att den timma jag satt som tidsgräns överskreds något. I övrigt var parintervjuerna likadana som de andra intervjuerna.

Urval

I urvalet har jag försökt fånga informanter som arbetar utifrån olika typer av infallsvinklar i det sociala fältet och valt en insats för att få ett hanterbart urval.

Jag valde att ringa stadsdelskontoren och be dem koppla mig till en enhetschef som arbetar med boendestöd. Alla stadsdelar hade olika organisation och slumpen fick avgöra vilka stadsdelar som fick vara med. Tanken bakom att använda slumpen var av praktiska skäl då stadsdelarna genomgick en organisationsförändring vid tidpunkten och jag ville ha med stadsdelar som relativt snabbt kunde få fram intervjupersoner kunniga om mina frågeställningar. Jag förklarade mitt syfte och frågeställning och eftersom stadsdelarna har lagt upp sin struktur på olika sätt har mina intervjupersoner olika positioner inom organisationen. Jag har också intervjuat personer som utvecklat dokumentation inom en boendestödsverksamhet, men som vid intervjutillfället hade andra arbetsuppgifter. Jag ansåg att denna intervju tillförde information om boendestödet vilket hade varit svårt att få från den som hade övertagit hennes ansvarsområden. Jag har medvetet undvikigt att använda kontakter ifrån mitt nätverk i sökandet av intervjupersoner. Detta har jag gjort för att jag upplever att min förförståelse i dessa fall skulle hindrat mig från att se på objektivet på organisationen.

Ingen chef är intervjuad och detta är dels ett resultat av slump och dels en del av urvalet. När jag ringde runt och letade intervjupersoner blev jag i de flesta fall hänvisad till samordnare och boendestödjare. En chef erbjöd sig att bli intervjuad och jag övervägde att också göra den intervjun. Allteftersom intervjuerna genomfördes kände jag dock att jag redan hade ett komplext material och att det skulle vara svårt att få ytterligare ett perspektiv på saken utifrån en ny position så jag beslöt mig för att de sju intervjuer som var inbokade var fullt tillräckligt.

Materialinsamlingen

Intervjuerna bandades, utom under en intervju då intervjupersonen avböjde detta. Informanten fick ett exemplar av intervjuguiden (bilaga 1) och ett följebrev (bilaga 2) med mina kontaktuppgifter och studiens frågeställningar. Under intervjun styrde jag samtalet så att jag

uppfattade att alla frågor i intervjumallen blev besvarade. Intervjupersonen kunde titta på sin egen intervjuguide som också fick behållas. Inledningsvis frågade jag hur det aktuella boendestödet arbetade och hur organisationen var uppbyggd. Intervjuerna var beräknade till cirka en timme och tog emellan en halv till en timme, med undantag för den parintervjun som drog ut lite på tiden.

Val av analysmetod

Organisationsteori och systemteori är breda teorier som passar för att analysera mitt insamlade material. Den explorativa ansatsen där jag vill exemplifiera hur det kan se ut behöver enligt mig fortfarande strukturer för att kunna bli överblickbart. För att få struktur på resultatet gjorde jag tre fall där varje fall består av intervjuer som hänger ihop.

Första delen av resultatet är en presentationsdel. Denna del presenteras intervjupersonerna och deras kontext. I organisationsteori ingår beskrivandet av strukturer och i kapitlet beskrivs yttre strukturer för att få överblick över materialet. Efter presentationen beskrivs hur boendestödsgruppen dokumenterar. Jag har inte ansett det nödvändigt att redovisa alla aspekter på dokumentationen och boendestödets karaktär, men vill visa på likheter, olikheter och på den bredd som finns i de sju intervjuerna.

Enligt Kvale (1997) sker påbörjandet av analysen redan när forskaren tolkar vad som är det viktiga ur det intervjupersonen sagt. Kvale ser analysen som något som genomsyrar hela undersökningen eftersom utformandet av metoden skapar de förutsättningar ur vilken informationen silas. I analysdelen har jag använt mig av naturliga teman i en tematisk analys. Dessa är funna genom vad Kvale (1997) kallar ad hoc, där olika tekniker blandas för att skapa mening i intervjuerna. De teman som jag valde föll sig naturliga när jag funderade över vad intervjupersonerna sagt som varit viktigt och vilka likheter det fanns i materialet. Denna del av resultatet redogör sålunda det som jag uppfattat som centralt i intervjuerna.

Efter resultat och analys presenteras studiens slutsatser och dessa diskuteras utifrån uppsatsens teorier. I denna del skapas sammanhang. I denna del finns dels sådant som jag upptäckte i mitt sökande efter naturliga teman och sådant som jag fann vid ytterligare en genomgång av materialet med mitt teoretiska perspektiv i åtanke.

Etik och dilemman

I undersökningen har jag fokuserat på två etiska aspekter: dels anonymitet och dels informerat samtycke. Jag har gjort informanterna anonyma på så sätt att jag i uppsatsen inte skriver ut stadsdelar och namn. Eftersom undersökningen handlar om en professionell yrkesroll anser jag att detta räcker. Materialet innehåller som jag kan bedöma inga känsliga uppgifter, men i forskning på människor är anonymitet ändå tradition.

Det informerade samtycket tycker jag uppfylls med mitt följebrev (bilaga 2). Där framkommer som vetenskapsrådet kräver (VR)

- × Den övergripande planen för forskningen
- × Syftet med forskningen
- × Vem som är forskningshuvudman
- × Att forskningspersonens har rätt att när som helst avbryta sin medverkan

Samma riktlinjer kräver också att intervjupersoner informeras om:

- × De metoder som kommer att användas
- × De följder och risker som forskningen kan medföra
- × Att deltagande i forskningen är frivilligt

Även dessa punkter anser jag uppfyllda då mina intervjupersoner har en sådan roll att de själva kan bedöma följder och risker av en intervjuundersökning på c-uppsatsnivå.

Förförståelse

Uppsatsen är skriven som sista moment under socionomprogrammet, vilket naturligtvis gör att det finns en viss förförståelse av fältet. Å andra sidan är det, som jag nämner i inledningen min uppfattning att social dokumentation ses som en självklarhet och därför inte utforskas under utbildningen. Processen från uppsatsidé till uppsats har dock varit så pass lång att det funnits tid att utforska den sociala dokumentationen genom att leta infallsvinklar och forskning. Som jag nämner i inledningen har jag viss erfarenhet av social dokumentation genom min praktikperiod på utredningsenheten, barn och unga och från mitt sommarjobb som boendestödare. Min förförståelse av boendestöd var praktisk då jag letade efter ett fält ur vilket jag kunde beskriva den sociala dokumentationen. Att arbeta som boendestödare och dokumentera i den rollen har varit värdefullt i utformandet av intervjuguide och frågeställningar. Jag trodde mig också veta att det i den sociala dokumentationen finns utrymme för förändringar. Jag trodde att utvecklandet av detta arbetssätt skulle kunna vara värdefullt för att förbättra verksamheten.

Validitet och reabilitet

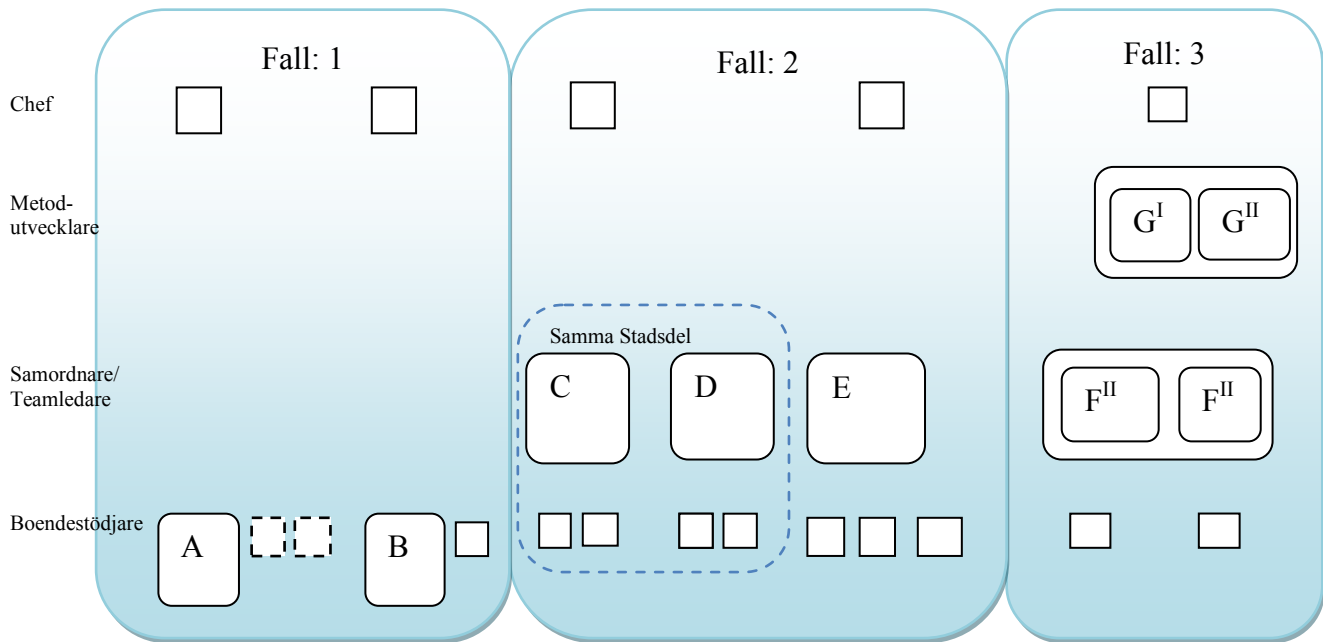
Validitet innebär att man verkligen undersökt det man tänkt mäta (Thurén, 1996). Reabilitet innebär att mätningarna är korrekt gjorda (Thurén, 1996). Genom att använda intervjuer får man en form av kunskap som kan vara svår att bedöma eftersom hela metoden bygger på tolkningar av intervjupersonens svar (Kvale, 1997). Samtidigt betyder inte intervjumetoden att den kunskap som fås är värdelös, snarare att den bygger på en annan vetenskaplig tradition, hermeneutiken, i vilken förståelse är det viktiga (Thomassen, 2007).

Min uppsats validitet överlåter jag till läsaren att bedöma. Jag har försökt att knyta ihop syfte, frågeställningar, intervjuguide, teoretisk referensram och ett resultat på ett sådant sätt att jag undersökt det jag tänkt mäta. Jag har försökt att se till att intervjuerna är korrekt utförda, för att få reabilitet. Intervjuguiden, tydlighet om studiens syfte och återkoppling till informanter har varit centralt för detta. När första delen av resultatet var klara e-postade jag ut citat, brödtext och den delen som handlade om det specifika boendestödet till de intervjuade. Genom detta försäkrade jag mig om att jag tolkat deras intervju på ett korrekt sätt. Sedan insåg jag att jag ville beskriva dokumentationen närmare och dessa delar hann jag inte återkoppla till intervjupersonerna. Läsaren får själv göra en rimlighetsbedömning om vad uppsatsen pekar på.

I samband med utformandet av studien funderade jag på vad som skulle komma fram under intervjuerna. Inom arbete med människor är det ofta svårt att veta om ens intentioner och hur en insats uppfattas stämmer överens. Jag ser det som naturligt att man vill visa sin verksamhet från den bästa sidan. Därför handlar uppsatsen om tankar kring den sociala dokumentationen. Jag ville med frågeställningar och syfte begränsa mig så uppsatsen pekar följaktligen ut hur man uppfattar att det går till snarare än att ger en sann bild. Klienter, chefer, granskande myndigheter kan ha en annan syn på saken. Jag tror dock att verksamheter som är villiga att vara med i en c-uppsats har en fungerande verksamhet.

5 INTERVJUERNA SOM TRE FALL

Eftersom intervjupersonerna kommer ur olika delar av Göteborgs stad och fyller olika funktioner har jag valt att presentera intervjuerna som tre fall utifrån deras position. För att ge en förståelse för vilka intervjupersonerna är kommer här en presentation av fallindelningen och en förklaring till hur uppdelningen är gjord. Bilden nedan är en illustration av såväl av fall som av informanternas positioner i förhållande till varandra. Fallens främsta syfte är att åskådliggöra vilka informanterna är. Varje intervju har fått en bokstav. Denna bokstav symboliserar dels intervjun och personen men även hela stadsdelen.



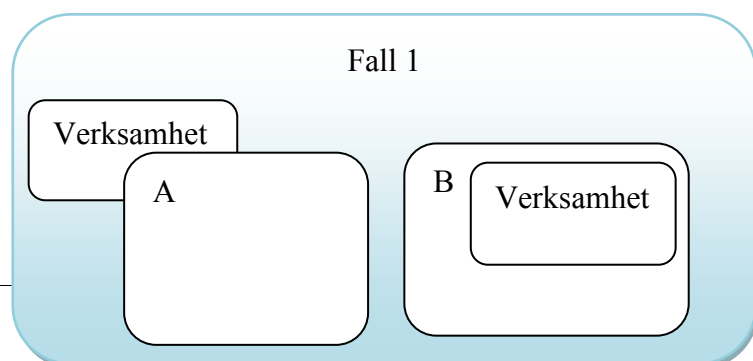
Figur 3

Varje intervju har fått en lite större box och en bokstav. Eftersom jag även haft två parintervjuer följs dessa av en romersk siffra. De mindre boxarna symboliserar positioner i förhållande till intervjupersonerna. Understa raden består av boendestödsteam, med undantag av de två streckade som arbetar inom närliggande verksamhet. Mellersta raden består av samordnare/teamledare. Dessa har ett övergripande ansvar i gruppen och titlarna på positionen varierar. Överst, symboliserat av små boxar finns chefer av olika slag. Dessa chefer kan naturligtvis ha ytterligare ansvarsområden än boendestöd.

Mellan cheferna och samordnarna finns i fall 3 intervjupersoner som arbetar på en utvecklingsavdelning som utvecklat dokumentationssystemet till boendestödet i stadsdelen.

Fall 1

Består av två olika boendestöd som organisatoriskt ligger under var sin enhetschef. Bostöden ligger inte i samma stadsdel, men liknar varandra i organisation. Bostöd A ligger i samma byggnad som en stor del av stadsdelens



Figur 4

övriga organisation och har en verksamhet med inriktning sysselsättning som en filial i en annan del av stadsdelen. Bostödet riktar sig till målgruppen psykiskt funktionshindrade. Bostödjaren som jag intervjuar har visst ansvar för som ofta ligger på samordnaren och kommer att medverka i en referensgrupp för att utveckla den sociala dokumentationen inom stadsdelen. Detta boendestöd arbetar främst dagtid, men har även arbete vissa kvällar. Boendestödet arbetar med att dokumentera i minip-AKT där löpande anteckningar, genomförandeplan och utredning samlas. Dokumenterandet sker löpande, men det finns ingen särskild avsatt tid till arbetsuppgiften. Daganteckningarna strävar mot att vara korta, koncisa utan egna värderingar.

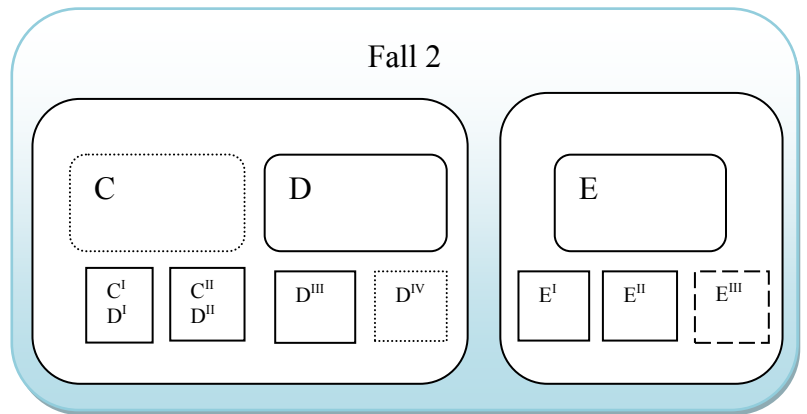
Innan insatsen kommer igång görs en genomförandeplan. Ibland görs den innan insatsen kommer igång, ibland görs den under de första besöken. Genomförandeplanen uppdateras ibland i samband med uppföljningen och ibland vid ett separat tillfälle. Ibland vill klienten själv utforma planen. Boendestödet arbetar med kontaktmannaskap och vissa insatser där insatsen är varaktig dokumenteras med att det skrivs minisammanfattningar månadsvis. Boendestödet arbetar med korta beslut i början av en insats med en ny klient. Då sker en uppföljning redan efter tre månader för att glesas ut till en gång i halvåret. Genom att ha en uppföljning snabbt efter att insatsen kommit igång upplever intervjuperson A att insatsen snabbt kan justeras och att boendestödet snabbare kommer igång med en meningsfull insats. Klienter som har varit aktuella länge följs upp en gång per år.

Det andra Bostödet, B, ligger i en annan stadsdel. De delar inte lokaler med handläggare och har andra liknande verksamheter som fysisk granne. Till detta boendestöd hör en dagverksamhet som har sina lokaler dörr i dörr. I alla boendestödjares roll ingår arbete i både boendestödet och i dagverksamheten. Inriktningen på verksamheten är psykiskt funktionshindrade. Intervjuperson B har också en samordnarroll cirka en tredjedel av sin tjänst. Boendestöd B dokumenterar i Webbsotis, där de skriver in vad de kallar avvikelser, dvs. de antecknar inte löpande. Exempel på vad som antecknas är vad personen vill göra, överenskommelser, syfte med besöket. Boendestödet arbetar inte med kontaktmannaskap, alla boendestödjare dokumenterar. Dokumentationen utgår ifrån genomförandeplanen och insatsens mål och syfte styr vad som dokumenteras. Genomförandeplanen som boendestödet har valdes vid en temadag då personalen tittade på olika genomförandeplaner. Boendestödet skriver inte sammanfattningar utan under den årliga uppföljningen brukar insatsen sammanfattas muntligen utifrån journalanteckningarna i Webbsotis.

Fall 2

Består av tre olika samordnare med ansvar för flera boendestödsgrupper. Eftersom samordnarna har ansvar för olika grupper med olika typer av dokumentation är vissa delar av verksamheten redovisade mer än andra. Intervjuperson C och D arbetar i en stadsdel som nyss slagits ihop och kom ursprungligen från var sin stadsdel. De har numera en gemensam organisation och D ansvarar numera för hela stadsdelens boendestöd. Intervjuperson E har titeln planeringsledare. I hennes uppdrag ingår förutom samordning viss verksamhetsutveckling. Hon har sin bakgrund som dokumentationsansvarig i en av boendestödsgrupperna som hon nu arbetsleder.

I intervjuperson C:s roll fanns ett övergripande ansvar för två boendestödsgrupper, med olika inriktning. De ena gruppen, C^I arbetar vardagar, 8-16.30, med olika typer av psykisk ohälsa som innebär en nedsättning för klienten i vardagen. C^I består av sju anställda och 50-70 klienter. Den andra gruppen, C^{II}, arbetar alla dagar, 7- 22, med större omfattning på insatserna och med intellektuella funktionsnedsättningar. Grupp C^{II} dokumenterade i pärmar för att sedan skriva sammanfattningar.



Figur 5

Grupp C^I dokumenterar i mini-pAKT där genomförandeplan, dagliga anteckningar och beslut finns. I dagliga anteckningar skrivs avvikelser ifrån genomförandeplanen ned. Både positiva och negativa avvikelser antecknas. Bostödet arbetar med kontaktpersoner och dessa ansvarar för att skriva sammanfattningar årligen. För att underlätta arbetet med att utforma genomförandeplanen och sammanfattningar finns mallar. I de dagliga anteckningarna och sammanfattningarna har gruppen arbetat med att föra in inte bara vad som hänt utan också vilka behov som uppmärksammats hos klienten.

Grupp C^{II} Dokumenterar i pärmar med löpande anteckningar. Denna grupp har arbete alla veckodagar och på kvällar och insatserna karaktär gör att pärmar fungerar bra. Den som gjort insatsen dokumenterar den. Gruppen har viss medicinsk delegering och avvikelser som rör detta dokumenteras separat. Gruppen har ett dokumentationsombud som arbetar med metodutvecklingen för dokumentationen. Gruppen har ett block med annan viktig information, men information som gäller brukare är antecknat i brukarens pärm.

Intervjuperson D är ansvarig för fyra grupper. Dels C^I, C^{II} som tidigare låg som intervjuperson C:s ansvar. Dessutom har hon ansvar för en boendestödgrupp som till stor del påminner om boendestödsgrupp C^I, som jag benämner D^{III} samt hemtjänst under 65år av mig benämnt som D^{IV}. Som det ser ut i dag inriktar sig hemtjänst under 65 bl.a. på den målgrupp som C^{II} arbetar med. Deras dokumentation sker på liknande sätt som D^{III}.

Samordnare D intervjuades där grupp D^{III} har sin lokal vilket är i en lägenhet vid ett stort torg i stadsdelen. Lägenheten var innan omorganiseringen lokal för en enhet där både boendestöd, hemtjänst under 65 (D^{IV}) och en grupp med annat stöd i arbetade utifrån. I lokalen finns flera rum med olika syfte såsom kontor, mötesrum, personalrum med pentry samt ett vilorum. Grupp D^{III} dokumenterar avvikelser utifrån genomförandeplanen. De dokumenterar i pärm med flikssystem där varje brukare har var sin pärm. Speciellt för boendestödet är genomförandeplanen som utvecklats på brukarmöten vilket lett till att klienterna har fått vara delaktiga i utformandet av mallen som används. Innan den nya genomförandeplanen infördes fanns missnöje om planen eftersom den var tjock och uppfattades som irrelevant. Den var stadsdelens hög med blanketter att fylla i och som var övergripande för all typ av verksamhet. Den nya planen består av två papper varav ett har fram och baksida.

Ett papper har punkterna:

- × *Syftet med biståndet*
- × *Hit vill jag nå*

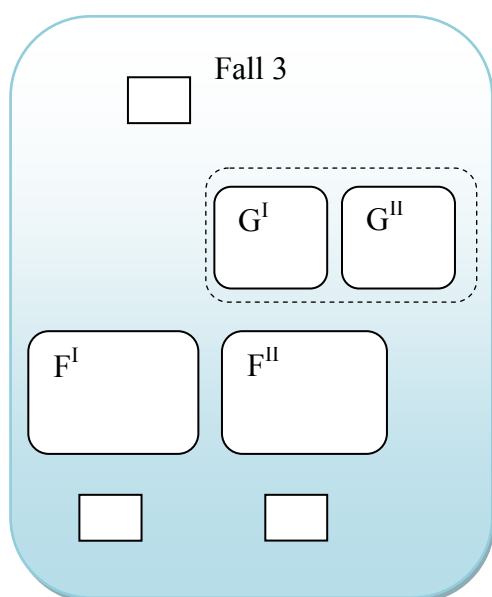
- × Vad kan jag göra för att nå dit
- × Vad kan vi göra tillsammans
- × Vad kan jag göra själv
- × När och var har jag uppföljning

Andra pappret är en blankett med personuppgifter och information om övriga berörda såsom exempelvis anhöriga och kontakter inom vård. Blanketten har rutor att kryssa i för ev. samtycke för samarbete. Baksidan av detta papper heter *tidiga varningstecken* och har som underrubrik: *hur märker vi att du börjar bli dålig?*

Intervjuperson E är som tidigare nämnts planeringsledare för tre boendestödsgrupper. Även denna organisation har förändrats av hopslagningen av stadsdelar och en av grupperna är ett nytt geografiskt ansvarsområde för henne. Boendestöden sitter på tre olika platser i stadsdelen och intervjun äger rum i det boendestöd där intervjupersonen tidigare varit dokumentationsansvarig.

Grupp E^I, där intervjupersonen tidigare arbetat i ligger i samma byggnad som stadsdelsförvaltningen. Gruppen har en öppnare yta och ett stängt konferensrum för mer koncentrerat arbete. Tidigare har de också haft ett dokumentationsrum, men pga. omorganiseringar har de blivit av med den möjligheten. I denna grupp har intervjupersonen arbetat med att utveckla dokumentationen sedan hon var dokumentationsansvarig. Gruppen dokumenterar i löpande anteckningar i pärmar efter varje gång för att underlätta uppföljning. De löpande anteckningarna sammanfattas varje månad i ett dokument i Word-dokument och sparas på ett USB-minne. I princip skall vem som helst kunna sammanfatta de löpnade anteckningarna till sammanfattningar. Den som har varit hemma hos klienten skriver i pärmen och sammanfattningarna delas upp så att det blir någorlunda jämt. Sammanfattningarna skrivs med hjälp utav mallar. Boendestödet arbetar inte med kontaktmannaskap. I pärmen sitter all dokumentation kopplad till klienten och intervjupersonen ser på pärmen som en genomförandeplan. De har delat upp olika delar av planen till en arbetsplan som är klientens mål och en handlingsplan som mer rör boendestödjarens mål. Arbetsplanen görs tillsammans med handläggare, boendestödjare och klient.

Grupperna E^{II} och E^{III} belystes utifrån skillnaden dem och E^I. Dessa skillnader är att E^{II} arbetar med kontaktmannaskap och att E^{III} arbetar med fler insatser. E^{III} arbetar t.e.x med ledsagning.



Fall 3

är en stadsdel i Göteborg med flera boendestödsgrupper. I denna stadsdel har jag intervjuat utvecklingsavdelningen som arbetat fram en databas för social dokumentation inom boendestöd samt intervjuat två samordnare som arbetar med de databaser som lagts upp. Båda intervjuerna var parintervjuer.

Intervju F var med samordnare ifrån två av stadsdelens boendestöd. Samordnarna delar rum och sitter i samma byggnad som stadsdelsförvaltningen. De sitter i samma korridor som handläggare och boendestödet har några kontor till arbete. Grupperna samsas om lokaler och datorer. Man samarbetar inte om klienter och personal.

Figur 6

Det ena boendestödsgruppen, F^I, Arbetar med psykosociala problem och arbetar, 7-22, dagligen. De är sju personal och ett 25-tal klienter.

Det andra boendestödsgruppen, F^{II} arbetar med psykiskt funktionshindrade, arbetar kontorstid och är elva personal som arbetar med ett 80-tal klienter. Båda grupperna har kontaktmannaskap.

Intervju G handlade om utvecklingen av den sociala dokumentationen i grupp F^I och F^{II}. Utvecklingsavdelningen i stadsdelen består av två personer som på uppdrag av enhetschefer arbetar med att utveckla verksamheten. Dessa sitter i också i stadsdelsförvaltningens byggnad och de arbetar på uppdrag av enhetschefer med utveckling av verksamheter.

Båda boendestödsgrupper dokumenterar i var sin databas utvecklad i samarbete med utvecklingsavdelningen. Databaserna ligger i en katalog och personalen kommer endast in i sin databas. Informationen sorteras på flikarna:

- × Personligt
- × Kontaktuppgifter
- × Beslut om insats
- × Överenskommelser (bl.a. tidiga varningstecken)
- × Kartläggning (mottagarsamtal)
- × Genomförandeplan
- × Planering (aktivitetsbeskrivning)
- × Nätverk
- × Daganteckningar

De olika databaserna ser likadana ut men innehåller lite olika typer av dokument beroende på vilka mallar som läggs in. Grupp F^I har två olika genomförandeplaner att välja på. Dels den vanliga, men sen även en plan kallad *min genomförandeplan* som är inspirerad av *min återhämtningsplan* som är utvecklad i Gävle (www.gavle.se).

Grupp F^I och F^{II} skiljer sig åt både i målgrupp, arbetssätt och historia. Grupperna har t.ex. olika vikariesystem och dokumenterandet har varit olika innan de började med databaserna.

Samordnare F^I beskriver att hennes grupp har en längre tradition av att dokumentera. De har tidigare dokumenterat i Webbsotis. I gruppen finns en vana att dokumentera. Målet är att boendestödjarna skall skriva sammanfattningar två till tre gånger om året och var tredje månad har hon individuell vägledning med sin personal där de tillsammans går igenom boendestödjarens ärenden. "*Då kan jag uppmuntra till... (hm) ja, nu kanske det är dags här*" säger hon angående att påminna om sammanfattningarna.

Samordnare F^{II} beskriver utvecklingen från pärmar till dator. Som varit en process som förändrat boendestödet. Hon beskriver att det inte finns samma tradition av dokumenterande i hennes grupp och tar som exempel hur arbetet förändrats sedan hon började för länge sedan: "*När jag började hade vi inte någon dokumentation överhuvudtaget, de två första åren... Vi skrev i våra almanackor för att komma ihåg.*" Sedan dess har dokumentationen växt och blivit allt viktigare. Nyligen har boendestödjarna gått från att skriva avvikelser till att börja anteckna efter varje besök. Orsaken till detta är att F^{II} vill få en bättre vana hos sin personal att skriva då arbetet i databasen är nytt. Att lära sig att använda datorn kan vara en utmaning för personal som inte är van. Detta boendestöd skriver sammanfattningar årligen.

6 ANALYS

Vad är boendestöd hos mina informanter?

Av intervjuerna framkommer att boendestöd är en beviljad insats som utförs av boendestödjare i olika organisationer med olika förutsättningar. Insatsen riktar sig till olika målgrupper och organisationerna har likheter såväl som olikheter. Boendestöd är inget bistånd vars struktur är pålagd utifrån genom t.ex. lagstiftning utan olika stadsdelar har löst behoven på olika sätt. Boendestöden kallas inte alltid boendestöd utan kan heta resursteam, stödteam, patrullen och dylikt. Boendestöd beskrivs av flera av intervjupersonerna som en bred insats där arbetsuppgifterna kan variera väldigt mycket. Stöd i hemmet kan innebära väldigt mycket.

När samordnare och boendestödjare berättar om sina arbetsuppgifter blir svaret ofta: *det varierar*. Ett annat vanligt svar är: *allt möjligt och hjälp och stöd*. Under mina intervjuer har jag fått mängder av exempel om vad boendestöd kan vara eftersom varje människa i behov av hjälp och stöd har olika behov och därmed ser hjälpen olika ut. Figur 7 är en illustration med en mängd sorterade exempel från mina intervjuer om vad en boendestödjare kan arbeta med.



Figur 7

En informant sammanfattar boendestödet som helhet: ”*det är en insats inom hela livsområdet*” (G^I).

Boendestödet kan ske i hemmet eller ute, handla om praktisk hjälp eller om stöd i att hantera livet. Det kan ibland ske i hemmet, på en verksamhet kopplad till boendestödet eller någon helt annanstans. Vissa boendestöd arbetar med att klienterna har en eller flera kontaktpersoner medan andra inte arbetar så. Stödet kan vara alltifrån varannan vecka till tre gånger i veckan. Boendestödet kan också variera och anpassas till behovet beroende på dagsform.

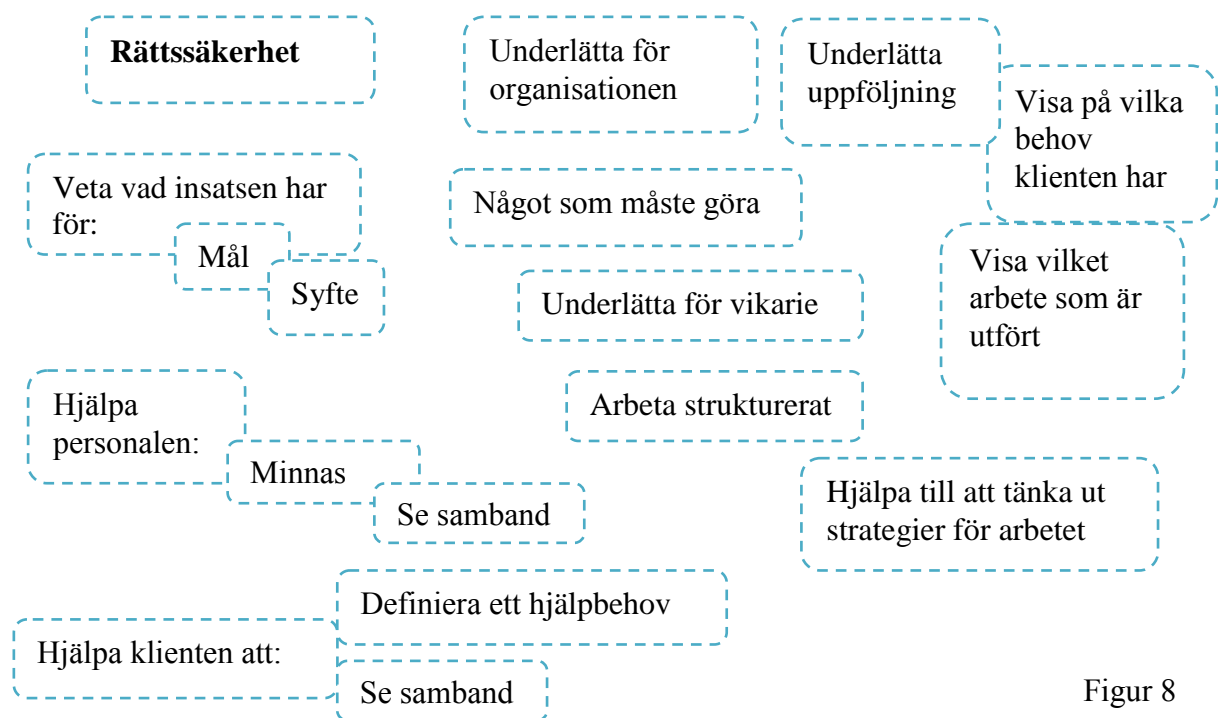
Boendestödet kan vara olika saker i olika grupper och stadsdelar. Ibland är det en vardagsinsats där personalen arbetar kontorstid och där eventuellt behov på helger och kvällar får tillgodoses av andra insatser. Andra grupper arbetar kvällar och helger. Målgrupp och inriktning varierar i mitt material.

Alla boendestöd har rutiner för tystnadsplikt, hantering och inläsning av arbetsmaterial.

Sammanfattningsvis är boendestöd en mycket bred insats som är svår att beskriva korrekt utan att använda generella breda uttryck som: "allt möjligt" och "hjälp och stöttning".

Vad är social dokumentation hos mina informanter?

Den sociala dokumentationen har flera syften och användningsområden. I figur 8 presenteras osorterat hur mina intervjupersoner beskriver syftet och användningsområdet av social dokumentation.



Figur 8

Alla intervjupersoner beskriver den sociala dokumentationen som en viktig aspekt för rättssäkerheten. Det skall finnas en möjlighet för klienter att följa insatsen och begära ut sin dokumentation. Att begära ut sin dokumentation är dock ovanligt, flera intervjupersoner hade aldrig varit med om det. Rättssäkerhet som princip är dock viktig. Socialstyrelsens rekommendationer och vikten av att dokumenteras utifrån dessa var ett vanligt tema i intervjuerna. Det är däremot vanligt att man har rutiner med att ge klienter sammanfattningar och genomförandeplaner per automatik. Dessa kan postas eller lämnas till klienten i samband med ett besök.

Dokumentationen läses som en del av arbetsprocessen och kan också användas av chefer för att få insyn i verksamheten och i ärenden. Det kan finnas tid avsatt på schemat till dokumentation, men det kan också vara något som skall hinnas med ändå. Intervjupersonerna kan beskriva dokumentationen som en metod som för arbetet framåt och peka på möjligheten till uppföljning och förbättring av insatsen.

I alla intervjuer framkommer förändringar som ska göras, borde göras, skulle kunna göras och dessa har jag samlat under rubriken förbättringsområden. Den sociala dokumentationen är kopplad till insatsen på så sätt att alla boendestöd arbetar med beslut, genomförandeplaner och uppföljningar. I nästa stycke beskrivs denna process närmare.

Från beslut till insats

Alla boendestöd arbetar med dokumentation och alla arbetar med insatser som är beviljade av handläggare. Innan insatsen kan utföras görs en genomförandeplan. En intervjuperson beskriver det som ”handläggaren säger vad vi skall göra, genomförandeplanen är hur vi skall göra.” (F¹). Genomförandeplanen är oftast en mall som fylls i och flera av intervjupersoner upplever att den behöver förbättras. Andra har anpassade genomförandeplaner vilka redan är anpassade till insatsen.

Boendestödet ges som en beviljad insats. Det innebär med andra ord att det finns en utredning och ett beslut på att klienten behöver hjälp och stöd med något. Redan där börjar den sociala dokumentationen. Beslutet, eller insatsbeställningen som den kan kallas i vissa stadsdelar är en beskrivning av vad klienten har rätt till och efter denna skrivs en genomförandeplan. Beslutet kan fokusera på insatsens omfattning eller deras mål och besluten kan se olika ut. Några intervjupersoner har varit med om förändringar i hur besluten ser ut och vid införandet av genomförandeplaner har besluten ibland ändrats från att beskriva exakta tillfällen och beskrivningar om vad som skall göras till att fokusera på vilka mål som insatsen har. Besluten kan också variera med vilken handläggare som skrivit beslutet. Beslutet kan alltså både vara timbestämt, tillfälle-bestämt eller inriktat på en målsättning då tid och antal tillfällen bestäms i genomförandeplanen.

Olika stadsdelar har olika mallar för hur genomförandeplanerna ser ut och hur det går till rent praktiskt. Ofta har socialsekreteraren tillsammans med samordnare eller kontaktperson från boendestöd ett möte tillsammans med klienten. I andra fall träffas endast boendestödjare och klient för att arbeta fram genomförandeplanen och i ytterligare andra fall kan klienten själv fylla i blanketten med sina önskemål för att sedan tillsammans arbeta fram genomförandeplanen utifrån dessa. Genomförandeplanen kan skrivas under ett tillfälle, eller arbetas fram successivt. I de olika boendestöden används ofta flera metoder beroende på typ av uppdrag och klientens önskemål. I samband med att en klient blir aktuell för insatsen kan även andra dokument skrivas t.ex. ”samtyckesblankett för samarbete med vård eller anhörig” eller ”tidiga varningstecken”, med information om hur klienten brukar vara när hon/han blir dålig. I en stadsdel arbetar boendestödet med korta insatser om det är första gången en klient är aktuell, beslutet omprövas och omarbetas efterhand i samspel med socialsekreterare och boendestöd.

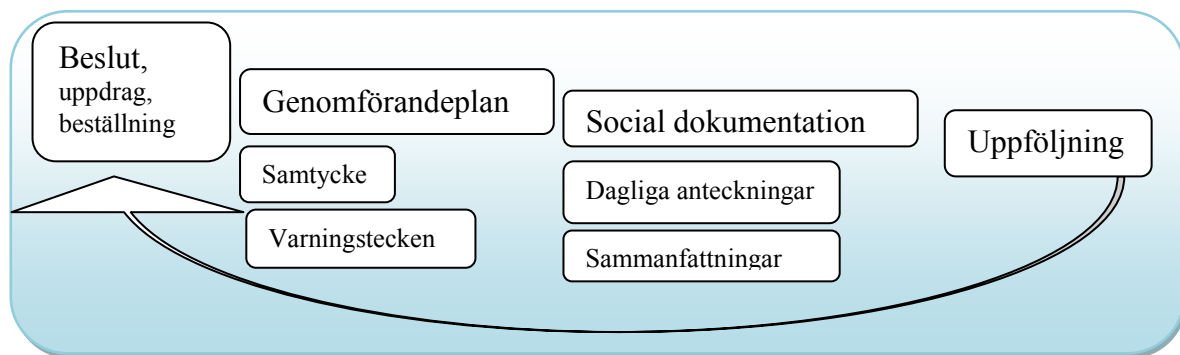
När genomförandeplanen är klar och insatsen utförs skrivs sedan den sociala dokumentationen. Ibland skrivs löpande anteckningar efter varje besök, ibland antecknas endast avvikelser och ibland skrivs månadssammanfattningar angående månadens besök. Sättet att dokumentera kan skiljas åt beroende på vilket boendestöd som besökts. Alla boendestöd skriver in avvikelser, men många skriver även daganteckningar. Anteckningarna kan ske i pärmar eller i datorn i Webbsotis, minip-AKT eller i den egna databasen.

De allra flesta boendestöden som jag undersökt skriver sammanfattningar. Rutinerna för skrivandet av sammanfattningar skiljer sig åt. Ett boendestöd skriver direkt i Webbsotis och skriver inga sammanfattningar till handläggarna. Under den årliga uppföljningen med klient och handläggare kan då året sammanfattas muntligen. Andra boendestöd skriver årligen i samband med uppföljning och ett boendestöd skriver sammanfattningar i februari. Det

förekommer att det skrivs sammanfattningar varje månad hos de klienter som sällan avviker från planen och därför dokumenteras endast månadsvis. Men sammanfattningar kan också användas som en metod genom att först skriva löpande anteckningar i pärmar för att senare sammanfatta månadsvis. I vissa boendestöd är det vanligt att ta med sammanfattningar till klienten när det är möjligt och andra postar den eller tar med den till uppföljningen med socialsekreteraren. Ibland har boendestöden egna uppföljningar av insatsen och ibland görs uppföljningen tillsammans med socialsekreteraren. Minst ett av boendestöden har kontinuerliga möten med handläggarna där de kan prata om klienter mellan uppföljningarna. Dessa möten är inte klientbundna och kan även ta upp mer generella arbetsmetoder.

Uppföljningen av insatsen görs som mest sällan årligen. Som jag tidigare nämnde arbetar en stadsdel med korta beslut i början av insatsen och även andra stadsdelar och boendestöd har klienter som följs upp oftare. Behoven kan variera och behovet av uppföljning kan se olika ut beroende på omständigheterna. Vissa boendestöd har få klienter med omfattande insats medan andra har många klienter som behöver hjälp under begränsade perioder p.g.a. problem som kommer och går. En intervjuperson säger:

”Det fina med boendestöd är att det är en anpassningsbar insats” (C)



Figur 9

Sammanfattningsvis: Boendestöd utförs som beviljad insats. Ett beslut leder fram till en genomförandeplan med ev. kompletterande dokument. Sedan sker social dokumentation dels som löpande anteckningar och/eller sammanfattningar. Minst en gång per år görs en uppföljning vilket kan leda fram till en revidering eller ett avslut av insatsen.

Förbättringsområden

Jag har frågat alla mina informanter om vad de skulle vilja förbättra, hur de skulle vilja arbeta med den sociala dokumentationen och om förändringar som skett och vad som varit bra med dessa. Dessa frågor har jag här i resultatet slagit ihop eftersom de alla handlar om hur man kan utveckla den sociala dokumentationen inom boendestöd. *”Det finns alltid förbättringsområden, man blir aldrig klar.” (E)*

Ett förbättringsområde är att språket som kan förbättras i genomförandeplanen.

”I genomförandeplanen vi använder har vi fått frågor om den är för väldigt utvecklingsstörda eller för gruppboenden... de är så...” (F^{II}) ”fruktansvärt noggranna”(F^I)

”Det kan vara kvalitetssäkrat med ett annat språk också”^(F¹) ”För att få med personerna måste man hitta ett annat språk”^(F¹) ”det är en kultur”^(F¹)

Förbättring av genomförandeplanen är på gång i stadsdel A där intervjupersonen skall vara med i en referensgrupp för att arbeta fram en genomförandeplan. A:s önskemål om genomförandeplanen är att den skall vara enkel och användbar.

Intervjuperson C berättar att hon anser att det går att förbättra den röda tråden i arbetet. Ifrån beslut till genomförandeplan sammanfattning och uppföljning. Hon pratar om att ha med sig perspektivet att sammanfattningarna och uppföljningarna bör innehålla relevant information till handläggarna att fatta beslut på. Att dokumentationen är till för både klient, boendestödjare och handläggare tar alla intervjupersoner upp, men att försöka vidareutveckla och ha med det perspektivet i utvecklandet av dokumentationen framkommer tydligast av intervju C.

Intervjuperson C tycker att det vore bra om man genom dokumentationen skulle kunna göra det möjligt att följa upp insatserna. Dels på ett individuellt plan, men också att ha en möjlighet att följa upp vilka metoder som fungerar och vilka som inte fungerar lika bra.

Intervjuperson B, vars boendestöd dokumenterar avvikelser, i Webbsotis, tycker att arbetssättet skulle kunna vara ännu tydligare och att arbetet med genomförandeplaner skulle kunna utvecklas. Dokumentationen skulle kunna vara ännu mer knuten till genomförandeplan och beslut för att få en tydligare uppfattning av vad insatsen har för syfte och arbeta mot detta. Just tydligheten i arbetssättet är ett tema som återkommer hos fler när det handlar om vad man behöver förbättra, eller vad man arbetat med.

Att dokumentationen också är till för boendestödjarna blir tydligt i intervju E. Detta boendestöd arbetar inte med kontaktmannaskap utan arbetar med dokumentation i pärmar som sen sammanfattas månadsvis i Word-dokument på ett USB-minne. Ofta är det den person som arbetat mest i ärendet som sammanfattar, men tanken är att de dagliga anteckningarna skall vara så kompletta att vem som helst kan sammanfatta genom att använda dem. Denna samordnare/planeringsledare använder dokumentationen för att vidareutveckla boendestödet och ser på den som en nödvändighet för att bedriva kvalificerat strukturerat socialt arbete.

Mer än ett boendestöd arbetar med att dokumentera mer utförligt än tidigare. Det kan handla om att vissa klienter inte blir dokumenterade lika utförligt som andra eller att det finns muntliga överenskommelser som gjorts i samband med genomförandeplan men som inte dokumenterats och om genomförandeplaner som behöver revideras efter uppföljning. Det kan också handla om att försöka dokumentera så att det finns möjligheter att se samband i t.ex. avbokningar eller om att dokumentationen är förhållandevis ny.

Även dokumentationssystemet som sådant kan förbättras. Datorer kan upplevas som frustrerande om det tar tid att logga in och ut. Dokumentationssystem kan sakna vissa funktioner, som skulle kunna förbättra rättsäkerheten. T.ex. saknar både minip-AKT och databaserna i stadsdel F, funktioner för att se vem som varit inne och läst, utan kan bara visa vem som varit inne och skrivit. Minst ett boendestöd har relativt dålig tillgång på datorer och delar på arbetsutrymmet med andra grupper.

7 SLUTSATSER

Social dokumentation har många syften och kan se olika ut i olika organisationer. Det finns utrymme för variation i hur dokumentationen görs. Social dokumentation som sådan är en norm inom boendestöd. Arbetsmetoden utvecklas för att passa de arbetsmetoder och de klienter som boendestödet arbetar med.

Ett utav dokumentationens aspekter är klientens möjlighet till delaktighet. Genomförandeplaner och utförandet sker med klienten, snarare än mot klienten. Samtidigt är behovet av delaktighet i insatsen olika beroende på klientens önskan att medverka. Alla klienter vill inte vara med och skriva genomförandeplaner. Kanske tyder det faktum få begär ut sin dokumentation på att få vill ha större insyn i dokumentationen än de har.

Den sociala dokumentationen har potential till verksamhetsutveckling och förändring. Det finns områden inom den sociala dokumentationen som skulle kunna förbättras. Ett exempel är uppföljning och den röda tråden i arbetet från beslut till insats. I de boendestöd jag undersökt är beslutet om insatsen fattad i en annan del av organisationen vilket gör att det är en beställar-utförar uppdelning.

Social dokumentation som norm

Offentliga organisationer är komplexa till sin karaktär. I avsnittet om vad boendestöd är skildras hur boendestöd är en insats med stor variation. Arbetsuppgifterna varierar såväl inom de olika organisationerna som mellan dem. Under intervjuerna framkommer med allmänna ordalag vad insatsen kan innebära och att variationerna är stora inom vare organisation. Den offentliga organisationens komplexitet blir alltså tydlig. Alla intervjupersoner kan dessutom sägas komma ifrån olika delar av samma organisation eftersom alla boendestöd ligger i Göteborgs stad.

Under alla intervjuer har det varit ett tydligt tema att det finns sätt man bör dokumentera på. Några intervjupersoner hänvisar till socialstyrelsen, lagtext, chefen eller andra principer om hur man bör hantera dokumentationen. Runt dokumentationen finns alltså normer kring vad som skall dokumenteras och hur detta skall göras. Boendestöden dokumenterar inte på samma sätt men medvetenheten om kring hur man skall göra finns där. Det kan tyckas motsägelsefullt att det finns utrymme för tolkningar i en verksamhet vars verksamhet har riktlinjer, men Socialstyrelsens allmänna råd och riktlinjers begrepp *bör* öppnar upp för varianter av hanteringen av dokumentationen.

Alla boendestödsgrupper dokumenterar varje klient för sig och är noga på att skilja på brukarna. Det är hos flera en uppfattning att dokumentationen måste vara skild på detta sett, trots att det i riktlinjerna står bör. I riktlinjerna står att ”Genomförandet av ett beslut om en insats ska dokumenteras fortlöpande”. Exakt vad detta innebär varierar. I intervjuerna framkommer att flera intervjupersoner anser att dokumenterandet av avvikelser från genomförandeplanen är det minsta som måste dokumenteras. Jag tycker mig se att begreppet avvikelse kan användas i både smal och bred betydelse. Ibland beskrivs det som att man dokumenterar endast avvikelser men att detta trots allt sker varje gång och ibland beskrivs det som att man dokumenterar dagliga anteckningar vilket är både avvikelser men även annat. Avvikelser kan vara avvikelser ifrån den dagliga rutinen eller avvikelser ifrån vad som är bestämt i genomförandeplanen. Det kan också vara ett ord som symboliserar både positiva och negativa förändringar.

Alla intervjupersoner tillämpar principen ifrån de allmänna råden att ”*Handlingarna bör hållas samman i en personakt. Den bör avse endast en person*” (SOFS 2006:5 kap 6 § 2). Denna princip gör att de flesta av mina informanter anser det otillåtet/olämpligt att ha en bok eller almanacka som rör flera klienter.

Alla grupper har ingen eller ytterst begränsad dokumentation enligt HSL. En informant uttrycker att de försöker undvika att ta i de delarna och att det inte finns den typen av samarbete med hemsjukvård eller annan vårdgivare. Boendestödet handlar alltså nästan uteslutande om socialt arbete och delar i klientens liv som rör sjukvård hanteras av andra parter. Kanske är denna avgränsning naturlig i en insats som rör ett så brett livsområde som boendestöd gör, eller också är det bara slump.

Organisationens informella struktur kulturen är svårt att säga något om utan att spekulera. Olika boendestöd har olika utbildningsnivåer och professioner knutna till sig. Vanan att dokumentera kan vara olika såväl som sättet att hantera dokumentationen. Att undersöka kulturen noggrant hade krävt en annan metod men spår av kulturen finns ändå där. Ett exempel är hur genomförandeplanen av många intervjupersoner uppfattas som för formellt skriven för dess syfte. Blanketter och standardiserade mallar är praktiskt, men hos vissa av intervjupersonerna finns en kritik emot att blanketterna *kan* uppfattas som skrivna för organisationens skull snarare än för klienten. Genomförandeplanen har ett administrativt syfte, men tanken hos intervjupersonerna är att den skall bygga på delaktighet hos klienten. Som jag tidigare skrivit arbetar många boendestöd med förbättringar av genomförandeplanen ofta p.g.a. att den inte är skriven på ett sätt som uppfyller kraven på *delaktighet, relevans, och begriplighet*.

Delaktighet som central aspekt i arbetet

I boendestödjarens roll ingår ofta stöttning snarare än att göra uppgiften och i denna roll är klientens delaktighet i allra högsta grad tydlig. I vissa fall krockar arbetet med att bygga arbetsrelationer med klienten med lagstiftningens intentioner att arbetet skall vara dokumenterat för att vara rättssäkert. Flera informanter beskriver att genomförandeplanen i vissa fall görs muntlig för att senare nedtecknas. Det finns också exempel på att muntliga överenskommelser görs eftersom klienten kan vara rädd för papper och myndighetsutövning. Ambitionen är att behålla rättsäkerheten och använda dokumentationen i arbetet men ibland krockar normen om att dokumentera med normen av att utföra socialt arbete till den som har rätt till det. Organisationen dokumenterar dels för sin egen skull men också för klientens. Jag har förstått det som så att i de fall där klienten inte vill vara delaktig i dokumentationen hanteras den med respekt för detta.

I begreppet prosumenten ingår den delaktighet som finns mellan hjälpare och utförare. Vad som ingår i denna delaktighet kan dock analyseras genom att strukturera upp relationen utifrån olika aspekter av insatsen. Boendestöden har olika förutsättningar och syften. Strukturen kan vara uppbyggd för att arbeta personbundet någon dag i veckan, ex. på torsdag kommer Lise-Lotte och hjälper dig med tvätten eller det kan vara uppbyggt för att arbeta på schema med specifika arbetsuppgifter såsom hjälp i hemmet varje dag. Hur strukturen på boendestödet ser ut påverkar förstås hur insatsen kan utformas. Vissa boendestöd erbjuder hjälp på kvällar och helger medan andra hänvisar till andra insatser. Vissa klienters behov blir svårare att tillfredställa eftersom deras behov inte passar så bra med hur boendestödsgruppen är organiserad. Två boendestöd har andra verksamheter kopplade till sig där de kan arbeta på andra sätt än individriktat.

Delaktighet i utformandet av metoden förekom på ett boendestöd där ett brukarråd obearbetat genomförandeplanen. Att lyssna på klienter i utformandet av genomförandeplanen fyller flera syften. Dels finns möjligheten för klienterna att göra sin röst hörd om vad som är relevant. Dessutom är det en möjlighet för boendestödet att bjuda in klienten till att vara delaktig. Brukarinflytande är att öppna upp kulturen för intryck utifrån. Att få lov att utforma verksamheten som deltagare kan ha stor betydelse. Man kan se det som en typ av utvärdering men också som en öppenhet som krävs för att organisationen skall kunna förändras. Inom systemteorin finns tanken om att anpassning är nödvändig för att undvika kollaps. I det perspektivet är förändring naturligt och sker hela tiden. I en verksamhet som riktar fokus mot människor tycker jag att det är naturligt att dessa får något att säga till om hur verksamheten skall utformas.

Delaktighet är ett mål bland många andra. Medlemmarna i organisationen tänker på denna aspekt, men hur signaleras delaktigheten? När klienterna inte signalerar behov av delaktighet genom att inte vilja vara med i utformandet av planen? Kanske beror kanske på en tilltro till systemet, men kan också tolkas som att de inte kan hantera den delaktigheten. En tredje tolkning är att systemet inte kan anpassa sig till alla och därför sänder ut signaler på att delaktighet egentligen inte är önskvärt. Kanske finns det en balans mellan att bli omhändertagen och få vara med i utformandet av insatsen. Att behöva stöd gör att man kanske inte vill granska insatsen. Behovet av stöd kan också göra att man inte kan kritisera insatsen och vara fullt så delaktig i dess utformande som man kanske hade velat.

Kan delaktighet och utvecklande av standardiserade metoder kombineras? Vad får denna delaktighet kosta organisationen? Mallar som skall passa överallt skapar en distans mellan klient och organisation. Genomförandeplanen sänder ut signaler om vilket sätt klienten kan vara delaktig. Upplägg på organisationen skapar vilken typ av insats som kan levereras och när. Delaktighet behöver inte vara att få precis det man vill. I organisationen är delaktigheten kluven eftersom det handlar både om organisationens många mål, dess resurser kontra klientens önskemål. På vilket sätt är det rimligt att arbeta med delaktighet?

Potential i dokumentationen och svårigheter med denna

Olika sätt att lägga upp beslut och utförande ger olika typer av svårigheter. Gemensamt är dock att en uppdelning mellan organisationer kräver en medvetenhet om vad som görs på vilket ställe i organisationen och samarbete skall se ut.

Alla boendestödjare i min undersökning kommer ifrån en organisation som fått ett uppdrag av en handläggare. Detta kan vara en del av mitt urval då jag valt att titta på grupper som boendestöd snarare än enskilda socialsekreterare som arbetar med detta. Troligtvis är det dock inte så utan min uppfattning är att insatsen oftast ser ut på detta sätt. Dock skiljer sig samarbetet mellan utförare och beslutare åt mellan mina informanter. Vissa arbetar nära handläggaren och dokumenterar i samma system som de. Andra arbetar mer fristående och har stor frihet i att utforma uppdraget. Återkopplingen mellan handläggare och boendestödjare kan ske genom insyn i dokumentationen, genom sammanfattningar ofta eller under den årliga uppföljningen.

Under rubriken förbättringsområden i andra delen av resultatet tar en samordnare upp behovet av en röd tråd i arbetet. Genom att insatsen är uppdelad i beställar-utförare modell krävs en medvetenhet om vad den andra delen av organisationen har för syfte och vad för sorts information som skall ges. Klienten kan t.ex. behöva hjälp med att ansöka om mer hjälp.

I och med att samhället håller på att utvecklas med IT inom allt fler områden är det troligt att utvecklare av dokumentationssystem och databaser behöver veta vilka behov som finns inom socialt arbete. Ute i verksamheterna finns kunskap om vad social dokumentation är och vilka olika aspekter som den skall tillgodose. Denna kunskap behöver kommuniceras med till IT-utvecklare om vi skall kunna få bra hjälpmedel. Social dokumentation har en speciell karaktär och som jag ser det kommer det behövas kunskapsutbyte mellan IT-utvecklare och den sociala sektorn. Hedström (2004) visar i sin avhandling *"Spår av datoriseringens värden"* att omvårdnadspersonal och chefer hade stora förhoppningar på IT som inte alltid besannades. IT symboliserar det nya moderna samhället och Hedström redogör hur nya system förväntas hantera många önskningsområden förbättringar men att dessa ofta uteblir. Nya program löser de problem som de är skrivna för att lösa. Om systemen inte klarar av vad vi hoppas behöver vi inte byta för bytandets skull. När pärmar funkar så behövs inte datasystem. Ibland är papper och pärmar det enkla, smidiga och det som behövs. I andra fall kan tekniken tillföra något. Men vilken del av verksamheten behöver utvecklas och på vilket sätt? Hedström visar att professionsvärden ofta står tillbaka och prioriteras mindre än administrativa värden. Risken med införandet av IT system är att verksamheten förändras mot en icke önskvärd inriktning.

Som önskemål av den sociala dokumentationen är möjligheten till uppföljning såväl av enskilda ärenden som av metoder. Ett dokumentationssystem som skulle kunna hantera uppföljning av metoder skulle vara önskvärt. Å andra sidan är ett sådant arbete ett stort projekt där utvecklandet i princip måste kopplas till forskning för att hitta relevanta och kanske standardiserade uppföljningsmetoder. Att få fram IT-system som hanterar mjuka värden och som krävs för en evidensbaserad praktik är ingenting som kommer automagiskt ur systemet.

8 DISKUSSION

Temat som saknas: Den skrivande individen i systemet

Genom metoden att intervjua personer med kännedom om social dokumentation framkom som väntat att det finns kunskap ute i verksamheterna om hur dokumentationen sköts och hur det skall gå till. I vissa intervjuer framkommer att det pågår arbete med att utveckla dokumentationen och att alla som arbetar inte har god vana att dokumentera. Denna aspekt blev med min ansats svår att belysa.

Malmquist (2001) följer arbetet med att utveckla det professionella skrivandet. Detta skrivande kan utvecklas och denna aspekt av dokumentationen framträder inte i mitt resultat och heller inte i böcker om hur man bör göra. Jag tror att dokumenterandet precis som allt annat kräver övning och att det i många fall kan vara effektivt att öva skrivandet.

Studiens relevans för socialt arbete

Uppsatsens syfte var att exemplifiera vad social dokumentation kan vara inom boendestöd. Att vrida och vända på den sociala dokumentationen inom boendestöd kan öka förståelsen och därigenom inspirera utvecklandet av arbetsmetoder.

Rent principiellt tycker jag att det precis som det finns organisationsforskning borde finnas dokumentationsforskning. Möjligheten finns att ta ett samhällsvetenskapligt tvärvetenskapligt grepp och titta på likheter och skillnader mellan administrativ, omvårdnadsdokumentation, pedagogisk dokumentation och social dokumentation. Olika verksamheter har olika behov och tradition, samtidigt kan kunskap om dokumentation spridas mellan discipliner på samma sätt som organisationsforskning är angeläget för fler discipliner än en.

Organisationen sätter ramar. Komplexiteten i organisation och insats gör att det kan vara svårt att beskriva de normer som råder. Men att normerna är svåra att beskriva gör inte att de inte finns där. Socialt arbete är ett område omgärdat av normer i såväl lagstiftning, författningar och i bemötandet av den enskilda klienten. I mina intervjuer om social dokumentation framkom naturligtvis främst de aspekter som den sociala dokumentationen styrs av. Offentliga organisationer har per definition flera målsättningar. De värderingar som styr arbetet kan krocka med varandra. Samtidigt är det skönt att ha ett regelverk och principer att hålla sig till då dessa ger struktur till arbetet och förutsägbarhet.

Boendestöd är en varierad verksamhet och kanske kan dokumentationen också vara varierad. Men variation och skillnader betyder inte att verksamheterna inte skall kunna beskrivas så att de kan förstås av någon annan än organisationens medlemmar. Dokumentationen omgärdas av papper, mallar och dokument som kan heta olika saker men vara samma sak eller heta samma sak och vara olika. Jag tror att funderingar kring begreppen och ett aktivt namngivande av olika modeller hjälper människor att utbyta erfarenheter mellan verksamheter. Lagstiftaren och socialstyrelsen hänvisar till ”*genomförandeplanen*” och ”*individuella planen*”, men olika verksamheterna tolkar dessa begrepp olika beroende på syftet med insatsen. Begreppen kan vara mer eller mindre definierade och eftersom fältet är brett och förordningarna om hur man skall och bör göra är skrivet till vitt skilda verksamheter finns stor möjlighet till variation i både begreppsapparat, men också i arbetssätt.

Att överhuvudtaget prata om dokumenterandet är lurigt eftersom begreppet till stor del är kopplat till arbetssättet som helhet. Vad som är relevant information i ett fall behöver inte

vara det i ett annat. Kanske är det därför som det är svårt att prata om dokumentationen som helhet och definiera begreppen. Jag tror inte på standardisering av genomförandeplaner så att alla verksamheter använder samma, däremot tror jag det finns ett behov av att definiera vad som behövs och inte behövs i olika grupper som använder social dokumentation.

9 REFERENSER

- Andersson, G. (2009). *Vardagsliv och boendestöd: En studie om människor med psykiska funktionshinder*. Doktorsavhandling, Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Berlin, J. (2009) *Artefaktens betydelse för team*
i Berlin, J. (red), Carlström, E. Sandberg, H. *Team i vård, behandling och omsorg: Erfarenheter och reflektioner*. (2009). (1st uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Bernler, G., Johnsson, L. (1993). *Den sociala journalen 1: En studie i akter – deras struktur och funktion*. Rapport 1993:7, Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Bernler, G., Johnsson, L. (1995). *Den sociala journalen 2: Tre bilder av socialtjänstens klient*. Rapport 1995:7, Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Carlsson, T., Nilsson, A. (2004). *Dokumentera mera: Social dokumentation inom omsorgen om äldre- och funktionshindrade*. Stockholm: Gothia.
- Carlsson, T., Nilsson, A. (2008). *Social dokumentation: Ett steg till*. Stockholm: Gothia.
- Eriksson, B. G. (2008). *Att utvärdera välfärdsarbete* (1st uppl.). Stockholm: Gothia.
- Flaa, P., Hofoss, D., Holmer-Hoven., Medhus, T., Rønning, R. (1998). *Introduktion Till Organisationsteori*. (1998). Lund: Studentlitteratur.
- GT, 101119: s. 15. Herbelius Svahn, M: *Deras liv blev raserade av kommunen. Familjen blev ett offer för socialtjänsten i Mark*.
- Hedström, K. (2004). *Spår av datoriseringens värden: Effekter av IT i äldreomsorg*, Doktorsavhandling: Linköpings universitet: Institutionen för datavetenskap
- Ingemarson, M., Bergmark, Å. Lundström, T. (2006). *Att planera för boendestöd: Om planer, trepartssamtal och klientmedverkan i socialpsykiatrin*. Rapport 2006:3, CKP, Stockholm
- Ingemarson, M., Lis Bodil Karlsson, L., Karlsson, M., Lander Sundh, A., Ramström, L., Sjögren, J., Zätterman Åberg, Y. (2007). *Boendestödjare i Stockholm – en kartläggning: Utvärdering*
- Jacobsen, D. I., Thorsvik, J. (2008). *Hur moderna organisationer fungerar* (3rd uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Jenner, H (red.), Aissa, C., Ljungquist, I. (2009). *Psykiatri för baspersonal: Kunskap för en evidensbaserad praktik*. (1st uppl.). Stockholm: Gothia.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Karlsson, L (2009) *Ett liv som andra: hur boendestödjare arbetar för att personer med psykiska funktionshinder skall ha möjlighet att leva ett självständigt liv i eget boende*. C-uppsats, Luleå Tekniska högskola. Institutionen för arbetsvetenskap.

Malmquist, L. (2001). *Dokumentationen som verktyg: Att förbättra kvaliteten i arbetet genom att skriva*, SiS-rapport 2001:2

Oscarsson, L. (2009). *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten: En introduktion för praktiker, chefer, politiker och studenter*. Stockholm: SKL Kommentus.

Renström Törnblom, M. (1988). *Att dokumentera: hinder eller hjälp i socialt arbete?* FoU-rapport/Socialtjänsten, Forsknings- och utvecklingsbyrån, Stockholms stad, 0283-1481 ; 88. Stockholm: Socialförvaltningen.

SAOL, Svenska akademins ordlista (2006).

Hämtad: April 11, 2011, från <http://www.svenskaakademien.se/web/Ordlista.aspx>

Schjødt, B. Egeland, T.A. (1994). *Från systemteori till familjeterapi*. Lund: Studentlitteratur.

Socialstyrelsen. (2004). *Termbank "boendestöd"*

Hämtad Mars 25, 2011, från

<http://app.socialstyrelsen.se/termbank/ViewTerm.aspx?TermID=2148>

Socialstyrelsen(2008). *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten : [individ- och familjeomsorg, äldreomsorg, handikappomsorg (SoL och LSS)]*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2010a). *Det är mitt hem: Vägledning om boende och boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning*. Stockholm: ISBN: 978-91-86585-75-4

Socialstyrelsen, (2010 b). *God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS*. Stockholm: ISBN: 978-91-86585-51-8

SOSFS (2006:5). *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS*.

Hämtad från: <http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2006-5/Sidor/2006-5.aspx>

SOU (1995:86). *Dokumentation och socialtjänstregister: Slutbetänkande*. Statens offentliga utredningar. Stockholm: Fritze.

Svedberg, L. (2007). *Gruppsykologi: Om grupper, organisationer och ledarskap* (4th uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Thomassen, M. (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis: Introduktion till vetenskapsfilosofi* (1st uppl.). Malmö: Gleerups utbildning.

Thurén, T. (1996). *Vetenskapsteori för nybörjare* (1st uppl.). Stockholm: Liber.

Thylefors, I. (2007). *Ledarskap i human service-organisationer* (1st uppl.). Stockholm: Natur och kultur.

Toffler, A. (1982). *Tredje Vågen*. Solna: Esselte info.

VR. <http://codex.vr.se/manniska2.shtml>

www.gavle.se. ”Min återhämtningsplan”

<http://www.gavle.se/PageFiles/7465/Bilaga%20samverkansavtal%20080530.pdf>

Öquist, O. (2008). *Systemteori i praktiken: konsten att lösa problem och nå resultat* (3rd uppl.). Stockholm: Gothia.

Lagar

HSL: SFS 1982:763

SoL: SFS 2001:453

LSS: SFS 1993:387

LVM: SFS 1990:52

LVU: SFS 1988:870

Lag om etikprövning av forskning som avser människor SFS 2003:460

Bilaga 1 - Intervjuguide

- × Hur ser boendestödet ut på här på din arbetsplats?
- × Målgrupp?
- × Arbetsuppgifter?
- × Personalens utbildning och kompetens?
- × Vad har du för funktion/roll/titel?

- × På vilket sätt dokumenterar ni här på detta bostöd?
- × Hur har dokumentationen förändrats (under din ledning eller på den här arbetsplatsen)?
- × Finns det något du anser bör förbättras?

- × Hur skulle du vilja att den sociala dokumentationen användes?
- × Vem gör det praktiska arbetet med att dokumentera? Vem skriver vad?
- × Vad dokumenteras? Exempelvis: Tid? Syfte med besök? Vad personen vill göra? Vad som bestämdes?
- × Skiljer ni på ev. medicinsk dokumentation och social dokumentation? Kopplas den ihop på något sätt? Medvetet omedvetet?
- × Finns det någon som har ett större ansvar att dokumentera än någon annan?
- × Har ni utförandeplaner/genomförandeplaner/uppdrag?
 - × Används dessa som underlag eller hjälp i dokumentationen?
 - × Är de på något sätt kopplande till dokumentationen?
- × Vad används dokumentationen till? Vilka läser? Skrivs det sammanfattningar?
- × Hur fungerar den skriftliga kommunikationen mellan kollegor? Lappar? Kalender? Anslagstavla?
- × Hur hanteras sekretessen? (Hanteras sekretessen på ett tillfredställande sätt?)
- × Hur struktureras informationen i dokumentationen, såväl i datorn som i den fysiska miljön?
- × Vad har ni för rutiner ang. att klienter/brukare vill läsa sin dokumentation?
- × Har du något att tillägga?

Bilaga 2 - Följebrev

C-uppsats: Att dokumentera socialt arbete.

Stina Ram, socionomprogrammet

Frågeställningar:

- Hur uppfattar samordnare/dokumenteringsansvariga för boendestöd att den sociala dokumentationen går till på deras arbetsplats?
- Hur hanteras den sociala dokumentationen? Hur går det till i praktiken.

Kontakt: (*kontaktuppgifter stod här*)

Handledare: Lars Rönmark (*kontaktuppgifter stod här*)

Du kan när som helst avbryta din medverkan, uppsatsen kommer att lämnas in 2011-04-13.

Bilaga 3 - Utdrag ur: SOSFS 2006:5

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Föreskrifter är bindande regler. Allmänna råd innehåller rekommendationer om hur en författning kan eller bör tillämpas och utesluter inte andra sätt att uppnå de mål som avses i författningen.

För den sociala dokumentationen i genomförandet, dvs. i boendestöd som insats, är kapitel fyra och sex aktuella:

4 kap. Gemensamma bestämmelser om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser

Innehåll och utformning

1 § Handlingar som upprättas inom socialtjänsten och som rör enskilda ska innehålla tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter, och vara väl strukturerade och tydligt utformade.

2 § Av en handling som upprättas inom socialtjänsten och som rör en enskild ska det framgå varifrån uppgifterna i handlingen kommer, vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar, och namn och befattning eller titel på den person som har upprättat handlingen samt när (år, månad, dag) det gjordes.

Respekt för den enskildes integritet

3 § I 11 kap. 6 § SoL och 21 b § LSS finns bl.a. bestämmelser om att dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet.

4 § Handlingar som upprättas inom socialtjänsten och som rör enskilda får inte innehålla ovidkommande värdeomdömen av allmänt nedsättande eller kränkande karaktär. Förvaring av handlingar

5 § Handlingar som rör enskilda ska förvaras på ett sådant sätt att endast den person som har legitim anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem.

Personakt

6 § Handlingar som rör enskilda ska hållas ordnade på ett sådant sätt att det enkelt och överskådligt går att följa och granska handläggningen av ett ärende och genomförandet av en insats.

Allmänna råd

Handlingarna bör hållas samman i en personakt. Den bör avse endast en person.

I personakten bör det av anteckningar på ett försättsblad eller på annat sätt tydligt framgå personnummer, namn och adress, om den enskilde har god man eller förvaltare enligt 11 kap. föräldrabalken, och om det finns ett beslut om sekretessmarkering eller kvarskrivning enligt 16 § folkbokföringslagen (1991:481) som avser den enskilde. Om en personakt avser ett barn, bör det dessutom av anteckningar på ett försättsblad eller på annat sätt tydligt framgå vem som är barnets vårdnadshavare, och om barnet har god man enligt lagen (2005:429) om god man för ensamkommande barn. Alla uppgifter som kan vara av betydelse för handläggningen av ett ärende eller genomförandet av en insats bör utan oskäligt dröjsmål dokumenteras och föras till personakten.

6 kap. Dokumentation i samband med genomförande av insatser

Genomförandeplan

1 § I 11 kap. 5 § första stycket SoL och 21 a § första stycket LSS finns bl.a. bestämmelser om vad som ska framgå av dokumentationen i samband med genomförandet av en insats. För

barn och unga som vårdas i ett hem för vård eller boende enligt SoL eller LVU finns särskilda bestämmelser i 11 kap. 3 § andra stycket SoL. (SOSFS 2008:3)

Allmänna råd

Hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras bör dokumenteras i en genomförandeplan, såvida det inte framgår av någon annan plan eller är uppenbart obehövt.

Genomförandeplanen bör i regel upprättas inom den verksamhet som svarar för det praktiska genomförandet, och med utgångspunkt i ett beslut om en insats och målet för insatsen beskriva hur den praktiskt ska genomföras. Av planen bör det bl.a. framgå om det ingår flera delar i insatsen och i så fall vilka, vilka mål som gäller för insatsen eller delar av den, när och hur insatsen eller delar av den ska genomföras, på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande över planeringen, vilka personer som har deltagit i planeringen, när planen har fastställts, och när och hur planen ska följas upp. Genomförandeplanen bör höra till den enskildes personakt. Personakt och journal hos den som genomför en insats

2 § Genomförandet av ett beslut om en insats ska dokumenteras fortlöpande.

Allmänna råd

Om en beslutad insats genomförs av den beslutande nämnden, bör dokumentationen som rör handläggningen av ärendet och genomförandet av insatsen hållas samman i en och samma personakt. När det är lämpligt bör delar av personakten finnas tillgänglig hos den som praktiskt genomför insatsen. Om en beslutad insats genomförs i enskild verksamhet eller av en annan nämnd än den beslutande, bör dokumentationen under genomförandet hållas samman i en personakt som upprättas hos den som genomför insatsen. En sådan akt bör bl.a. innehålla uppgifter om den nämnd som har fattat beslut i ärendet, när beslutet har fattats, beslutets innehåll, och handläggarens namn, eller namnet på någon annan tjänsteman hos den nämnd som har fattat beslut i ärendet, samt adress, telefonnummer och e-postadress. Genomförandet av ett beslut om en insats bör dokumenteras i en journal, oavsett om insatsen genomförs av den nämnd som har fattat beslut i ärendet, av en annan nämnd än den beslutande eller i enskild verksamhet.

Av journalen bör det bl.a. framgå när insatsen eller olika delar av insatsen har påbörjats, när genomförandeplanen har upprättats, på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande över det praktiska genomförandet av insatsen, om det har inträffat omständigheter som medfört att insatsen inte har kunnat genomföras som planerat, när genomförandeplanen har följts upp och reviderats, vad som har kommit fram av betydelse vid kontakter med den enskilde eller andra som har lämnat uppgifter i samband med genomförandet, om den som genomför insatsen har gjort en anmälan enligt 14 kap. 1 § SoL, när en handling har kommit in eller upprättats, och när insatsen har avslutats och av vilka skäl. Om följande uppgifter inte dokumenteras på annat sätt i personakten, bör det av journalen bl.a. framgå vad som har uppnåtts i förhållande till de uppsatta målen för insatsen, om den enskildes behov har förändrats, om systematiska bedömningsinstrument har använts och i så fall vilka, om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig, om klagomål har förts fram mot genomförandet av en beslutad insats och i så fall vilka eventuella åtgärder som vidtagits, om den enskilde berörs av ett individuellt tillsynsärende eller en anmälan enligt 14 kap. 2 § SoL och 24 a § LSS, och om den enskilde berörs av ett ärende som gäller utlämnande av en handling eller en uppgift ur en handling enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen. Av en journal som tillhör en annan nämnd än den beslutande eller en enskild verksamhet bör det dessutom framgå vilka uppgifter som, efter en prövning enligt bestämmelserna i sekretesslagen (1980:100) eller bestämmelserna om tystnadsplikt i 15 kap. 1 § SoL eller 29 § LSS, har lämnats till den nämnd som har fattat beslut i ärendet. Av en sådan journal bör det även framgå när och till vem uppgifterna har lämnats.

Dokumentation i den journal som förts under handläggningen av ärendet

3 § Enligt 11 kap. 5 § första stycket SoL och 21 a § första stycket LSS ska dokumentationen utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.

Allmänna råd

Vad som kommer fram under insatsens genomförande vid kontakter med den enskilde, den som praktiskt genomför insatsen och andra, t.ex. anhöriga och myndigheter, bör dokumenteras i den journal som förts under handläggningen av ärendet. I journalen bör det även framgå när och av vilka skäl insatsen har avslutats.

Bilaga 4 - Tabell över skrifter om social dokumentation

Utgivare/författare	Publikationens namn	Typ av publikation:	Om publikationen	Behandlas källan i uppsatsen?
Socialstyrelsens; SOSFS 2006:5		Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS	Hur man skall och bör göra	Ja, sid. 7 och som förkortad version i bilaga 3.
Socialstyrelsens: Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten		Handbok om handläggning och dokumentation	Kopplad till SOSFS 2006:5	Nej, nämner den endast.
Socialstyrelsens; SOSFS 2006:11		Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS	Hur man skall och bör göra	Nej, nämner den endast.
Socialstyrelsens: God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS		Handbok om kvalitét inom socialtjänsten	Kopplad till SOSFS 2006:11	Nej
Socialstyrelsens: Det är mitt hem, 2010		Vägledning om boende och boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning	Beskriver insatsen. Kapitel 4 beskriver handläggning och dokumentation	Ja, sid 4, 5
Carlsson & Nilsson, 2004, Dokumentera mera, Social dokumentation ett steg till!		Böcker om social dokumentation	Hur man skall och bör göra	Ja, sid 6
Hedström, Spår av datoriseringens värden		Doktorsavhandling om	Beskriver implementering av dokumentationssystem	Ja, sid 8, 32

		effekter av IT i äldreomsorg		
Utgivare/författare	Publikationens namn	Typ av publikation:	Om publikationen	Behandlas källan i uppsatsen?
Renström Törnblom: <i>Att dokumentera: hinder eller hjälp i socialt arbete?</i>			Beskriver den administrativa, det juridiska och det metodologiska sättet att hantera dokumentationsskyldigheten	Ja, sid. 7
SiS: 2001:2, Lars Malmquist: Dokumentation som ett verktyg. Att förbättra kvaliteten i arbetet genom att skriva		Rapport ifrån ett utvecklingsprojekt: där personal ifrån 2 särskilda ungdomshem genomgick en skrivkurs.	Rapporten tar upp hur arbete med den sociala dokumentationen förbättra kvalitén på insatsen.	Ja, sid 32
Alexandersson: Vilja, kunna, förstå.		Doktorsavhandling om införandet av systematisk dokumentation i socialtjänstens arbete.	Alexandersson analyserar införandet av ASI och AUS i några kommuner i Dalarna med hjälp av teorier om organisationer och implementering.	Ja
Gustafsson, Yousef: Att dokumentera rätt är inte lätt.		C-uppsats om omsorgspersonals uppfattning om social dokumentation	Uppsatsen har genom meningskoncentrering fått fram 6 teman: 1. Social dokumentation som arbetsverktyg 2. Utbildning och kunskap 3. Språk - skriftligt och muntligt 4. Tillsyn och ansvar 5. Tid för dokumentation & informationsöverföring	Nej
Wettermark: Systemarbete pågår		Bok om standardiserad dokumentation hos myndigheter/ Lärobok från 1970	Boken ger förslag på mallar för dokumentation för myndigheter.	Nej
Edvardsson, B (2003): <i>Kritisk utrednings metodik</i> , Stockholm, Liber			Bok om hur man ej bör göra vid barnutredningar.	Nej
Berglund, M. (2006). <i>Dokumentation inom missbrukarvården: behandlingsarbete, metodutveckling, utvärdering</i> . Stockholm.				Nej.

Socialstyrelsen.				
Utgivare/författare	Publikationens namn	Typ av publikation:	Om publikationen	Behandlas källan i uppsatsen?
Mellström; Dokumentation och rättsäkerhet inom äldreomsorgen.		Handbok om dokumentation till studenter och yrkesverksamma.	Fokus på de legala aspekterna i arbetet med äldre. Dokumentation enl. SoL och HSL.	Nej
Bernler, Johnsson, (1993, 1995): Den sociala journalen 1 , 2		Rapporter som granskar social dokumentation		Nej
FoU Sjuhärad; Projektet Social dokumentation. Eva Höglund och Maria Hallberg Anngerd Lönn Svensson och Marika Kokkonen		Arbetsrapport: 06-08 Redogörelse av arbetet Utvärdering av projektet	Projektets mål var att öka kunskaperna om social dokumentation inom äldreomsorgen och därigenom få en kvalitetsutveckling.	Nej