

EN RAPPORT FRÅN FOU JÄMT

Upplevelser av socialtjänstens insatser

En studie av unga föräldrars erfarenheter vid insatser
kopplade till missbruk och graviditet/småbarnsåren

Marie Vackermo

Sammanfattning

Genom åren har i genomsnitt två personer med missbruks- och beroendeproblematik blivit gravida i Östersunds kommun. Under en period 2011-2012 ökade den siffran plötsligt med mer än fem gånger, för att sedan återgå till samma nivå som tidigare. Socialtjänsten i samarbete med landstingets mödrahälsovård gjorde gemensam sak i frågan för att mobilisera insatser för just dessa familjer/blivande familjer som var aktuella i ökningen.

Föreliggande studie syftade till att följa upp socialtjänstens insatser och arbete i denna mobilisering. Fyra av de aktuella personerna intervjuades och delgav sina upplevelser av socialtjänstens insatser. Resultaten av intervjuerna redovisas i olika teman som tydligt framstod i intervjuerna: första mötet med barnhandläggare; löpande kontakt med barnhandläggare; kontakt med vuxenhandläggare; påverkansmöjligheter/delaktighet samt sammantagen upplevelse av socialtjänstens upplevelse och dess insatser.

Utifrån studiens begränsade underlag är det svårt att dra långtgående slutsatser av resultaten. Emellertid kan resultaten tjäna som underlag för en löpande diskussion om vad bemötande och så kallad personkemi innebär i praktiken. Detta är även två återkommande teman i tidigare forskning.

Innehållsförteckning

Bakgrund	5
Syfte och frågeställningar	5
<i>Frågeställningar</i>	<i>5</i>
Att möta och motivera unga människor med missbruks- och beroendeproblematik	6
<i>Mötet med socialtjänsten</i>	<i>6</i>
<i>Stöd till personer med missbruks- och beroendeproblematik</i>	<i>7</i>
Studiens genomförande	8
Val av metod	8
Målgrupp	8
Övriga datakällor	8
Tillvägagångssätt	9
<i>Bortfall</i>	<i>10</i>
<i>Analysmetod</i>	<i>10</i>
Etiska aspekter	11
Generaliserbarhet	12
Resultat	13
Första mötet med barnhandläggare	13
Löpande kontakt med barnhandläggare	14
Kontakt med vuxenhandläggare	15
Påverkansmöjligheter/delaktighet	16
Sammantagen upplevelse av socialtjänsten och dess insatser	17
Diskussion	19
Referenslista	21
<i>Internetkällor</i>	<i>22</i>

Bakgrund

Under åren 2011-2012 blev plötsligt fler unga med missbruks- och beroendeproblematik än väntat i Östersunds kommun föräldrar eller väntade barn. Istället för ca 2 personer blev nu 11 personer gravida under en relativt kort period. Detta uppmärksammades såväl av socialtjänsten som av mödra-barnhälsovården och sedermera även media.

Socialtjänsten och mödrahälsovården vid landstinget gjorde gemensam sak av arbete och insatser kring familjerna/ de blivande familjerna. Det sattes emellertid inte in specifika insatser generellt för gruppen, utan insatserna fortsatte att vara individanpassade utifrån varje persons/familjs behov.

Syfte och frågeställningar

Syftet med föreliggande studie är att undersöka vilka upplevelser de unga föräldrarna har av de insatser som gavs och tillhandahölls under och efter deras graviditet. Dessa upplevelser kan socialtjänsten använda i sitt fortlöpande verksamhetsutvecklingsarbete.

Frågeställningar

- Hur upplever de unga föräldrarna stöd – stödinsatser från socialtjänsten?
- På vilket sätt ser familjerna att insatserna har haft inverkan på det liv som man lever idag?
- Hur upplever de unga föräldrarna det bemötande som de fått i mötet/möten med socialtjänsten?
- Hade socialtjänsten på något sätt kunnat göra annorlunda?
- Upplever de unga föräldrarna att de varit delaktiga i sina insatser?

Att möta och motivera unga människor med missbruks- och beroendeproblematik

Att söka hjälp hos socialtjänstens individ- och familjeomsorg kan vara svårt och är ofta förknippat med skam och underlägsenhet för många. Det här har inte alltid med känslorna inför socialtjänsten att göra, utan snarare med känslorna inför sig själv och det egna misslyckandet att göra. Det finns ett starkt behov hos klienterna som besöker socialtjänsten att bli bemötta utifrån den egna personen snarare än det behov och eventuella problem hen har (Löfgren, Forsberg & Tilander, 2003). Det finns emellertid även en speciell förförståelse inför socialtjänsten som delas av många. Unga kvinnor med missbruks- och beroendeproblematik och som dessutom har eller väntar barn, är till exempel ofta rädda att söka hjälp utifrån att de befäras att mista barnet/barnen (Socialstyrelsen, 2004; Raine, 2001; Trulsson, Länne & Nötesjö, 1997). Lander (2003), visar i sin studie att socialtjänsten i högre grad förknippas med tvångsåtgärder än frivilliga insatser, vilket torde bidra till ovan nämnda rädsla (ibid.).

Mötet med socialtjänsten

När det gäller det faktiska stödet, visar Eriksson (1999) att klienter allt som oftast uppfattar mötet med socialtjänsten som ett möte med en enskild person och inte som ett möte med en organisation. Stödet är personbundet till vilket bemötande och vilket stöd som gavs. Att stödet enligt Eriksson (ibid.) är personbundet genererade en relativt spretig bild av klienters möte med socialtjänsten, med allt från att man uppgav ett byråkratiskt bemötande till förtroendefullt bemötande, men också ifrågasättande, kontrollerande och faktiskt bemötande i misstro (ibid.). Interaktionen mellan klient och socialsekreterare är en springande punkt i denna. I interaktionen kan de båda parterna anta olika roller och dessutom anpassa sina roller till varandra. Detta sker när en av parterna agerar för att göra ett särskilt intryck på den andra parten, exempelvis när en part visar vissa delar av sig själv och nogsamt döljer andra, i syfte att måla upp en så passande bild av sig själv som möjligt. Emellertid spelar klient och socialsekreterare utifrån ett på förväg givet mönster i och med att de innehar två helt olika positioner (Goffman, 2009) och dessa positioner innebär att maktförhållandet redan på förhand är i obalans. Även om klient och socialsekreterare kan inta olika roller, ligger merparten av makten ändå till största

delen hos socialsekreteraren. Maken påverkas emellertid i en växelverkan mellan båda parterna som skapar en relation till och påverkas av varandra (Franzén, 2005).

Stöd till personer med missbruks- och beroendeproblematik

Även om det finns forskning som visar att just en graviditet kan vara en hjälp i att ta det första steget mot nykterhet (Trulsson, 1999), är det av stor vikt att arbeta med bemötande och motivationsarbete med just denna målgrupp. Inte minst gäller detta vid en första kontakt, men även genom ett utredningsförfarande, i behandling och i kommunikation i övrigt. Åtskilligt har skrivits under årens lopp och kan ses som ett stöd för såväl behandlare som utredare i arbete med personer i missbruk och beroende. Det är dessutom dels av vikt att fortlöpande införskaffa kunskap om droger/rusningsmedel å ena sidan (Bredin, Tuunanen & Wegelt, 2002), men även om motivationsprocessen och förhållningssätt till den missbrukande personen och de olika faser som hen kan vara i. Personen kan till exempel redan ha bestämt sig för att bryta missbruket, men lika gärna vara i ett tidigare stadie och inte alls beredd att ge upp sitt missbruk.

Olika forskare och författare menar att det är viktigt att hålla en särskild attityd till såväl motivationsarbetet som till den enskilde personen (se, t.ex. Näsholm & Melin, 1998; Revstedt, 1986; Wirbing & Johansson, 1999). Den här attityden handlar till exempel om att visa den enskilde empati och att undvika argumentation med personen, och snarare följa med i eventuellt motstånd (Wirbing & Johansson, 1999), men det handlar också om att visa personen aktning, hoppfullhet, tilltro och ärlighet (Revstedt, 1986). Näsholm och Melin (1998) menar att det är viktigt att det vid första mötet görs en bedömning av var i en process den missbrukande personen befinner sig och huruvida hen har bestämt sig eller inte. Bredin, Tuunanen & Wegelt (2002) menar att motivationsarbetet måste pågå ständigt och även innefatta den professionelle och genomföras – såsom ”... *samtal två experter emellan*”. (ibid: sid 15). Emellertid krävs ett ständigt utvecklingsarbete för att behålla kvaliteten i arbetet med unga missbrukare (ibid.).

Studiens genomförande

Val av metod

Eftersom studien syftar till att följa upp socialtjänstens arbete, har en explorativ ansats valts och intervjuer genomförts med de mödrar som insatserna givits till. Intervjuer valdes dels utifrån att undersökningspopulationen var begränsad, men även utifrån att studien syftar till att få fatt i upplevelser av insatser. Varje undersökningssperson har fått individuellt anpassade insatser, vilket på bästa sätt kan undersökas utifrån en icke standardiserad intervjumall¹. Intervjumallen har anpassats på så sätt att frågorna varit så allmänna som möjligt, men ändå med ett fokus på upplevelse av kontakten med socialtjänsten.

Intervjumallen utformades i samråd med personal vid socialtjänsten. Även om den utformades medelst ett antal frågor, var inställningen vid varje intervju att respondenten skulle få berätta så mycket som möjligt själv och att frågorna skulle användas vid behov. Frågorna var indelade i teman för kontakten: graviditet; allmän kontakt med socialtjänstens olika verksamheter; kontakt med andra aktörer/myndigheter; samt dagsläget. I dessa teman finns ett antal underfrågor som söker fånga en bild av hur intervjupersonens upplevelser av socialtjänstens insatser.

Målgrupp

Målgruppen för studien var de familjer som varit föremål för insats vid tiden för graviditet och/eller efter graviditet, vid småbarnstiden. Företrädesvis tillfrågades mödrar, men även fäder var välkomna och tillfrågades i den mån de var aktuella och fortfarande en del av familjen.

Övriga datakällor

Det finns inga specifika nämnds- eller delegationsbeslut från tjänsteman som beskriver att den specifika gruppen varit/är föremål för särskild mobilisering av insatser. Emellertid finns framarbetat riktlinjer per den 2013-04-01 för samverkan och stöd till blivande och nyblivna föräldrar med missbruk/beroende av alkohol och droger. Dessa riktlinjer beskriver såväl mödrahälsovårdens, som kvinnosjukvården

¹ Se bilaga 1.

och föräldra-barnhälsan, Beroendeenhetens, socialtjänstens, barnhälsovårdens, barn- och ungdomsmedicin's och polisens roller. Vad gäller socialtjänstens roll häri säger riktlinjerna att kontakt med blivande föräldrar med missbruks- och beroendeproblematik skall initieras i samråd med mödrahälsovård/barnhälsovård och Beroendeenheten för ett så bra omhändertagande som möjligt. I övrigt beskriver riktlinjerna vilka åtgärder som skall vidtas vid oro i olika skeenden (Kunskap till praktik, 2014).

Tillvägagångsätt

Intervjupersonerna söktes först upp och kontaktades av en socialsekreterare som arbetar vid enheten där personerna var/varit aktuella. De informerades om studien och tillfrågades om sitt deltagande. De personer som i detta skede samtyckte till intervju kontaktades sedan av forskningsledare vid FoU Jämt för bokning av intervju och eventuell ytterligare information om studien. Av de elva unga mödrar som utgjorde totalpopulationen i urvalet, samtyckte sex mödrar och en fader vid den första kontakten med socialsekreteraren. I nästa steg, när FoU Jämt kontaktade de potentiella intervjupersonerna, samtyckte fyra mödrar till att delta i intervju.

Informanterna erbjöds att själva bestämma var och hur intervjun skulle genomföras. Det kunde ske i informantens egna hem, på ett café eller i ett sammanträdesrum på Regionförbundet. Tre av intervjuerna skedde följaktligen per telefon och Skype och en av intervjuerna skedde i Regionförbundets lokaler. Intervjuerna genomfördes i samtalsform mellan forskningsledaren och informanten. Intervjuerna tog ca 1-1,5 h och informanterna erbjöds att ta paus vid behov. Vid intervjutillfället informerades informanterna ytterligare om studien och de fick skriftlig information i ett samtyckesbrev² – vilket de också fick skriva under för att intyga sitt deltagande i studien. Samtyckesbrevet skickades till de personer som intervjuades per telefon eller Skype. Dessutom gavs information vid intervjutillfället om att det inte är familjen i sig som är i fokus för studien, utan att det är socialtjänsten och informanternas upplevelse av socialtjänstens insatser som är primärt fokus. De informerades också om FoU Jämt's roll – att utvärderingen kan ge socialtjänsten en fingervisning om förbättringsområden, men att det i sig inte är en garant för att dessa förbättringsområden de facto blir föremål för utvecklingsarbete samt att FoU Jämt inte är en del av socialtjänsten, utan att Östersunds kommun är FoU Jämt's uppdragsgivare. Dessutom gavs information om att FoU Jämt inte tagit del av annan information om de enskilda informanterna än namn och telefonnummer – när socialtjänsten fått godkänt att utlämna dessa. Därför uppmanades informanterna att själva bestämma vad de ville berätta och även att sätta stopp vid eventuellt för närgångna spörsmål.

² Se bilaga 2.

Intervjuerna spelades in och transkriberas i sin helhet i syfte att göra så hållbara analyser som möjligt. En kortare skriftlig sammanfattning av varje intervju genomfördes i direkt anslutning till att intervjun varit. Syftet med denna sammanfattning var inte enbart för att sammanfatta innehållet, utan för att i någon mån påbörja en analysprocess. Det transkriberade materialet används som underlag för analyserna och framtagande av citat till resultatredovisningen. Därefter förstörs materialet.

Bortfall

Redan vid socialtjänstens första kontakt med potentiella informanter föll fem personer bort från urvalets totalpopulation. För FoU Jämt återstod att kontakta sex mödrar och en fader. De sex mödrarna kontaktades i ett första skede och intervjuer bokades in med 4 av dem. En person har inte gått att nå och ytterligare en har avböjt intervju. I och med faderns förändrade familjesituation föll även han bort.

Underlaget kan tyckas vara något skralt för en undersökning. Emellertid var populationen redan från början liten, vilket medförde att ett bortfall skulle innebära ett litet underlag. Detta har diskuterats med uppdragsgivaren, vilka utöver föreliggande studie kommer att genomföra andra undersökningar inom individ- och familjeomsorgen, vari denna studie kommer att kunna utgöra en del.

Analysmetod

När intervjuerna transkriberats analyserades de med inspiration av innehållsanalys (Graneheim & Lundman, 2004 - NPÖ). För att finna gemensamma teman i intervju-utsagorna, användes den så kallade trasmattemetoden (jmf. Monica Dalen). Denna metod är egentligen en matris för redovisning av data, men har här använts som ett analysinstrument. Matrisen innebär att de kategoriserade innehållsenheterna i intervjumaterialet ritas in i en tabell, där de tillsammans med de olika informanterna utgör rader i en ”trasmatta”. På så sätt kan mönster i informanternas upplevelser av socialtjänstens insatser framträda och visa på alla intervjupersoners utsagor. Utifrån de olika temana togs sedan fram belysande citat som kunde härledas till studiens frågeställningar. Eftersom matrisen används i analyskedet, kan resultatsammanställningen sedan göras utifrån ett ”tvättat” material där citaten kopplas till teman istället för personer.

Extra avlyssning av inspelningarna och genomläsning av det transkriberade materialet gjordes för att ytterligare kontrollera innehållet och tolkningarna av materialet i syfte att uppnå högsta möjliga reliabilitet.

Etiska aspekter

Att intervju och sedan beskriva såväl sociala problem som insatser för dylika är alltid förenat med en risk att enskilda personer skall känna sig utpekade eller till och med kränkta. I föreliggande studie är syftet att undersöka enskilda personers upplevelser av en offentlig service. Fokus kommer därför att ligga på just den offentliga servicen, eller mer precist, socialtjänstens individ- och familjeomsorg. I möjligaste mån hanteras naturligtvis intervjumaterial med konfidentialitet och resultatet kommer att framställas på så sätt att en läsare skall ha svårt att identifiera personerna bakom det samlade materialet. Utifrån detta kommer citat som används, endast användas på så sätt att citat väljs ut utifrån att flertalet informanter påtalat liknande spörsmål samt utan särskilda förstärkningsord eller dylikt som kan härleda till en enskild person. Dessutom har citat rörande kontaktpersoner och handläggare avkönats för att ytterligare anonymisera materialet.

Ovanstående kan vara svårt att kommunicera till berörda intervjupersoner, men försök i föreliggande studie har gjorts - dels muntligen i samband med varje intervju, men också skriftligen i det ”brev” om informerats samtycke som varje intervjuperson först och främst fått skriva under, men också fått en kopia av. Alla intervjupersoner har givits möjlighet att läsa igenom färdigt resultatavsnitt för att kunna ge sin syn på hur konfidentialitet uppfyllts i rapporten. Efter genomläsning har samtliga intervjupersoner godkänt resultatdelen där de alla citerats. Samtliga intervjupersoner har utöver detta informerats om att FoU Jämt inte tagit del av några sekretessbelagda uppgifter och journalhandlingar utöver intervjupersonernas namn och telefonnummer – och detta först efter att varje person givit sitt medgivande till deltagande och till att FoU Jämt skulle komma att ringa upp dem. Därefter har personerna uppmuntrats att själva berätta sin historia, med de delar som de själva velat dela med sig av.

Utifrån att antalet intervjupersoner och antalet personer som över huvud taget berördes av den specifika insatsmobiliseringen under perioden 2011-2012, gjordes valet att inte redovisa intervjuerna genom att dela in citaten utifrån olika personer. Alla intervjuade personer finns med i materialet, men inte ens med fingerade namn, i och med att det då genom olika citat och teman kan gå att härleda till vilken person som sagt vad. Alla citat ses istället som sagda av en grupp, där det kan finnas olika perspektiv på saker och ting, men vid varje redovisat tema finns minst tre av fyra respondenter med, utifrån att de i mångt och mycket var väldigt samstämmiga i sina berättelser.

Generaliserbarhet

Generaliserbarhet av uppföljningens resultat kräver några ord. Utifrån först och främst det låga antal intervjuer som resultaten vilar på är det viktigt att poängtera att det är svårt att dra några långtgående slutsatser angående socialtjänsten Östersunds fortsatta arbete med målgruppen. Att undersökningen dessutom fokuserar upplevelser av socialtjänsten, gör det än svårare att de facto säga att ”så här är det”. Ett exempel är upplevelse av information. Det kan ges stora mängder information på olika sätt i en viss fråga, men mottagaren kan ändå ha upplevt sig få väldigt lite eller ingen information i frågan. Det kan handla om hur informationen ges, men det kan också handla om i vilken situation eller kontext mottagaren befinner sig. Vi är alla olika mottaglig för information i olika perioder.

Resultat

Resultaten kommer att redovisas i löpande text med belysande citat som hjälper till att beskriva intervjupersonernas upplevelser av socialtjänstens insatser. Varje tema redovisas för sig i nedan givna rubriker.

Första mötet med barnhandläggare

Samtliga av studiens informanter har redan sedan tidigare haft kontakt med socialtjänstens missbruksenhet samt med ekonomihandläggare från socialtjänsten. Alla informanter i studien har inte full vetskap om vem som kontaktat barnhandläggare inom socialtjänsten, men alla kommer tydligt ihåg hur första mötet med sagda handläggare gick till, var det skedde och hur de kände inför, under och efter mötet. Alla är också väldigt tydliga med att de har uppfattningen om att första mötet inte helt och hållet speglade hur relationen sedan blev.

”Att det blev lite mycket. När de sade till mig att ”det kan ju bli så att du inte få ta med dig ditt barn hem från BB. Jag var väl kanske inte fullt nykter, så, men jag uppfattade det som ett hot, inte som att de ville hjälpa mig på något vis. För det var ju det jag hörde och det jag tog med mig hem...”

”Näe, första gången vi träffades slängde hen ju fram ett papper och berättade att jag skulle till ... Och jag hade ju blivit lovad i rätten att ... – så hen var den värsta personen som fanns. och tro att hen kunde styra och ställa utifrån att vi aldrig hade träffats”

”Men hen tog sig tid. Hen kom till ... förklarade litegrann hur de gör och hur de tänker och att jag inte skulle vara rädd utan att det skulle funka – för alla. Jag var orolig inför första mötet – och tänkte att ”nu kommer det nån häxa och ska ta mitt barn”. Men så var det ju inte.”

De personer som upplever att första mötet inte blev bra, har också en upplevelse av att socialsekreteraren kommit till första mötet med en färdig bild av vem de är och att den bilden snarare utgörs av deras missbruk än av vilken person de faktiskt är. Senare i samtalen har det kommit fram att man kanske inte varit fullt mottaglig för socialsekreterarens ord i och med att man inte varit helt nykter och att missbruket på något sätt stått i vägen för kommunikationen. Emellertid ser det också ut som att

personen i fallet med socialsekreteraren som tog sig tid att förklara sin och socialtjänstens roll ändå hade en betydligt mycket bättre upplevelse av socialtjänsten utifrån första mötet. Viktigt i ett första möte är kontexten där mötet utspelar sig. Det är också viktigt hur personerna (både klienten och handläggaren/handläggarna) uppfattar att mötet avlöper, och det är avhängigt av vilken förståelse de båda går in i mötet med. En handläggare kan till exempel ge mycket information, men hur klienten tar emot informationen har mycket att göra med hur dennes inställning till såväl situationen som till socialtjänsten är. Dels kan känslan inför en socialtjänstkontakt vara förknippad med skam utifrån att man inte klarar av att reda ut situationen själv, men det kan också innebära att man är rädd för vad som kan komma att hända. När handläggaren då säger att man inte får behålla sitt barn blir den rädslan troligtvis än större, eftersom den utsagan bekräftar de rädslor klienten hade innan mötet. Socialtjänsten blir då den tvingande instans som den ofta beskrivs som, istället för en stödjande verksamhet som erbjuder insatser till personer och familjer med speciella behov.

Löpande kontakt med barnhandläggare

Allt eftersom kontakten med socialtjänstens barnhandläggare har stabiliserats, ser det ut som att de flesta upplever bemötande och kontakt som allt bättre och mer förtroendeingivande.

”När det (utredningen) var klart? Ja, då kändes det ju bättre.”

”De har ju funnits där och varit ett stöd för oss, det har de ju”

”– att skulle jag behöva något så är det bara att ringa och så känner jag fortfarande – att skulle jag behöva sträcka ut en hand och få hjälp så kan jag ringa hen och det känns jätteskönt. Fantastiskt.”

”... men när det gäller barnet pratar jag ju med hen's handläggare om allt. För att hen ska få det så bäst som möjligt och då får jag gå utanför vad jag tänker och tycker och tänka på att det ska bli bra för barnet.”

Även om det här tycks vara personbundet till viss del, huruvida kontakten med handläggaren uppfattas som god eller inte, ser det ändå ut som att informanterna vill det bästa för barnet och då tycks man kunna skapa en allians med handläggaren för barnet. Relationen kommer så att säga vidare och upplevs som viktig för att barnet skall få det bästa.

Kontakt med vuxenhandläggare

Överlag framstår inte relationerna till vuxenhandläggare (dvs. försörjningsstöd- och missbrukshandläggare) som lika infekterade som relationen till informanterna tycktes initialt för informanterna. Emellertid tycks det som om respondenterna känner sig övergivna eller lämnade av i förstone missbrukshandläggaren. Vi ser i citaten nedan:

Jag vet inte, men det känns som att de inte läst månads-rapporterna som skickats och... man vill ju att de ska vara lite mer engagerade nu när jag är här?

– jag har inte haft mycket kontakt med (hen) alls. Hen har ju tidigare sagt att hen inte har tid med mig och då har jag bitt försörjningsstöd-handläggaren fråga om det är något...

Den (missbruksbandl.) har jag knappt träffat. Det är med ekonomihandläggaren då ... som jag hade då, hen träffade jag nog bara några enstaka gånger. Sen var det som inget mer.

Jag vet inte, jag tycker att hen kunde uttrycka sig väldigt fel. Alltså, här gick jag runt. Jag var gravid, jag knarkade ... och så var hen väldigt väldigt väldigt – hen sa till exempel – hen sa raket ut "Ditt barn kommer att vara skadat när det föds" eller nåt sånt... för att jag var ju livrädd varenda dag. Jag kände mig ensam, jag var gravid, det var droger och....

Man ska väl inte vara jättesnäll, men lite varsam och tänka att det finns människor som sitter i den där sitsen och har gjort det i många år och vet inget annat

Nu, idag, har jag en jättebra handläggare som jag kan prata om allt med. Så det känns jättebra.

Det tycks också som att informanterna har känt sig "bortglömda" när man väl kommit till behandling- och eller utredningshem. Det här kan naturligtvis te sig olika och vi skall komma ihåg att personerna då kommit till ett behandlingshem där det finns personal som förväntas "ta över" i någon mån under den tid personen vistas vid behandlingshemmet. Detta har lett till att flera av informanterna beskriver ett slags medlingsförfarande mellan antingen försörjningsstödshandläggaren och missbrukshandläggaren eller mellan barnhandläggaren och missbrukshandläggaren. En möjlig tolkning av detta är att när det gäller ett eget beroende, finns det inte lika starka incitament att skapa relation som när det handlar om ett barn, vare sig det handlar om socialtjänstens syn på beroende eller missbrukarens egna syn på

beroendet. Dessutom arbetar man inte i allians på samma sätt föräldrar och socialsekreterare emellan när det handlar om det egna missbruket som när det finns ett barn att arbeta för.

Påverkansmöjligheter/delaktighet

Flera av informanterna tycker att det har varit relativt lätt att säga ifrån om de till exempel känt att handläggaren inte passat, att det inte stämt mellan dem, och har då dessutom fått gehör för det. De menar att om man väl har tagit upp en fråga har man fått gehör för den. Detta gäller inte alla informanter, men flertalet. Emellertid känner man det som att man inte riktigt kan vara öppen om sitt mående och sina problem för handläggaren, i rädsla att bli av med sitt barn.

För att det är ju väldigt svårt. När man har varit missbrukare så är det väldigt svårt att be om hjälp, just för att man är rädd att de ska tro att det är nåt annat. Att man liksom inte klarar det och att det är missbruk inblandat och sådär.

För man har ju missbrukat och det är ju så att man har ju inte världens bästa vänner, och inte så många kvar när man har slutat och då blir man ju väldigt rädd att de ska ta barnet från en bara för att man inte mår bra.

... sade ju jag flera gånger till socialchefen och jag ville gärna byta, liksom. För att vi krockade jättemycket. Men de gjorde ju ingenting åt det och då skiter man ju i det, det är ju liksom ingen mening då.

Jag kände mig inte bekväm där och det kändes bara fel. Då ringde jag och sade det till handläggaren och då sade hen "Ok, bra, då vet vi det." Det som var så skönt med ben var att det inte var något tvång. Det var inte en massa "ni ska göra det och det och det, annars tror vi inte på er" utan "se till att höra av er om ni behöver något, vill något eller vill fråga något."

Istället för att titta på den som sitter mittemot och tänka att "jaha, du är en pundare". Det är så oftast man blir sedd. "Du är en knarkare, en pundare". Men det är många som jag har träffat som har tröttnat på det där sen flera år tillbaka, men de vet inte bättre, men de bara fortsätter liksom...

Dock har också flera tyckt att de känt sig påpassade och inte riktigt våga bekänna svagheter/svårigheter utifrån att de känner sig misstänkliggjorda. I intervjuerna framkommer också olika upplevelser om vilken information man fått eller tagit till

sig. Här upplever någon att det givits väldigt bra information om vad som skall hända, medan andra har en upplevelse som snarare är det motsatta och eftersom upplevelse är väldigt subjektivt, är det kanske snarare så att handläggaren lyckats skapa en god relation till klienten redan under första mötet.

Att inte kunna prata med och säga vad man vill till socialsekreteraren kan tolkas som ett resultat av dels att kontakten inte är alltigenom frivillig från början, vilket gör att det är närmare till hands att lägga band på känslouttryck och reaktioner. Det kan emellertid också botten i att det finns en bild av socialtjänsten som att den reagerar hellre med tvång än med frihet.

Sammantagen upplevelse av socialtjänsten och dess insatser

De som intervjuats är nöjda med de insatser som de fått eller fortfarande får. Få respondenter uppger att de saknar något och uttrycker detta klart och tydligt på rak fråga. Emellertid finns det någon eller några som uttrycker att stödet/insatsen tagit slut för fort, eller för abrupt.

"... och jag tyckte väl kanske att det skulle bli mer som nån utsluss, att man liksom har kvar dem fast man inte bor där. Inte att det blir som "hejdå, ja ni skötte er jättebra"

Personer som varit nöjda med såväl insats som avslut av insats, är också mer positiva i sina resonemang kring att de kan få hjälp om något ytterligare skulle uppstå. Personer som inte är nöjda med avslut av insats, upplever inte heller att de får gehör för detta, utan att de snarare lämnats "vind för våg" så att säga.

På många sätt tycks upplevelsen av socialtjänsten handla om personkemi och om bemötande. Vi ser nedan i citaten att visst är det viktigt med socialtjänsten och att det är viktigt att få "rätt" handläggare.

Alltså det är ju så dubbelt, det beror på vem jag har haft inom socialtjänsten. Idag kan jag ju tacka dem jättemycket, men ibland har jag ju velat be dem dra åt helvete. Alltså ibland är det som att de läser ur en bok och sen tänker de att "så är det". De kan inte riktigt se hur verkligheten ser ut för en själ.

De har ju lurat mig i vissa saker och sagt saker de inte hållt och så.

... eh, ja det är både och. Det beror på vad det gäller. Jo, idag skulle jag kunna göra det (rekommenderas stj), det skulle jag faktiskt.

Upplevelser av socialtjänstens insatser

Eh, Jag skulle beskriva socialtjänsten som stöttande, eh, men jag tror att det är viktigt att hamna hos rätt person,

Alltså, socialtjänsten överlag, det handlar ju om att få en bra handläggare.

Hur informanterna beskriver att de uppfattar och upplever socialtjänsten och det stöd som de fått av socialtjänsten utgår mycket från det sätt på vilket de blivit bemötta, upplever att de fått gehör för sina tankar och förstått dels sina skyldigheter, och inte minst sina rättigheter. Genomgående har personkemi, person och handläggare plockats fram som viktiga delar i en sådan process.

Diskussion

Samtidigt som person eller personkemi tycks viktigt – vilket också visat sig i forskningen, ser vi genom resultaten att bemötande är viktigt. I bemötande tolkar jag även in tydlighet och information och vikten av att skapa en relation. Detta är svårt och det är inte alltid det lyckas, av olika skäl. Även om så kallad personkemi med största sannolikhet alltid kommer att vara betydelsefullt, ser vi från litteraturgenomgången att ett bemötande vad gäller just sagda grupp, går att vidareutveckla, vilket skulle kunna ge fler positiva första möten, samt eventuellt en större tillit gentemot socialtjänsten.

En större tillit gentemot sin handläggare och socialtjänsten skulle ytterligare kunna öka klienternas delaktighet i bedömnings-, besluts- och behandlingsprocesserna. Vi ser från tidigare studier att det finns en rädsla för att bekänna svaghet, utifrån risken att bli av med sitt barn. En mer transparent process och öppen kommunikation kan råda bot på vissa av dessa rädslor.

Att vara missbrukare är svårt och att arbeta med missbrukare är svårt. Det är därför viktigt att professionella inom socialtjänstens missbruks- och beroendeheter får möjlighet att vidareutvecklas i sina roller och arbetssätt. Precis som vi ser Breding, Tuunanen och Wegelt (2002) komma fram till, behöver även professionella motiveras i sitt, ofta tunga, arbete för att kunna motivera sina klienter.

Det är svårt att i en rapport av föreliggande slag ge konkreta förslag till fortsättning, utifrån att studien endast visar klienternas upplevelse av socialtjänstens arbete och bemötande. Dessutom bygger studiens resultat på ett så pass litet underlag att det kan vara svårt att dra några alltför stora slutsatser. Dock öppnar resultaten för en diskussion kring det bemötandearbete som redan görs i organisationen och som ett steg i detta kan det här vara på sin plats att skicka med ett antal frågor för bearbetning i vidare utvecklingsarbete.

- Finns det särskilda riktlinjer för hur ett första möte skall genomföras när ansökan/anmälan om risk för att ett barn far illa inkommit? Varför – varför inte?
- Försöker olika enheter använda någon typ av metoder eller modeller för möten med klienter och motivationsarbete? Varför – varför inte?
- På vilket sätt följs bemötande i mötet och i kommunikationen med enskilda personer upp? – Går det i dagsläget att följa upp?

Upplevelser av socialtjänstens insatser

- Går det att kontinuerligt arbeta med bemötande och motivationsarbete med syftet att stärka enskilda handläggare samt deras kommunikation med klienter? Varför – varför inte?
- Går det att göra klienterna delaktiga på andra sätt än de som används idag? Varför – varför inte?

Referenslista

- Bredin, M., Tuunanen, J., Wegelt, M. (2002). Unga missbrukare – motivation och bemötande. I Moberg, T., och Wallberg, Å. (reds) *Man måste förmedla hopp och visa att det finns möjlighet till ett annat liv*. FoU i Väst, GR
- Dalen, M. (2008). Intervju som metod. Malmö: Gleerups Utbildning AB
- Eriksson, Bodil (1999). *Klientbaserad kvalitetsgranskning av socialtjänsten – utveckling av ett instrument för att granska socialtjänstens individ- och familjeomsorg ur klientperspektiv*. Rapport i socialt arbete nr 90 – 1999. Edsbruk: Stockholms universitet, institutionen för socialt arbete, socialhögskolan
- Franzén, M. (2005). I fråga om makt. Diskurser, resurser, kontexter. Ingår i Goldberg, Ted (red) (2005). *Samhällsproblem*. Lund: Studentlitteratur
- Goffman, E. (2009). *Jaget och maskerna – en studie i vardagslivetsdramatik*. Stockholm: Norstedts.
- Graneheim, U.H, Lundman, B. (2004). *Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, Procedures and Measures to Achieve Trustworthiness*. Nurse Education Today 23: 105-112
- Johansson, K. & Wirbing, P. (2005). *Missbruk och riskbruk*. Stockholm: Natur och Kultur
- Lander, I. (2003). Den flygande maran. En studie om åtta narkotikabrukande kvinnor i Stockholm (avhandling). Stockholm: Stockholms universitet, Kriminologiska institutionen
- Löfgren, U-B., Forsberg, E. & Tilander, K. (2003). *Klienter och socialarbetare i dialog. En erfarenhetsbaserad läroprocess för socialtjänsten*. (Arbetsrapport, nr 4). Karlstad: Karlstads universitet, Institutionen för samhällsvetenskap
- Näsholm, C., Melin, A-G. (1998). *Behandlingsplanering vid missbruk*. Lund: Studentlitteratur
- Revstedt, P. (1987). *Motivationsarbete*. Stockholm: Liber

Socialstyrelsen (2004). *Jämställd socialtjänst*. Stockholm

Trulsson, K. (1999). Att vara missbrukare och mamma. I Gunnarson, E, Schlytter, A. *Kön, makt och socialt arbete*. Stockholm: Stockholms universitet.

Trulsson, K., Länne, L., Nötesjö, G. (1997). *Kvinnor på väg in från kylan, bilder av kvinnor och missbruk*. Stockholm: Kvinnoforum

Internetkällor

SKL: Kunskap till Praktik (2014) Jämtland inspirerar till tidig samverkan, senast hämtad 2014-08-15 <http://kunskaptillpraktik.skl.se/nyhetsarkiv/jamtland-inspirerar-till-tidig-samverkan>