

Den osynliga svenskspråkiga servicen

EN STUDIE OM HUR SOCIALARBETARE OCH
SAMARBETSPARTER INOM BARNSKYDDETS ÖPPENVÅRD I
ESBO STAD UPPLIVER DEN SVENSKSPRÅKIGA SERVICEN

LINN AHLFORS OCH KAROLINA ASÉN

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
1.2 Syfte och frågeställning	4
2. Bakgrund och orientering	5
3. Praktikforskningens handlingsmiljö	6
3.1 Mattby-Olars-Hagalunds barnskydds-enhet som samarbetspart	6
3.2 Det svenska språket i handlingsmiljön	7
3.3 Praktikforskningens intresseområde	8
4. Metod	8
4.1 Datainsamling och dokumentation	8
4.2 Nätverkskartor	10
4.3 Intervjuer	10
5. Etiska överväganden	11
6. Personifierat socialt arbete och lagen som teoretisk referensram	13
6.1 Personifierat socialt arbete	13
6.2 Lagen	15
7. Analys	15
7.1 Brukarens rätt till god service på svenska	18
7.2 Kommunikation	19
7.3 Det fallerande samarbetet	20
7.4 Utvecklingsbehov	22
8. Resultat och avslutande diskussion	23
8.1 Metoddiskussion	25
9. Källor	25
10. Bilagor	27

1. Inledning

“Otydligt, komplicerad, behov, rättighet.”

Det var några av svaren på hur socialarbetare inom öppenvården i Esbo stads barnskydd samt andra professionella som arbetar inom samarbets verksamheter anser att det svenskspråkiga servicenätverket ser ut idag inom Esbo stads barnskydd. De ombads med tre ord beskriva hur de upplever att det svenskspråkiga servicenätverket ser ut från var de befinner sig i sin vardag och med det kontaktnät de har till sitt förfogande.

Svenska är ett av Finlands två nationalspråk vilket betyder att brukare inom t.ex. barnskyddet ska få service på svenska om hen önskar utan att skiljt behöva be om det (1999/731) All service som finns på finska borde enligt språklagen även finnas på svenska (423/2003). Trots att det är utgångspunkten ser verkligheten tyvärr inte ut så i Esbo idag. Esbo är Finlands näst största kommun med ett invånarantal som år 2015 låg på 269 480 varav den svenskspråkiga andelen utgör 20 216 personer, det utgör 7,5% av invånarantalet. (IBL 1) Esbo är således en tvåspråkig kommun. Inom barnskyddets öppenvård är växelverkan och kommunikationen mellan brukare och socialarbetare samt andra samarbetsparter en central förutsättning för ett lyckat barnskyddsarbete. Att kommunikationen är tydlig är A och O då människor befinner sig i sårbara livssituationer, som t.ex. när en familj som hör till en språklig minoritet är i behov av socialt stöd för att klara av vardagen och då kommer i kontakt med barnskyddet (Lundqvist 2016).

I och med den mycket omfattande och i ännu i det här skedet väldigt diffusa social- och hälsovårdsreformen (Sote) som träder i kraft 2018 är personifierad service ett centralt begrepp. Med personifierad service menas att den enskilda individens valmöjlighet ska öka och servicen skall bli allt mer skräddarsydd enligt var och ens behov. Detta för att gynna både brukaren, den professionella och nationalekonomin.

(Rajavaara 2014) En förutsättning för att servicen är personifierad är att kommunikationen fungerar såväl mellan brukare och professionell samt mellan samarbetsparter som tillsammans arbetar för brukarens bästa. Det är således viktigt att värna om den svenska servicen i Esbo stads barnskydd och särskilt aktuellt nu i och med de stora förändringarna som är på kommande.

För att den personifierade servicen skall komma att fungera i framtiden krävs även en god kommunikation mellan samarbetsparterna. Det ökade samarbetet poängterades även i den förnyade socialvårdslagen där det sätts ytterligare fokus på vikten av samarbete (2014/1301) Detta ses redan för tillfället som en utmaning inom barnskyddets öppenvård i Esbo stad. Barnskydds enheterna är utspridda på fyra olika ställen och samarbets verksamheterna som erbjuder svensk service är ytterligare utspridda både inom Esbo stad men även utanför dess gränser. För att den personifierade servicen skall vara möjlig är en central förutsättning att såväl de professionella som brukarna lättillgängligt kan nå den svenskspråkiga service de behöver. Valmöjlighet och personifierad service är en rättighet inte enkom för finskspråkiga finländare utan även för de svenskspråkiga.

1.2 Syfte och frågeställning

Syftet med vår praktikforskning på Esbo stads barnskydd är att kartlägga vilken svenskspråkiga service som finns inom barnskyddet i Esbo. Idag finns det ingen tydlig kartläggning av vilka tjänster som finns på svenska. Vidare vill vi utreda vilket är behovet av svenskspråkig service i barnskyddet från de professionellas synvinkel och vilka utvecklingsbehov det finns. En helhetsöverblick skulle underlätta socialarbetarnas arbete med svenskspråkiga brukare inom barnskyddet.

Forskningsfrågor:

- Vilken bild av service på svenska uppger professionella att det finns inom öppenvården i Esbo stads barnskydd?
- Hur upplever socialarbetarna inom Esbo barnskydd behovet av svenskspråkig

service?

- Hur beskriver socialarbetarna och barnskyddets samarbetsparter utvecklingsbehovet av den svenskspråkiga servicen inom barnskyddets öppenvård i Esbo stad?

2. Bakgrund och orientering

Vi inledde forskningsprocessen genom att bekanta oss med barnskyddets öppenvård i Esbo stad. Bakgrunden utgör en viktig del i forskningen och vi har samlat bakgrundsfakta både genom att läsa litteratur, lagtext och genom att ha en aktiv dialog med vår samarbetspart i forskningen.

Eftersom denna forskning görs i samarbete med öppenvården i Esbo stad barnskydd har vi bekantat oss med deras verksamhet, främst genom att besöka barnskydds enheten i Mattby-Olars-Hagalund. Med öppenvård menas sådana stödformer som kan gynna barnen och deras familjer i deras egna miljö. Öppenvården kan t.ex. erbjuda familjerna utredning av en problemsituation, trygghet av familjens ekonomiska situation i form av utkomst eller boendekostnader, barnens fritidsaktiviteter eller studier eller anordna en stödperson/stödfamilj för barnet eller annan familjemedlem om sådant behov visar sig finnas (IBL 2). För varje barn görs en enskild klientplan upp direkt när barnet kommer i kontakt med barnskyddet, barnets nuvarande situation utreds för att sedan kunna arbeta lösningsfokuserat mot ändamålsenliga mål.

Bettina v. Kraemer (2014) ger i sin rapport om svenskspråkiga unga som är i behov av stöd en helhetsbild av hur det mångprofessionella utbudet av stöd för unga ser i ut Helsingfors stad. Genom att intervjua professionella gör hon en kartläggning av vilken service som finns på svenska och diskuterar sedan hur denna kunde utvecklas. I vår praktikforskning kommer vi inte att ha möjlighet att göra en lika bred kartläggning på grund av de tidsramarna som är utsatta för vår praktikforskningsprocess, men genom att fokusera på endast barnskyddet hoppas vi kunna ge en helhetstäckande bild av den svenskspråkiga service som är aktuell för

dem. I en uppföljningsrapport diskuterar v. Kraemer (2015) vidare om hur det mångprofessionella sociala arbetet med unga som är i behov av stöd kan göra brukarna mera delaktiga. I vår forskning utgår vi från ett personifierande perspektiv som pekar på vikten av att ge brukaren möjlighet att påverka de beslut som berör henne eller honom (Rajavaara, 2014, 150). Samtidigt har vi funderat kring huruvida brukarens behov av service kontra rätten att få service på svenska krockar om brukaren blir tvungen att välja mellan antingen service på svenska eller service på finska (IBL 4).

Vi har även bekantat oss med Barnskyddslagen (417/2007), Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/200) och Socialvårdslagen (710/1982).

Det som gör vår forskning till en praktikforskning är olika faktorer varav den kanske mest övergripande faktorn är att forskningen planeras och görs tillsammans med och på Esbo stads barnskydd genom ett nära samarbete med professionella i arbetslivet. Målet med praktikforskning är att utveckla det sociala arbetets praktik genom en forskningsprocess som präglas av en jämlik dialog mellan arbetsplats, universitet och studerande som utför praktikforskningen. (Saurama & Julkunen 2009, 300)

3. Praktikforskningens handlingsmiljö

Följande kapitel redogör för den handlingsmiljö där forskningen är genomförd. Praktikforskning kännetecknas av ett samarbete mellan forskare och praktik vilket gör att samarbetet med arbetsplatsen där forskningen är gjord spelar en väsentlig roll i forskningsprocessen.

3.1 Mattby-Olars-Hagalunds barnskydds-enhet som samarbetspart

Öppenvården i Esbo stads barnskydd är uppdelat i fyra enheter; Mattby-Olars-Hagalund, Esboviken, Esbo centrum och Alberga. Vår praktikforskning är gjord i

samarbete med Mattby-Olars-Hagalunds enhet, men vi har även besökt och gjort intervjuer på några av de andra enheterna. Mattby-Olars-Hagalunds barnskydd är beläget på gårdsbrinken 1 i Olars och sammanlagt arbetar 24 personer på enheten varav 13 är socialarbetare, 9 socialhandledare och 2 ledande socialarbetare. En del av socialarbetarna arbetar deltid. Till socialarbetarnas arbetsuppgifter hör bl.a. att ta emot barnskyddsanmälningar, dejourera, utvärdera behovet av service och fatta beslut om lämpliga stödåtgärder. Alla socialarbetare har mellan 40 och 75 brukare samtidigt, som upplevs vara ett stort antal av socialarbetarna.

På basen av våra intervjuer har vi märkt att verksamheterna på de olika enheterna skiljer sig mycket åt, t.ex. praxisen gällande dejourering är olika beroende på vilken enhet man besöker. Brukarens ställning blir även olika eftersom verksamheterna fungerar olika. Detta beror bl.a. på de ledande socialarbetarna och hur många personer som arbetar på enheten. Ett önskemål om att ha flera gemensamma möten enheterna emellan har funnits, men har inte förverkligats i den utsträckning man önskade. Då och då träffas representanter från de olika enheterna, men en tätare kontakt skulle enligt socialarbetarna öka brukarnas jämlikhet.

3.2 Det svenska språket i handlingsmiljön

På Mattby-Olars-Hagalunds barnskyddsenhet kan brukarna få service på svenska. Detta gäller inte alla barnskyddsenheter i Esbo. Alberga barnskyddsenhet har ingen anställd som talar svenska. Därför har vi inte heller någon informant från Alberga i vår forskning eftersom ett av kraven var att informanterna har gett service på svenska. Från alla de andra enheterna har vi informanter. Efter diskussioner med vår handledare har det kommit fram att det på grund av den stora arbetsbördan på alla barnskyddsenheter i Esbo inte finns tid att prioritera svenskan och det finns ingen statistik på hur många procent av brukarna som har svenska som modersmål. Behovet av svenskspråkig service diskuteras väldigt sällan, men åtminstone på Mattby-Olars-Hagalunds enhet har behovet uppmärksamats mer i och med att enheten kan erbjuda service på svenska.

3.3 Praktikforskningens intresseområde

För att närma oss svaren på våra forskningsfrågor har vi valt att dela in vår praktikforskning i två delar. Den första delen fokuserar på att få en bild av hur socialarbetarna upplever och beskriver behovet och utbudet av svenskspråkig service. Den andra delen handlar om att utreda hur barnskyddets samarbetspartners ser på behovet av svenskspråkig service bland Esbo stads brukare inom barnskyddet. Vi har valt att även utreda samarbetsparternas syn på den svenska servicen eftersom barnskydd är något som görs i mångprofessionella miljöer där många myndigheter är inblandade. Genom att kombinera dessa två delar har vi fått en vid bild av hur servicen på svenska inom barnskyddet i Esbo stad ser ut. Som metod valdes intervju för att nå de professionellas subjektiva åsikter om hur behovet av servicen på svenska ser ut, och eventuella utvecklingsbehov.

4. Metod

I kapitlet nedan redogörs för vilken metod som används i praktikforskningen samt hur det gått till i praktiken när insamling av data gjordes. Med kvalitativ forskning menas forskning där syftet är att förklara egenskaper eller karaktär hos fenomen som undersöks. Man förknippar också begreppet "beskriva" med kvalitativ forskning då den kvalitativa forskningen ofta bygger på ingående och väldigt detaljerade beskrivningar av händelser, människor, beteenden eller betydelser. Inom kvalitativ forskning har forskaren en aktiv roll. Forskaren själv utgör ett viktigt redskap för att förmedla intervjupersonens subjektiva åsikter och tankar. (Denscombe 2009)

4.1 Datainsamling och dokumentation

Vi har valt våra informanter på basen av vissa kriterier som samtliga uppfyllde (Dalen, 2007, 56-57). Urvalet består således av personer från olika typer av verksamheter inom eller i samarbete med barnskyddet som alla uppfyller ett antal kriterier som vi på förhand bestämt. Med hjälp av vår handledare på barnskyddet valde vi medvetet att kontakta informanter som arbetar med svenskspråkiga brukare

inom barnskyddet. Ett kriterium var att verksamheten har erfarenhet av arbete med svenskspråkiga brukare och att de i sitt arbete behöver reflektera över vilka tjänster de kan erbjuda dessa brukare samt att de har ett samarbete med Esbo stads barnskydd. Vidare berör den här praktikforskningen endast de enheterna från den öppna vården och därmed utesluts all sluten vård inom barnskyddet i Esbo. En geografisk avgränsning är också aktuell och eftersom vår uppdragsgivare är Esbo stad avgränsas överblicken av den svenskspråkiga servicen inom barnskyddet i Esbo stad. Dock samarbetar Esbo stad även med verksamheter i Helsingfors vilket innebär att vi även har intervjuat personer från en del av dessa verksamheter trots att de inte är stationerade i Esbo (Dalen, 2007, 58).

Vi kontaktade socialarbetarna och samarbetsverksamheterna per mail. Kontaktuppgifterna fick vi både av vår handledare och genom verksamheternas hemsidor. I mailet skrev vi utöver förfrågan om deltagande även några av de teman som skulle tas upp under intervjutillfället (bilaga 1). Detta för att respondenten skulle vara förberedd på vad intervjun handlar om. Vi valde ändå att inte skicka intervjuguiden med alla frågor till dem på förhand då vår avsikt var att intervjutillfället skulle vara mer som ett samtal än en redovisning av åsikter och tankar uttänkta på förhand. Inom loppet av tre veckor fick vi tag på fyra socialarbetare samt fyra samarbetsparter som ställde upp på intervju. Den ursprungliga planen var att intervjua en socialarbetare från varje barnskydds-enhet i Esbo, men eftersom de inte hade någon socialarbetare som talar svenska på Alberga barnskydd intervjuade vi två socialarbetare från Esbo centrum och en socialarbetare från de andra enheterna; Mattby-Olars & Hagalund-, Esbovikens barnskydd. Genom intervjuerna med socialarbetarna önskade vi få ett perspektiv inifrån barnskyddet. För att därefter även få insikt i hur situationen ser ut för samarbetsparter till barnskyddet De fyra samarbetspartverksamheterna vi intervjuade var Folkhälsan, ungdomscentralen Sveps, Esbo svenska familjerådgivning samt HUS Olars ungdomspsykiatriska vård poliklinik som fungerar under Jorvs sjukhus. Vi gjorde alla intervjuerna inom loppet av december år 2016. Intervjuernas längd varierade mellan 25-45 minuter och de utfördes på svenska.

4.2 Nätverkskartor

Intervjutillfället började med att informanterna fick rita en nätverkskarta som beskriver hur ett typiskt fall med en svenskspråkig brukare kan se ut. Vi utgick sedan dels från nätverkskartan i vår intervju och dels från intervjuguiden (Bilaga 2). Detta för att kunna få en bild av vilken eventuell problematik som socialarbetaren upplever att kan uppkomma för brukaren som har svenska som modersmål eller för socialarbetaren själv när hen söker passande service. Genom dessa intervjuer med socialarbetarna önskade vi få ett perspektiv inifrån barnskyddet. För att få ett perspektiv på utsidan om barnskyddet och därav få en bredare helhetsbild av den svenskspråkiga servicen kommer vi att intervjua fyra stycken personer som arbetar inom verksamheter som fungerar som samarbetsparter för de svenskspråkiga socialarbetarna och brukarna i Esbo stads barnskydd. Utöver intervjuerna kommer vi att söka upp och samla information genom internet och intranät. Detta ger oss fakta om hur utbudet av svenskspråkig service presenteras offentligt och en bild av hur lätt eller svårt det är att hitta information om service på svenska för brukaren. På det här sättet önskar vi alltså att få en helhetsbild av den svenskspråkiga servicen inom barnskyddet i Esbo.

4.3 Intervjuer

Med semistrukturerade personintervjuer menas att vi under inte utgått från den tidigare framarbetade intervjuguiden under intervjutillfällena, utan att ändå binda oss till att följa den exakt. Det gav oss möjligheten till att utföra en mer öppen dialog som gav utrymme för informanterna att i en bredare utsträckning uttrycka sig fritt (Kvale, S & Birkman, 2009) Utöver intervjuerna lät vi informanterna rita s.k nätverkskartor över hur de upplever att den svenskspråkiga servicen ser ut inom Esbo stads barnskydd just nu samt vilket nätverk de anser sig ha till sitt förfogande. Ritandet av nätverkskartan ägde rum under de första fem till tio minuterna av intervjutillfället. Vi gav i början av intervjutillfället riktgivande instruktioner för hur nätverkskartan kan se ut, men informanterna fick forma den hur de själv upplevde sig visualisera den nuvarande situationen som bäst. Vi spelade in alla åtta intervjuerna på våra telefoner för att sedan förenkla transkriberingen och analysprocessen. Intervjuernas längd varierade mellan 25-45 minuter och de gjordes på svenska.

För att avgränsa urvalet använde vi oss av kriterieurval som betyder att vårt urval bör uppfylla vissa kriterier (Dalen, 2007, 56-57). Urvalet består således av personer från olika typer av verksamheter inom barnskyddet som alla uppfyller ett antal kriterier som vi på förhand bestämt. Ett kriterie är att verksamheten har erfarenhet av svenskspråkiga brukare och i sitt arbete behöver reflektera över vilka tjänster de kan erbjuda dessa brukare samt att de har ett samarbete med Esbo stads barnskydd. Med hjälp av vår handledare på barnskyddet valde vi medvetet att kontakta informanter som arbetar med svenskspråkiga brukare inom barnskyddet. Vidare berör den här praktikforskningen endast de enheterna från den öppna vården och därmed utesluta all sluten vård inom barnskyddet i Esbo. En geografisk avgränsning är också aktuell och eftersom vår uppdragsgivare är Esbo stad kommer vi att avgränsa oss till att ge en överblick av den svenskspråkiga servicen inom barnskyddet i Esbo stad. Dock samarbetar Esbo stad även med verksamheter i Helsingfors vilket innebär att vi även har intervjuat personer från en del av dessa verksamheter trots att de inte är stationerade i Esbo (Dalen, 2007, 58).

5. Etiska överväganden

I följande kapitel reflekterar vi över de etiska och moraliska överväganden och utmaningar som vi måste ta i beaktande genom hela forskningsprocessen.

Vi har reflekterat över eventuella moraliska och etiska dilemman i och med praktikforskningen. Etik inom forskning kan definieras som den teoretiska och kritiska reflektionen av moral (Buchanan 2015). Enligt Kvale & Brinkmann (2009) bör noteras att uppmärksammandet av de etiska aspekterna är viktiga i varje steg av forskningen, före intervjun, under den samt under analysprocessen. Vi ämnar vid alla steg av forskningen fråga oss om det vi gör är till mer nytta än skada för att undvika eventuell skada för någon under vår forskningsprocess.

En viktig etisk aspekt är att säkra informerat samtycke. Genom att kontakta våra informanter på förhand och redogöra för vad vår undersökning kommer att gå ut på får de möjlighet att redan då ställa eventuella frågor kring undersökningen eller också tacka nej till deltagandet (Denscombe, 2009, 195).

Vi kontaktade informanterna per mail. I mailet ingick en kort presentation av oss själva, undersökningens syfte samt praktikforskningens huvudsakliga frågeställningar så de hade möjlighet att bekanta sig med temat på förhand. I mailet poängterades även att det är frivilligt att ställa upp på intervjuerna samt att informanterna när som helst får avbryta intervjun oberoende av orsak. Vidare tydliggjorde vi i mailet att vi gärna spelar in intervjuerna på bandspelare och varför vi gör det, detta för att undvika eventuella otrevliga överraskningar för någon av informanterna under själva intervjutillfället. Vi tog även upp informanternas anonymitet och att det eventuellt kan vara svårt att lova hundra procentig anonymitet. Speciellt om det är frågan om en arbetsplats där det endast arbetar ett fåtal socialarbetare är det svårt att vara helt anonym. Anonymitet är ett känsligt ämne och därför är det viktigt att inte lova något man inte fullt kan hålla (Tapola-Haapala 2016). Därav ville vi understryka att även om studien görs anonymt i den utsträckningen att inga namn utges är en studie som görs på relativt små enheter på ett begränsat område inte helt konfidentiellt.

Vi reflekterade ur en etisk synvinkel över vår roll som forskare på Esbo stads barnskydd. Vår roll som praktikforskare är att hitta en balans mellan forskning och praktik. Vi upplevde det som en utmaning att hitta en fungerande roll där vi som studerande som inte har mycket erfarenhet av forskning kom in i en arbetsmiljö på barnskyddet för att lära oss så mycket som möjligt under forskningsprocessen samt hela tiden vara öppna för dialog, men samtidigt hade vi en forskarroll där vi drog i trådarna med hjälp av handledarna på arbetsplatsen samt på universitetet. Vi var medvetna om att forskningsriktningen aldrig är definitiv när det har med människor att göra. Vi var beredda på att ändringar möjligtvis kommer att uppstå.

Utöver det tänkte vi ut olika eventuella konsekvenser av vår praktikforskning. För att på bästa sätt undvika negativa konsekvenser ville vi ha stor insikt i ämnet och bekanta oss med verksamheten på arbetsplatsen, fördjupa oss i vetenskaplig litteratur angående ämnet samt läsa liknande studier som gjorts förut på annan ort. Exakt vad konsekvenserna av vår praktikforskning slutligen blir är självfallet omöjligt att veta på förhand. Vi hoppas på att resultatet av vår forskning kommer att underlätta socialarbetarnas arbete inom barnskyddet i Esbo stads då de får en helhetsbild över vilken sorts service som finns tillgänglig på svenska samt vad som ännu är bristfälligt. Detta för att minimera den arbetstid som går till att söka upp om

olika information finns tillgänglig att få på svenska, och de kan istället arbeta mer koncentrerat för att förbättra klientens situation, dvs. det huvudsakliga sociala arbetet. Tanken är att vårt forskningsresultat utgör en grund som kartlägger vilka förbättringsbehov som finns. Vi tog i beaktande att vi som studerande kommer in mitt i deras vardag och intervjuar informanterna. Det är t.ex. möjligt att någon av informanterna nyligen haft ett tungt klientmöte där språkfrågan varit ett aktuellt dilemma eller att ämnet i sig är känsligt för informanten i fråga. Därav gjorde vi vårt yttersta för att respektera informanternas integritet genom vara finkänsliga och objektiva under intervjun. Vidare försökte vi undvika att göra feltolkningar av svaren då de då kan få en helt annan betydelse beroende på kontexten. (Jacobsen 2012, 37)

Vi tog även i beaktande rollbytet under intervjuerna. Socialarbetarna, samt de andra nyckelpersonerna är vana att inom sina människonära yrken vara de som leder mötet med klienterna, dock var det nu vi som ledde diskussionen under intervjun. Eventuellt kändes det främmande för dem, eventuellt kändes det också skönt att någon annan än de själva ansvarade för samtalet.

6. Personifierat socialt arbete och lagen som teoretisk referensram

Följande kapitel redogör för den teoretiska referensram som vi utgått från i vår analys. Vi har valt att analysera materialet utifrån personifierat socialt arbete som teoretiskt perspektiv samt utgående från lagen. Valet av personifierat socialt arbete grundar sig på den förändring som hela socialvården, och därav även barnskyddet står inför i och med Sote-reformen. Personifierat socialt arbete kommer att vara en del av framtidens melodi och är aktuellt för framtidsorienteringen av den svenska servicen i Esbo stads barnskydd.

6.1 Personifierat socialt arbete

I och med de omfattande reformerna som social- och hälsovården står inför just nu ska individens egna önskemål om service uppmärksammas i större utsträckning än tidigare. Således anser vi att personifierat socialt arbete är aktuellt idag. Marketta Rajavaara (2014) skriver om personifiering inom välfärdspolitiken som en ny idé. I Storbritannien, där personifierat socialt arbete varit aktuellt sedan början av 2000-talet, ses det här som något som möter medborgarnas förväntningar, gynnar den offentliga ekonomin och ökar människors expertis om sig själv och sina behov. Samhället förväntar sig idag en socialvård som är jämlik och jämställd samtidigt som den förväntas vara anpassad efter individen och att det ska finnas möjlighet till flexibilitet beroende på vilket behov och önskemål brukaren har. Idag pratar man också oftare om välfärdspolitik istället för socialpolitik och välfärdstjänster istället för socialtjänster. Välfärd som begrepp syftar på både individens välmående och på det socialförsäkringssystem som tryggar välfärden. Nuförtiden förstår man välmående och välfärd som någon som individer vill ha, något som de är beredda att betala för och något som individen själv vill välja (Rajavaara, 2014:141-142).

Genom personifierat socialt arbete strävar man efter att öka brukarens eget ansvar för sitt liv. Man vill genom personifierad service samtidigt anpassa servicen enligt varje enskild individs behov och trygga att servicen är ekonomiskt lönsam och effektivt. Genom att bekanta oss med både socialarbetarnas och samarbetsparternas syn på hur den svenskspråkiga servicen ser ut strävar vi efter att ur ett personifierat perspektiv se hur deras uppfattningar om servicen och det som betonar framtidsplanerna för de nya social- och hälsovårdsreformen.

Experter inom den sociala branschen uttalar sig om de ambivalenta förväntningarna på vad reformen med personifiering och valfrihet bär med sig. Lunabba (2015) förutspår att det finns potential för att reformen skall innebära förändringar i en positiv inriktning i huvudstadsregionen då det här är frågan om en tillräckligt stor marknad för att valfrihet. Dock ser han de mest utsatta i samhället som en stor riskgrupp som kan hamna i skuggan i och med reformen medan den välmående befolkningen kommer vara den som gynnas vilket i sin tur kan öka samhällsklyftorna ytterligare (IBL 2) Vilket ofta är fallet inom barnskyddet där klientskap inom barnskyddet fungerar som den sista utvägen ur knepiga familjesituationer och där

många av brukarna är i väldigt utsatta livssituationer. Vidare uttalar han sig bekymrat gällande utkastet ur valfrihetslagen, över hur det kommer att gå med valfriheten gällande den svenskspråkiga befolkningen. Det finns en chans till att det inte mer enligt lag i de tvåspråkiga kommunerna som t.ex. Esbo stad kommer att krävas svensk service inom alla serviceproducenter utan endas ett fåtal eller rentav en enda producent som kan garantera svensk service, detta kan leda till att utbudet som redan är litet på svenska blir ännu mindre. (IBL 3)

6.2 Lagen

Brukarens rätt till service på sitt eget språk tryggas i språklagen, socialvårdslagen, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och i Finlands grundlag. Finlands två nationalspråk är finska och svenska och var och ens rättighet till att i ärenden som handlar om en själv använda sitt eget språk i myndighetsärenden, svenska eller finska (1999/731) Enligt 10§ i språklagen har var och en rätt att använda svenska eller finska i kontakt med statliga myndigheter. Myndigheterna ska dessutom ordna möjlighet för den som ska höras att bli hörd på sitt eget språk, svenska eller finska. Vidare ska myndigheten, enligt, 18§ i språklagen ordna avgiftsfri tolkning om myndighetens språk eller handläggningsspråk är ett annat.

7. Analys

I följande kapitel redogörs för analysen av materialet. Innehållsanalys har använts som analysmetod som tillämpats på det empiriska resultatet från intervjustudien. För att tydliggöra de olika kategorierna är kapitlet uppdelat i tre övergripande begrepp. Begreppen är rättighet till service på det egna modersmålet, kommunikation, det fallerande samarbetet och utveckling.

Vi inledde med en materialbaserad innehållsanalys och därefter speglade vi teman

gentemot de teoretiska ramarna. För struktureringen av analysen har vi använt oss av Tuomi och Sarajärvi (2003, 111) modell för kvalitativ innehållsanalys. Som teori tillämpas som tidigare nämnt personifierad teori samt de lagstadgade riktlinjerna som styr servicen.

Det första steget i analysprocessen var att transkribera våra åtta intervjuer så att allt råmaterial var utskrivet och lättare att hantera. Därefter började vi analysen genom att först plocka ut originaluttryck som vi sammanslog till förenklade uttryck och gjorde en lista av dem. Genom listan hittade vi sedan likheter och olikheter i de förenklade uttrycken som i sin tur hjälpte oss att skapa underkategorier. Vi sammanslog sedan underkategorierna i överkategorier som i sin tur samlades till övergripande begrepp. Genom analysen hittade vi fyra övergripande begrepp (Tuomi & Sarajärvi, 2003, 111). I tabellen nedan syns exempel på hur vi gått tillväga i vår innehållsanalys.

Originaluttryck	Förenklade uttryck	Underkategorier	Överkategorier	Övergripande begrepp
<p><i>“Esbo är i sig splittrat med sina olika centrum...inom barnskyddet ska råka finnas en tvåspråkig eller svenskspråkig som kan betjäna”</i></p> <p><i>“Det är redan ett ganska splittrat system så att de (klienterna) måste till många olika så det kan vara ganska frustrerande”</i></p> <p><i>“ Det varierar jättemycket mellan olika områden i Esbo att hur mycket det finns Personal”</i></p>	<p>Splittrad service</p> <p>Slumpmässig svensk service</p> <p>Stor variation mellan enheterna</p>	<p>Stor skillnad på servicen</p> <p>Utspridd service</p>	Ojämn service	Fallerande samarbete
<p><i>“Så jag måste säga att jag faktiskt inte har en uppfattning om dem... men att Esbo så liksom nä jag vet inte vad det finns för socialarbetare inom barnskyddet”</i></p> <p><i>“Ingen vet var och hur och via vem man ska kontakta för att få veta..”</i></p> <p><i>“Nå åtminstone ett informationsbehov har jag märkt helt tydligt. Jag har ingen aning vad barnskyddet har att erbjuda på svenska”</i></p>	Ovetskapen om utbud av service på svenska	Tidskrävande extraarbete	Bristfällig information	Kommunikation
<p><i>“Här skulle det kunna gynna den svenskspråkiga befolkningen att ha någonslags centraliserad service på svenska för att få det ordnat mera smidigt”</i></p> <p><i>“Det skulle vara jätteintressant att pröva”</i></p>	<p>Förslag på förändring</p> <p>Centraliserat svenskspråkigt</p>	Skapande av förbättrad svensk service	Brukarens rätt till god service	Utvecklingsbehov

<p>på det att man skulle ha barnskyddet endast på svenska, att man skulle ha Esbo svenska barnskydd.”</p> <p>“Just nu skulle det vara jätteviktigt att vi skulle samarbeta mer än någonsin.. För att veta på vilket sätt vi, inte bara nu utan också i framtiden, ska samarbeta med varandra”</p> <p>“ Varför skulle det inte kunna finnas en svenskspråkig enhet som skulle täcka hela Esbos svenskspråkiga? Vad skulle hindra det, så är det ju i Helsingfors”</p>	<p>barnskydd i Esbo</p> <p>Önskan om ökat samarbete</p>			
<p>“Och det betyder att de hamnar fara härifrån till Topeliusgatan i helsingfors... Så redan det där avståndet kan vara en sån sak, det sätter stor press på föräldrarna att de ska föra och hämta, att det är ganska långa avstånd, eller som jag har märkt nu på senaste”</p> <p>“Vad vi har funderat ibland så är att vi skulle finnas närmare, en dag i vecka en mottagning i Nupolis utrymmen. I och med att det är så mycket närmare för de unga, lättillgängligt så skulle det vara bra.”</p> <p>“...och en viktig sak är att om servicen är nära klienterna de far dit till servicen. Men om servicen är i Pasila eller Karis så använder inte klienterna sig av den servicen på samma sätt”</p>	<p>Långa avstånd för brukarna</p> <p>Svårtillgänglig svenskspråkig service</p>	<p>Hög tröskel att söka/få hjälp</p>	<p>Vikten av lättillgänglig service i sårbar situation</p>	<p>Brukarens rätt till god service på svenska</p>
<p>“Alla funderar på egna håll, det är inte på något sätt koordinerat att ingen har den här helhetsbilden att vad det finns ens”</p> <p>“Jag måste säga att jag vet inte allt om den svenska servicen så det kan vara att det finns svensk service men här vi t.ex. Familjearbete men jag vet inte om de kan svenska riktigt bra.”</p> <p>“Enligt den nya socialvårdslagen så borde vi samarbeta nu mer än någonsin tidigare.”</p> <p>“Man borde träffa folk och ha gemensamma tillfällen att lära känna de som jobbar inom barnskyddet och den vägen skapa ett smidigare samarbete”</p>	<p>Obefintlig kommunikation mellan professionella</p> <p>Behov av mera aktivt samarbete mellan professionella inom öppenvården i Esbo stads barnskydd</p> <p>Okunskap om den verksamhet som finns på svenska i Esbo</p>	<p>Bristfällig information</p> <p>Osynligt problem</p>	<p>Akut behov av ökat samarbete</p>	<p>Det fallerande samarbetet</p>
<p>“Jag skulle säga att den psykiatriska vården är en ganska stor lucka”</p> <p>“Det finns inte en helhetsbild över servicen är, det är kanske en svårighet”</p>	<p>Luckorna i servicen</p> <p>Helhetsbild</p>	<p>Ofullständigt servicenätverk</p> <p>Tidskrävande att</p>	<p>Bristfällig information</p>	<p>Brukarens rätt till god service på svenska</p>

<p>“..det är synligt att det inte finns svenskspråkiga tjänster” “När man inte själv vet varifrån svenska servicen fås.. När man erbjuder servicen är det lite att sälja servicen till klienterna, alla klienter är inte alltid så välkomnande att ha något till att göra med barnskyddet.. Så när man dessutom inte kan säga var den finns och av vem, så det tycker jag att är det mest utmanande, när man inte själv är övertygad och sen ändå försöka få klienten övertygad.”</p>	<p>saknas</p> <p>Bristfällig psykiatrisk vård på svenska</p>	<p>hitta service</p>		
<p>“Här kommer man tillbaka till frågan om grundlagen att vad som är tryggt.. Man borde utgå från patientens behov. Att man inte skulle behöva anlita tolk” “Och så måste vi uppmärksamma språklagen, vi borde erbjuda service på 2 språk men det förverkligas inte”</p>	<p>Grundlag Språklag Socialvårdslagen Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården</p>	<p>Lagstiftning</p> <p>Det individuella behovet</p>	<p>Ojämn service</p>	<p>Brukarens rätt till service på svenska</p>
<p>“Ett allmänt problem inom barnskyddet, när Esbo stad köper så mycket tjänster, kontrollen är ganska svag, att ingen vet varifrån servicen kommer osv.. Det är lite oklar för en själv också att vem som kommer” “brukar nästan vara snabbare att köpa in svenska tjänster för då har vi olika verksamheter att välja mellan”</p>	<p>Köptjänsternas funktion</p> <p>Oklarhet för professionella och brukaren</p> <p>Både positivt och negativt</p>	<p>Varierande uppfattning</p> <p>Svårt att hänvisa brukaren vidare</p> <p>Lång väntetid kontra snabbare service</p>	<p>Köptjänsternas funktion ej entydiga</p>	<p>Brukarens rätt till god service på svenska</p>
<p>“Jag har ingen aning om vad barnskyddet har att erbjuda på svenska” “Folkhälsan är bra men samtidigt lite vag, de finns där och vissa klarar av att få bra service där men vissa får inte. Jag är inte helt säker på vad de håller på dem.”</p>	<p>Ovetskapen om samarbetsparterna</p> <p>Dålig information</p>	<p>Tidskrävande att hitta service pga. informationsbrist</p>	<p>Akut behov av ökat samarbete</p>	<p>Kommunikation</p>

7.1 Brukarens rätt till god service på svenska

I Finlands lagstiftning klargörs tydligt i flera lagar att det svenska språket är ett av de två nationalspråken som myndigheter ska kunna ge service på (423/2003). Trots att lagstiftningen är tydlig är det inte en självklarhet att svenskspråkiga brukare av

barnskyddets öppenvård i Esbo blir bemötta på sitt modersmål. Många väljer istället att få service på finska då det går snabbare.

“Och så måste vi uppmärksamma språklagen, vi borde erbjuda service på två språk men det förverkligas inte”

“En del svenska använder finsk service och det betyder att man inte får de tjänster man har lagstadgad rätt till, och det finns så många svenskspråkiga i Esbo så det borde finnas svenskspråkiga tjänster. Man borde ha rätten att få på sitt modersmål”

“Utgångsläget är att det inte finns någon som kan svenska på barnskyddsenheterna, att om de råkat anställa, det är en slump”

Enligt Rajavaara (2014) kommer det sociala arbetet i Finland allt mera att i framtiden byggas upp enligt individens behov, önskemål och valmöjlighet. Personligt socialt arbete som begrepp används inte ännu i Finland i så stor utsträckning, men det betyder inte att betydelsen av begreppet inte används. Brukaren ses som en individ och den professionella ska kunna ge service på basen av brukarens individuella behov (Rajavaara, 2014: 150, 159). I verkligheten är det inte så lätt. Det har blivit tydligt under forskningsprocessens gång att användningen av det svenska språket inom öppenvården i Esbo stad barnskydd inte är en självklarhet, utan snarare är utgångsläget att service på svenska är en ren slumpmässighet. Om brukaren har tur kan det hända att hen kan få service på sitt modersmål. Trots att lagen tryggar rätten att använda svenska så är det enligt våra informanter inte alls så att de svenskspråkiga brukarna kan få den service de behöver på sitt eget modersmål. Om brukarnas individuella behov skulle beaktas såsom Rajavaara menar då hon beskriver det personifierade sociala arbetet så borde även de svenskspråkiga brukarna kunna få service på sitt modersmål inom barnskyddet. Detta skulle i det långa loppet både vara ekonomiskt lönsamt och gynna välmåendet hos brukarna (Rajavaara, 2014, 146).

7.2 Kommunikation

Kommunikation är en förutsättning för ett lyckat barnskyddsarbete. Språket utgör en central del av kommunikationen och det är därför viktigt att både brukaren och den professionella förstår varandra samt att kommunikationen mellan socialarbetare på

barnskyddet och deras samarbetsparter fungerar. I den förnyade barnskyddslagen som utkom 2014 poängteras uttryckligen vikten av samarbetet de olika professionerna emellan för att trygga bästa möjliga service för barnet (2014/1301).

Enligt barnskyddslagen (2007/417) har alla barn upp till 12 år rätt att bli hörda gällande barnskyddsfrågor som berör dem själva. För att kommunikationen och därav samarbetet mellan brukaren och socialarbetaren skall fungera förutsätts att barnet och socialarbetaren förstår varandra. Som det idag ser ut i Esbo verkar det emellertid hänga mer på slumpen än vara en självklarhet att kunna utgå från att man som svenskspråkig barnskyddsklient får service på sitt modersmål. En samarbetsparter beskriver situationen som följande gällande den svenskspråkiga servicen inom Esbo stads barnskydd:

“..det finns inte personal, man kan inte garantera att det finns svenskspråkig service på de olika enheterna.”

Det faktum att det inte finns garanterad svenskspråkig service utgör en riskfaktor för en bristfällig kommunikation och därvid även en riskfaktor för bristfällig service. På vissa av barnskyddsenheterna där det inte finns svensktalande personal har de i vissa fall intagit tolk för att översätta diskussionen till svenska för klienten. Detta väckte blandade känslor hos både socialarbetare och samarbetsparter:

“Här kommer man tillbaka till frågan om grundlagen att vad som är tryggt.. Man borde utgå från patientens behov. Att man inte skulle behöva anlita tolk”

I Finlands grundlag 17§ står uttryckligen att var och ens rätt till att med myndigheter använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska tryggas genom lag (1999/731)

7.3 Det fallerande samarbetet

I Esbo stad är barnskyddet indelat i fyra olika enheter som alla sköter invånare inom olika områden. När det kommer in en ny barnskyddsanmälan utreder först socialarbetarna inom barnskyddet utreningsbehovet av situationen. Det ska ske

inom sju vardagar efter att ärendet inletts. (2014/1302) Därefter görs en brukarplan för varje barn och då kommer ofta samarbetsparter till barnskyddet med i bilden. Socialarbetarna hänvisar då brukarna vidare till en ändamålsenlig service, men fortsätter ändå uppehålla kontakten med brukarna under deras hela tid inom barnskyddet. Att socialarbetarna vet var de kan hitta lämplig service till brukaren är av stor vikt för brukarens välbefinnande. Detta kan bli problematiskt om samarbetet verksamheter emellan inte fungerar som det ska.

“Man vet inte själv varifrån svensk service fås.. När man inte själv är helt övertygad och sen ändå försöka få klienten övertygad”

“Jag tänker att det överlag skulle vara viktigt att samarbeta mellan alla olika enheter, ej endast barnskydd. Att man känner till varandra och utbud..man har sett varandra ger en större förståelse och hur och var en enhet fungerar.”

Genom ett bristfälligt samarbete och ovetskap om vilken service som finns och var den finns så blir arbetet för såväl socialarbetare och samarbetsparter svårare och brukaren får eventuellt inte den bästa eller åtminstone inte den snabbaste servicen för sina behov. Rajavaara (2014, 150, 159) menar att det är just individens behov som man ska utgå från och detta skulle betyda att det fallerande samarbetet är ett stort problem inom barnskyddets öppenvård.

“Man borde träffa folk och ha gemensamma tillfällen att lära känna de som jobbar inom barnskyddet och den vägen skapa ett smidigare samarbete”

“Direkt när man inte vet varandra, inte känner de man jobbar med, inte träffat de man jobbar med, så blir det knepigare.”

Enligt våra informanter skulle en tätare kontakt verksamheter emellan och ett större intresse för att ordna nätverksträffar för barnskyddet och dess samarbetsparter kunna vara ett sätt att förbättra samarbetet och även i det långa loppet effektivisera servicen genom att alla skulle ha information om de olika serviceformer som finns. Tröskeln skulle också bli lägre för att kontakta en annan verksamhet om de som arbetar skulle veta om varandra.

7.4 Utvecklingsbehov

Oklarheter kring var och hur man får tag på svensk service i Esbo stad är ett faktum. Utvecklingsidéerna kring hur den nuvarande situationen kunde förbättras är många, de varierade till viss mån men samtliga informanter poängterade att den svenska servicen som den ser ut idag är bristfällig och i behov av utveckling.

“..några stycken som skulle jobba med de här frågorna eller de här klienterna så det tycker jag att skulle kunna lösa en hel del där, och spara en hel del bekymmer på vägen och spara tid också där på samma gång”

En av ståndpunkterna i planen för sote-reformen är att sakkunnandet skall vara mer centraliserat och specifikt, då är det klarare varifrån och av vem som servicen fås och således enklare för brukarna att smidigt få den skräddarsydda service de behöver. Vidare kommer socialvårdsservicen delas in i grund- och specialservice där barnskyddet högst antagligen kommer att gå under specialservice. (Haavisto & Kananoja, 2017) Det är således viktigt att reflektera över hur den här specialservicen på ett smidigt sätt även i framtiden kan fungera. Under intervjutillfällena uppkommer även utvecklingsidéer på en större skala.

“Varför skulle det inte kunna finnas en svenskspråkig enhet som skulle täcka hela Esbos svenskspråkiga? Vad skulle hindra det, så är det ju i Helsingfors”.

En bland informanterna ofta uppkommande idé var att den svenskspråkiga servicen kunde vara mer centraliserad, vissa jämförde med hur barnskyddet är uppdelat i Helsingfors där det finns en svenskspråkig enhet som sköter de svenska brukarnas ärenden. Det skulle bespara de professionella på både tid och arbetsbördan genom att en grupp skulle ha ansvar för de svenska barnskyddsärenden i Esbo. Genom att centralisera den svenskspråkiga servicen inom barnskyddet kunde man erbjuda brukarna en mer personifierad service än i nuläget då servicen är utspridd och varken de som arbetar med de här frågorna eller brukarna verkar veta varifrån den svenska servicen kan garanteras. Då kunde man med större säkerhet trygga de svenska brukarnas rätt till god service på sitt modersmål som utgör en av grunderna för personifierat socialt arbete. (Rajavaara, 2014)

Gällande svenskakunskaper bland professionella uppges som tidigare nämnt finnas en lucka i behärskandet av det svenska språket. Det visar sig vara fast vid slumpen om man får svensk service eller inte inom barnskyddet. Utvecklingsideer angående det kom upp under intervjuerna fanns även under de senaste åren ordnats diverse svenskakurser för socialarbetare inom barnskyddet, dessvärre var intresset för kurserna relativt litet anger en av informanterna.

8. Resultat och avslutande diskussion

Om varken socialarbetare eller de professionella på barnskyddets samarbetsparter vet var man ska hitta den svenskspråkiga servicen i Esbo, vem ska då veta? Den svenskspråkiga servicen verkar vara en slumpmässig raritet som sällan diskuteras, men ändå kan den vara väldigt bra då man väl hittar en lämplig service.

I vår analys kom vi fram till fyra övergripande begrepp som genomsyrar våra intervjuer; Brukarens rätt till god service på svenska, Kommunikation, Det fallerande samarbetet och Utvecklingsbehov. Om dessa fyra element inom Esbo barnskydds öppenvård skulle tryggas, förverkligas och prioriteras så skulle servicen nå en bättre kvalitet.

Särskilt den psykiatriska vården för Esbos svenska ungdomar verkade vara ett frågetecken. Ingen vet riktigt vad som finns och det som väl finns ligger inte inom Esbos gränser. Dock upplevde HUS ungdomspsykiatriska poliklinik som ligger i Olars ändå att de är lättillgängliga för brukarna och att de informerar om sin verksamhet tillräckligt. Just på grund av det faktum att varken socialarbetarna på barnskyddet eller deras samarbetsparter vet var den svenskspråkiga servicen finns, psykiatrisk eller någon annan, gör att letande efter servicen tar lång tid och brukarna får ändå eventuellt åka till en annan stad. Ett samarbete mellan barnskyddet och samarbetsparterna är A och O. Bara genom att ha information om var det jobbar personer som kan ge service på svenska och hurudan service de kan erbjuda förenklas både den anställdas och brukarens situation. En tanke är att ordna en gemensam träff för representanter från alla barnskyddsenheter i Esbo stad och

deras samarbetsparter där temat skulle vara att nätverka och lära känna varandras verksamheter.

En annan idé som kom upp ett flertal gånger under våra intervjuer är att Esbo stad skulle ha en svenskspråkig enhet dit alla svenskspråkiga brukare skulle få komma. Detta skulle resultera i en centraliserad service som eventuellt skulle kunna ha en bättre helhetsbild av hur den svenskspråkiga servicen ser ut i Esbo stad. Helsingfors stad har i Östra centrum en liknande enhet där alla svenskspråkiga brukare kan få service på sitt modersmål, varför då inte ha det i Esbo också? Självklart finns det även nackdelar med detta då endast en enhet för svenskspråkiga i Esbo skulle resultera i längre avstånd för brukarna. Alternativt skulle dock ändå garanterandet av god svenskspråkig service väga tyngre än ett längre avstånd. Enheten skulle behöva placeras på ett så lättillgängligt ställe som möjligt, så att brukare från alla delar av den stora staden Esbo skulle ha möjlighet att på ett smidigt sätt ta sig dit. Eventuellt där som det statistiskt sett finns flest svenskspråkiga barnskyddsklienter. För tillfället finns dock ingen liknande statistik.

I och med SOTE reformen står barnskyddet inför stora förändringar inom den närmaste framtiden. Att valmöjlighet för brukaren ska lyftas fram har blivit tydligt, men vad det kommer att innebära i praktiken är svårt att säga. Om det sociala arbetet, som Rajavaara (2014) menar, går mot ett mera personifierat arbetssätt kan man tänka sig att varje brukare ska ha rätt att välja var hen ska få sin service, vilket skulle betyda att en svenskspråkig brukare inom barnskyddet skulle få välja barnskydds-enhet utifrån var hen kan få service på svenska och inte längre enligt bostadsadress. Om den svenska servicen skulle vara centrerad till en svenskspråkig enhet skulle detta ändå inte vara aktuellt då alla svenskspråkiga brukare skulle få service på den enheten och de svenskspråkiga samarbetsparter den enheten har kontakt med. Dock kan man fråga sig om då de svenskspråkiga brukarna är tvungna mellan att välja mellan service på svenska och service på finska (IBL 4). Till exempel har den psykiatriska vården på svenska för brukare av barnskyddet visat sig vara bristfällig enligt våra informanter. Många av brukarna i Esbo som har svenska som modersmål pratar också flytande finska, vilket gör att de istället för att använda sig av den svenskspråkiga bristfälliga psykiatriska service som finns kan

säga att de klarar av finskspråkig service då de upplever den som snabbare och bättre. Detta i sig blir problematiskt då brukaren enligt lag borde få service på sitt modersmål och inte behöva välja mellan det och god service. Om många väljer bort den svenskspråkiga servicen syns inte behovet i lika stor grad längre trots att det i hög grad fortfarande existerar.

Det finns alltså mycket att göra för att den svenskspråkiga servicen inom öppenvården i Esbo stads barnskydd ska fungera som den borde. Vem som ska göra det och när det ska göras är nästa steg att ta. Trots reformer som gör att framtiden kan kännas osäker måste utvecklingen börja någonstans så att de svenskspråkiga brukarna i Esbo så snart som möjligt kan få en god service på sitt modersmål. Ett första steg skulle vara att skapa en öppnare dialog och därmed ett bättre samarbete verksamheter emellan.

8.1 Metoddiskussion

Som metod användes semistrukturerad intervju. Vi anser att valet av att använda oss av intervju var ändamålsenligt då vi var intresserade av att ta reda på de professionellas subjektiva åsikter och upplevelser gällande det svenskspråkiga servicenätverket i Esbo stads barnskydd. Dock hade ett bredare urval gett ett mer tillförlitligt resultat. Urvalsstorleken som nu består av åtta intervjuer gjordes på basen av att det skulle rymmas inom ramen för en praktikforskning. En idé för att få ett bredare perspektiv hade varit att även intervjua svenskspråkiga brukare inom barnskyddet i Esbo stad. Valet av att intervjua endast professionella gjordes på basen av önskemål från Mattby-Olars-Hagalunds barnskydds-enhet. Under forskningsprocessens gång har vi tydligt märkt att det finns ett stort behov av vidare forskning inom detta område. Vi hoppas att vår studie kan utgöra en grund för eventuell fortsatt forskning.

9. Källor

Dalen, M. 2007 Intervju som metod. Malmö: Gleerups

Denscombe, M. 2009 Forskningshandboken- För småsakliga forskningsprojekter inom samhällsvetenskaperna. Lund: Studentlitteratur.

Haavisto, Kari & Kananoja, Annikki (2017) Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus. Teoksessa Kananoja, Lähteinen & Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Jacobsen, D-I. 2012 Förståelse, beskrivning och förklaring- Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete, andra upplagan, Lund: Studentlitteratur

Kvale, S & Birkman, S. 2009 Den kvalitativa forskningsintervjun. Lund: Studentlitteratur

Lundqvist, J. 2016. *Tillgänglighet av svenskspråkiga tjänster inom social- och hälsovården i Vanda stad. Masterarbete inom det sociala området*. Yrkeshögskolan Arcada.

Rajavaara, M. (2014) "Yksilöllisestä henkilökohtaiseksi? Henkilökohtaistaminen hyvinvointipolitiikan uudistusideana" i: Haverinen, Kuronen, Pösö (red.) "*Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*". Tammerfors: Vastapaino

Saurama, E. & Julkunen I. 2009 Lähetystapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 293-314.

Tuomi & Sarajärvi (2003) "Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi". Helsinki: Tammi

V. Kraemer, B. (2015) "Mångprofessionell praxis som befrämjar delaktighet i arbetet med unga" Mathilda Wrede Institutet

V. Kraemer B. (2014) "Mångprofessionell service för svenskspråkiga unga i behov av stöd" Mellanrapport. Mathilda Wrede Institutet

Övriga källor:

Barnskyddslag (2007/417)

Buchanan, E. 2015 Föreläsning om etiska frågor gällande forskning. (27.10.2015)
Kandidatseminarium i Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet.

Finlands grundlag (1999/731)

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (2000/812)

Socialvårdslag (2014/1301)

Språklag (2003/423)

Tapola-Haapala, M 2016 Föreläsning om forskningsetik. (10.10.2016)
Praktikforskningsseminarium på Statsvetenskapliga fakulteten vid Helsingfors universitet.

IBL 1:

http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/sv/StatFin/StatFin_vrm_vaerak/055_vaerak_tau_124.px/table/tableViewLayout1/?rxid=2c0b4c7a-cb72-49f3-8572-cdbbdaa52e1d

IBL 2:

http://www.esbo.fi/sv-FI/Social_och_halsovard/Tjanster_for_barnfamiljer/Barnskydd

IBL 3: <https://svenska.yle.fi/artikel/2015/11/10/vardreformen-de-sociala-tjansterna-glomdes-bort>

IBL 4: <https://svenska.yle.fi/artikel/2017/01/17/forskare-slar-larm-om-valfriheten-i-varden-privata-bolag-kan-monopolisera-svensk>

10. Bilagor

Bilaga 1

Informerat samtycke

Jag samtycker till att delta i praktikforskningen och bli intervjuad av socialarbets studerande Linn Ahlfors och Karolina Asén. Jag är även medveten om att intervjun spelas in.

Jag har fått information om hur praktikforskningen kommer att genomföras och presenteras.

Jag är informerad om att deltagandet i praktikforskningen är helt frivilligt och att jag när som helst har möjlighet att avbryta min medverkan utan att förklaring krävs.

Jag är medveten om att jag kommer att vara avidentifierad i praktikforskningen och det inbandade och transkriberade intervjumaterialet samt det övriga insamlade materialet kommer att förstöras när forskningsprocessen är över.

Plats och datum: _____

Underskrift: _____

Namnförtydligande: _____

Bilaga 2

Intervjuguide 1

Intervjuguide för semistrukturerade intervjuer med socialarbetare inom barnskyddet i Esbo stad.

Hälsa välkommen och tacka informanten för att hen tar sig tid att ställa upp på en intervju.

Kort presentation av oss och vårt intresse för ämnet.

Inledning:

- syftet med praktikforskningen
- användningen samt förstörandet av grundmaterialet

- berätta och dubbelkolla med informanten att hen går med på att vi bandar in intervjun
- informera ytterligare om praktikforskningens konfidentialitet och rätten till att avbryta när som helst

-Informantens underskrift och namnförtydligande på informerat samtycke blanketten (bilaga 1)

Redogörelse för intervjuens disposition, dess tre delområden samt instruktioner för ritandet av en sk. casekarta

1. Allmänt om svensk service inom barnskyddets öppenvård i Esbo stad
2. Hur upplever du som socialarbetare brukarnas behov av svensk service inom barnskyddets öppenvård i Esbo?
3. Utvecklingsbehovet av den svenska servicen inom barnskyddets öppenvård

Presentation av ritandet av casekartan samt 15 minuter tid efter intervjun för informanten att rita casekartan av en typisk klientsituation på svenska samt hur motsvarande situation skulle se ut då klientens modersmål är finska

Öppningsfrågor:

- Vad heter du?
- Berätta kort om din arbetsplats och hur länge du arbetat här.
- Vad hör till dina arbetsuppgifter?

Vi har förstått att det finns brister i den svenskspråkiga servicen inom barnskyddet och att servicen kan kännas splittrad och svår att hitta då man behöver den. Är detta ett fenomen som du känner igen i ditt arbete?

1. Allmänt om svensk service inom barnskyddets öppenvård i Esbo stad

- a. Berätta kort om vad öppenvården inom barnskyddet innebär?
- b. Finns det många svenskspråkiga brukare inom barnskyddet i Esbo?
- c. Vilken service på svenska finns att få inom öppenvården inom Esbo stads barnskydd?
 - Vilka samarbetsparter arbetar ni med som erbjuder svensk service?

- d. Tycker du att de svenskspråkiga brukarna har möjlighet till samma service som de finskspråkiga brukarna? Om inte; hur skulle du beskriva de eventuella skillnaderna?
- e. I vilken mån diskuteras behovet av service på svenska inom barnskyddet i Esbo?

2. Hur upplever du som socialarbetare brukarnas behov av svensk service inom barnskyddets öppenvård i Esbo?

- a. Kommer du ofta i kontakt med brukare som har svenska som modersmål?
 - Hur ofta ungefär?
- b. Upplever du att du kan erbjuda brukarna den service de behöver?
 - Om inte, vilka utmaningar finns?
- c. Finns det någon speciell service inom barnskyddets öppenvård som du upplever att de svenskspråkiga brukarna saknar?
 - Vilken sorts service?
- d. Upplever du att den svenskspråkiga servicen är lättillgänglig för brukarna?

3. Utvecklingsbehovet av den svenska servicen inom barnskyddets öppenvård i Esbo stad

- a. Anser du att det finns ett utvecklingsbehov av den svenskspråkiga servicen i barnskyddet i Esbo?
- b. Vilka är de mest akuta utvecklingsbehoven? Varför?
- c. Vilka tror du att de bakomliggande orsakerna är till att dessa utvecklingsbehov uppkommit?
- d. Vad borde göras för att förbättra situationen?
- e. Hur skulle ett heltäckande svenskt servicenätverk se ut i en perfekt värld?
- f. Vad skulle underlätta ditt arbete med svenskspråkiga brukare?
- g. Vilka är de tre första ord du kommer att tänka på när du hör orden "service på svenska"?

Avslutning av intervjun

Utrymme för eventuella frågor och tacka för deltagandet!

Berätta att informanten gärna får läsa det slutliga arbetet om hen är intresserad samt att vi kommer att presentera forskningsresultaten både på Helsingfors universitet samt på ett av Esbo stad ordnat evenemang i februari 2017 där alla praktikforskningar inom Esbo stad presenteras.

Bilaga 3

Intervjuguide 2

Intervjuguide för semistrukturerade intervjuer med personer som arbetar inom organisationer som samarbetar med barnskyddet i Esbo stad.

Hälsa välkommen och tacka informanten för att hen tar sig tid att ställa upp på en intervju.

Kort presentation av oss och vårt intresse för ämnet.

Inledning:

- syftet med praktikforskningen
- användningen samt förstörandet av grundmaterialet
- berätta och dubbelkolla med informanten att hen går med på att vi bandar in intervjun
- informera ytterligare om praktikforskningens konfidentialitet och rätten till att avbryta när som helst

-Informantens underskrift och namnförtydligande på informeratsamtycke blanketten (bilaga 1)

Redogörelse för intervjuens disposition, dess tre delområden samt instruktioner för ritandet av en sk. nätverkskarta

1. Allmänt om svensk service i samarbete med barnskyddets öppenvård i Esbo stad
2. Hur upplever du som professionell på (*organisationens namn*) brukarnas behov av svensk service inom barnskyddets öppenvård i Esbo.
3. Utvecklingsbehovet av den svenska servicen inom barnskyddets öppenvård inom Esbo stad och dess samarbetsparter

Presentation av ritandet av casekartan samt 15 minuter tid efter intervjun för informanten att rita casekartan av en typisk brukarsituation på svenska samt hur samma situation skulle se ut i en ideal värld?

Öppningsfrågor:

- Vad heter du?
- Vad är din arbetstitel?
- Berätta kort om din arbetsplats och hur länge du arbetat här.
- Vad hör till dina arbetsuppgifter?

Vi har förstått att det finns brister i den svenskspråkiga servicen inom barnskyddet och att servicen kan kännas splittrad och svår att hitta då man behöver den. Är detta ett fenomen som du känner igen i ditt arbete?

1. *Allmänt om svensk service i samarbetet med barnskyddets öppenvård i Esbo stad*
 - a. Berätta kort om hur samarbetet med Esbo stads barnskydd ser ut?
 - b. Har ni många svenskspråkiga brukare från barnskyddet i Esbo?
 - c. Vilka samarbetsparter arbetar ni med som erbjuder svensk service?

- d. Tycker du att de svenskspråkiga brukarna har möjlighet till samma service som de finskspråkiga brukarna? Om inte; hur skulle du beskriva de eventuella skillnaderna?
- e. I vilken mån diskuteras behovet av service på svenska inom (*Organisationens namn*)?

2. Hur upplever du som professionell på (*organisationens namn*) brukarnas behov av svensk service inom barnskyddets öppenvård i Esbo.

- a. Upplever du att du kan erbjuda brukarna från Esbo den service de behöver?
 - Om inte, vilka utmaningar finns?
- b. Finns det någon speciell service inom barnskyddets öppenvård som du upplever att de svenskspråkiga brukarna saknar?
 - Vilken sorts service?
- c. Upplever du att er svenskspråkiga servicen är lättillgänglig för brukarna från Esbo stads barnskydd?

3. Utvecklingsbehovet av den svenska servicen inom barnskyddets öppenvård i Esbo stad och dess samarbetsparter

- a. Anser du att det finns ett utvecklingsbehov i samarbetet med barnskyddet i Esbo?
- b. Vilka är de mest akuta utvecklingsbehoven? Varför?
- c. Vilka tror du att de bakomliggande orsakerna är till att dessa utvecklingsbehov uppkommit?
- d. Vad borde göras för att förbättra situationen?
- e. Hur skulle ett heltäckande svenskt servicenätverk se ut i en perfekt värld?
- f. Vad skulle underlätta ditt arbete med de svenskspråkiga brukarna från Esbo?
- g. Vilka är de tre första ord du kommer att tänka på när du hör orden "service på svenska"?

Avslutning av intervjun

Utrymme för eventuella frågor och tacka för deltagandet!

Berätta att informanten gärna får läsa det slutliga arbetet om hen är intresserad samt att vi kommer att presentera forskningsresultaten både på Helsingfors universitet samt på ett av Esbo stad ordnat evenemang i februari 2017 där alla praktikforskningar inom Esbo stad presenteras.