



# SOCIALARBETARES OCH SOCIALHANDLEDARES ERFARENHETER AV SHL-PILOTEN I ESBO VUXENSOCIALARBETE

Emilia Anttila  
Martin Holmgård  
Emilia Launonen  
Praktikforskning i socialt arbete  
Socialt arbete  
Helsingfors universitet  
Februari 2023

## FORSKNINGS- KONTEXT

Studien utfördes i Esbos vuxensocialarbete. 1 januari 2023 började Esbo stads social- och hälsovårdstjänster ordnas av Västra Nylands välfärdsområde. Före detta ordnades servicen av Esbo stad.

Önskan att testa ett nytt sätt att fördela klienter mellan anställda uppkom från problem med det nuvarande systemet, var man delade klienter enligt första bokstaven i klienternas efternamn. Problem som uppkom var bland annat klientköer hos tomma vakanser och ojämn fördelning av klienter. Vissa anställda fick i allmänhet fler klienter medan andra fick fler klienter i behov av tolk. Detta orsakade större arbetsbörda för arbetarna. I början av år 2022 etablerades en arbetsgrupp som diskuterade dessa problem och som följd började testet av SHL-piloten 1 september 2022, som testades under två månader i två team. Under piloten delades nya klienter, som kommit via en SHL-anmälan, i ett av teamen två gånger i veckan av en socialarbetare och en socialhandledare. I andra teamet delades klienterna tre gånger i veckan av två socialhandledare, senare endast av en. De som fördelade klienterna ringde första samtalet och bokades en tid till klienten i en socialarbetares eller socialhandledares kalender. Bokning av tolk och nätverksmöten gjordes av egenarbetaren själv.

## SYFTE

Syftet med praktikforskningen är att analysera och utvärdera SHL-piloten utifrån de anställdas erfarenheter och åsikter samt för oss att föreslå utvecklingsförslag. Fokuset i studien har legat på SHL-piloten utifrån arbetets synvinkel. Till exempel om klienterna har fått snabbare hjälp under piloten eller med bokstavsfordelningen, och om fördelningen av klienterna mellan de anställda har varit mer rättvis under piloten eller med bokstavsfordelningen.

## MATERIAL OCH ANALYS

Studien utfördes med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Det var viktigt att intervjua personer från båda teamen inom Esbo Vuxensocialarbete. Av de anställda som var intresserade av att ställa upp på intervju var två från det ena teamet och tre från det andra teamet. Det fanns både socialarbetare och socialhandledare från båda teamen.

I studien användes tematisk innehållsanalys som analysmetod för att söka likheter och olikheter i vad intervjupersonerna har tyckt om SHL-piloten. Detta för att se om det finns något gemensamt som personerna tyckt varit bra eller dåligt för att sedan forma egna utvecklingsförslag till fördelning av klienterna. Intervjuerna bandades in på bandspelare. Efter detta transkriberades intervjuerna för att svaren lättare skulle kunna analyseras.

## RESULTAT

Resultatet visade att den allmänna åsikten om SHL-piloten har varit neutral eller positiv. Majoriteten av intervjupersonerna ansåg att SHL-piloten hade gått bra, fastän piloten också hade sina brister.

Det uppkom både fördelar och nackdelar om piloten. Flera av deltagarna kommenterade att det, speciellt i början av testperioden, varit en del kaos angående fördelningen av klienterna. Majoriteten av dessa intervjupersoner ansåg däremot att det under pilotens gång blivit tydligare hur klienterna skall fördelas mellan de anställda. Något annat som majoriteten av deltagarna nämnde var bristen på socialarbetare. I princip alla intervjupersoner delade åsikten att SHL-piloten bidragit med mer nytta i de fall där brist på personal upplevs.

## IDÉER FÖR UTVECKLING

Önskan att arbeta i par uppkom i flera av intervjupersonernas svar och var något som forskarna också tyckte var en bra idé. Då skulle socialarbetare och socialhandledare tillsammans träffa en klient för att göra en bedömning av servicebehovet (PTA) och därefter bestämmer hur de går vidare. Detta arbetssätt skulle kunna minska socialarbetarnas arbetsbörda då socialhandledare skulle kunna göra PTA:n och i en del fall träffa klienter som har klientskap under socialarbetare. Detta skulle förutsätta att socialarbetaren gjort en klientplan som socialhandledarna kan följa. Arbetsparmodellen skulle lösa problemet om vilken yrkesgrupp klienten hör till och att någon annan än socialarbetare eller socialhandledare skulle kunna fördela klienterna till de anställda.

Andra utvecklingsmöjligheter som framkom i resultaten var att man skulle dela klienterna, i mån om möjlighet, enligt arbetarnas styrkor och intressen. Detta skulle man kunna åstadkomma genom att hela teamet tillsammans skulle fördela klienterna, då anställda visa intresse för en klient, eller om några i teamet eller någon utanför teamet delar ut klienter kan de anställda skriva en lista på vilka klientsituationen som de är intresserade av.

Det finns flera svårigheter med att se hur jämn arbetsfördelningen är. Det är svårt att uppskatta i förhand hur mycket arbete en klient kommer kräva och därför kan man inte endast se på hur många klienter en anställd har. Dessutom upplever många ”mycket jobb” på olika sätt. Ledande socialarbetare borde därför, då de ser på hur jämn arbetsfördelningen är, kolla på alla variabler: hur många klienter en anställd har i jämförelse med andra, hur krävande fallen är, både tidsmässigt och psykiskt, och hur anställda upplever sin arbetsmängd. Problemet med detta sätt är att det är tidskrävande och att det inte är en självklarhet att ledande socialarbetarna har den tiden.

## LITTERATUR

Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C. & Saarin, A. (2015). Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries. *British Journal of Social Work*, 45(7), s. 2089–2105.

Joubert, L. och Webber, M. (2020) *The Routledge handbook of social work practice research*. Routledge international handbooks London: Routledge, Taylor & Francis Group.

Liukko, E., Muurinen, H., Kokkonen, T. & Santalahti, V. (2022). *Väikuttava rakenteellinen sosiaalityö*, THL. S.160