



Delaktighet och samarbete i det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning – klienternas upplevelser

Annina Heini & Liisa Hokkanen & Katariina Kontu & Katriina Kunttu & Nelli Lindroos & Heli Ronimus

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B.
Tutkimusraportteja ja selvityksiä 69

**Delaktighet och samarbete i det
sociala arbetet för personer
med funktionsnedsättning
– klienternas upplevelser**

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja
B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 69

*Annina Heini & Liisa Hokkanen & Katariina Kontu &
Katriina Kunttu & Nelli Lindroos & Heli Ronimus*

Delaktighet och samarbete i det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning – klienternas upplevelser

Laplands universitet
Rovaniemi 2019

VamO - Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytyminen ehkäiseminen
vammaissosiaalityön asiakasprosessissa (ESR, nro S20752)

CC BY NC SA

Ombrytning och ombildsplanering: Taittopalvelu Yliveto Oy

Omslagsbild: Väinö Heinonen

Lapin yliopistopaino, Rovaniemi, 2019

Original utgivning:

Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia

Tryckt:

ISBN 978-952-337-142-2

ISSN 0788-768X

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B.

Tutkimusraportteja ja selvityksiä, 67

Lapin yliopistopaino, Rovaniemi, 2019

Pdf:

ISBN 978-952-337-143-9 (pdf)

ISSN 2342-3935

URN:ISBN:978-952-337-143-9

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B.

Tutkimusraportteja ja selvityksiä, 67

Översättning från finska är gjord av Lingsoft Ab, i samarbete med Rut Nordlund-Spiby och Martina Nygård, Institutet för hälsa och välfärd (THL)

Svensk översättning:

Tryckt:

ISBN 978-952-337-169-9

ISSN 0788-768X

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B.

Tutkimusraportteja ja selvityksiä, nro 69

Pdf:

ISBN 978-952-337-170-5

ISSN 2342-3935

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-170-5>

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B.

Tutkimusraportteja ja selvityksiä, nro 69

Innehåll

FÖRORD TILL DEN SVENSKA UPPLAGAN.....	7
FÖRORD	8
1 INLEDNING	11
2 ENKÄTER OCH SVARANDE	15
2.1 Utformning av enkäter och behandling av material	15
2.2 Bakgrundsinformation om dem som svarade på enkäten	17
2.2.1 Svarande på enkäten för vuxna.....	17
2.2.2 Svarande på enkäten för barn och familjer	18
3 VUXNA KLIENTERS UPPLEVELSER AV DELAKTIGHET	20
3.1 Allmänt om upplevelsen av delaktighet	20
3.2 Praxis som ökar delaktigheten i klientprocessen.....	26
3.2.1 Strukturer och administration.....	26
3.2.2 Tillgång till information och serviceförståelse.....	28
3.2.3 Den professionellas kunskaper och klientförståelse.....	30
3.2.4 Individuella behov	33
3.2.5 Hörande av klientens åsikter	34
3.2.6 Förberedelse för mötet	36
3.2.7 Helhetsorientering	37
3.2.8 Tid och kontinuitet	39
3.2.9 Digitala möjligheter	40
3.2.10 Klientmedborgarskap och påverkan	42

4	BARNKLIENTER OCH DERAS FÖRÄLDRARS	
	UPPLEVELSER AV DELAKTIGHET	45
4.1	Tillgång till information och servicehandledning	45
4.2	Den professionella sätter sig in i klientens situation	48
4.3	Planering av tjänster och möten	51
4.4	Interaktion	55
4.5	Att lyssna och bli lyssnad på	58
4.6	Beslutsfattande och tillhandahållande av tjänster	62
4.7	Delaktighet som helhet	67
5	SLUTSATSER.....	71
5.1	Sammandrag av utvecklingsförslagen.....	71
5.2	Bakgrundsorientering till utvecklingsförslagen	73
5.3	Flexibla fallspecifika serviceprocesser	76
5.4	Resultatens användbarhet.....	79
	KÄLLOR	82

Förord till den svenska upplagan

Vad innebär delaktighet inom socialt arbete och varför är det viktigt att klienterna är delaktiga. I den här rapporten har VamO-projektet tagit fram goda sätt att bidra till att klienterna inom funktionshinderservicen kunde bli mer delaktiga i ärenden som gäller dem. För att bli delaktig är det viktigt att kunna kommunicera och få material på sitt eget språk. Det har varit viktigt för oss att få den här rapporten översatt till svenska för att säkerställa möjligheten för svenskspråkiga klienter att bli mer delaktiga. Dessutom vill vi att svenskspråkig personal inom funktionshinderservicen också skall få läsa rapporten på sitt modersmål.

I det sociala arbetet inom funktionshinderservice är det speciellt viktigt att klienternas delaktighet synliggörs även på det egna modersmålet. I rapporten har man försökt ta fram positiva erfarenheter av hur man kan öka delaktigheten inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. FN konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning förutsätter delaktighet och vi som jobbar med funktionshinderfrågor behöver redskap för att kunna jobba bättre och det skulle vara viktigt att fortsätta utvecklingsarbetet inom funktionshinderservicen.

Vi hoppas att den här rapporten skall kunna fungera som diskussionsunderlag, vid utvecklings och – studiedagar, samt vid arbetsplatsernas kaffebord. Vi hoppas att många har nytta den här rapporten. Den här rapporten är en inledning och vi måste fortsätta jobba och utveckla de här frågorna även i framtiden.

Päivi Nurmi-Koikkalainen

ledande expert

THL, Enheten för äldre, funktionshinder och funktionsförmåga

Martina Nygård

specialist

Förord

Kärnan i rapporten ”Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia” (Delaktighet i det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning är samarbete – klienternas erfarenheter) är de erfarenheter personer med funktionsnedsättning har av processerna inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning ur ett delaktighetsperspektiv. Rapporten är ett viktigt inlägg där erfarenheterna av servicen framförs på ett sätt som lyfter fram aktörskapet och delaktigheten hos personer med funktionsnedsättning. Att lyfta fram dessa personers ”röst” är ännu viktigare än tidigare i en tid där utmaningarna inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning växer och de värderingar och den verksamhetslogik som regerar i det marknadsierade samhället försöker styra arbetet. Konkurrensutsättningen av såväl socialservice som service för personer med funktionsnedsättning är en del av den verksamhetsmiljö som bygger på nyliberalistiska värderingar. I konkurrensutsättningen är det ofta de som producerar de förmånligaste tjänsterna som klarar sig medan kvalitetskriterierna kommer i andra hand. Genom att fästa uppmärksamhet vid klienternas erfarenheter kan man utveckla tjänsterna så att de genuint utgår från klienten. Då servicen utgår från klienterna blir de aktivare och nöjdare medborgare. Då minskar också behovet av att överklaga beslut hos olika myndighetsaktörer och den ekonomiska effektiviteten ökar. Rapporten producerar information även för denna viktiga diskussion i samhället samt synliggör den sakkunskap personer med funktionsnedsättning besitter genom sina erfarenheter då det handlar om att utveckla den egna servicen.

Även om rapporten inte ger den allra mest täckande bilden av klientdelaktigheten inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning producerar resultaten utmärkt information om erfarenheter gällande servicen, god praxis och utvecklingsobjekt inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Rapportens gemensamma författarskap och aktörskap stärker också den delade förståelsen hos centrala aktörer inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning för klienternas behov samt för verksamhetsätt inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning och behovet av att utveckla dessa. I detta avseende är rapporten inte endast av betydelse för att den producerar information, utan den stärker också samarbetet och samförståndet.

I socialt arbete är det viktigt att beakta och efterlysa klienternas möjligheter till delaktighet. Detta är särskilt viktigt om det är fråga om människor vars röst och erfarenheter riskerar att ignoreras och förbises. Undersökningar har visat att de mänskliga rättigheterna för personer med funktionsnedsättning har tillgodosetts i för liten utsträckning trots att man har försökt trygga dessa genom såväl internationell som nationell lagstiftning. Likaså har det observerats att det råder brist på resurser inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning, vilket återspeglas i servicehelheterna för personer med funktionsnedsättning och ramvillkoren för arbetet. Forskningen och praxisen inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning har den etisk-moraliska uppgiften att efterlysa människors rättigheter, människovärde och social rättvisa. Denna rapport genomför denna uppgift på bästa sätt. I rapporten synliggörs de erfarenheter klienterna inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning har av delaktighet och hur den tillgodoses samt av missförhållanden med anknytning till detta på ett etiskt hållbart sätt där betoningen ligger på erfarenhetsbaserad information.

I slutet av varje kapitel i rapporten finns en sammanfattning med rubriken ”Osallisuus lisääntyy kun” (Delaktigheten ökar när). I sammanfattningarna lyfts på ett koncist sätt fram utvecklingsobjekt inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning bland annat med anknytning till resursfördelningen av arbetet, bemötandet av klienter, kraven på de yrkesutbildades yrkeskompetens, beaktandet av människors individuella behov, beslutsfattandet inom det sociala arbetet och sättet på vilket tjänsterna genomförs. Dessa sammanfattningar rapporteras på ett trevligt sätt, är lätta att läsa och förstå och lyfter på ett kraftfullt och sakkunnigt sätt fram de synpunkter som klienter som delat med sig av sina erfarenheter av det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning har.

Ett särskilt drag som bör nämnas är att rapporten är det konkreta resultatet av ett givande och målmedvetet samarbete. Rapporten har genomförts inom ramen för ett riksomfattande, ESF-finansierat projekt för att säkerställa delaktighet och förebygga marginalisering i klientprocessen inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning (VamO, Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa) (1.9.2016–31.8.2019). Projektet samarbetar aktivt för att klientdelaktigheten ska förbättras jämfört med tidigare i processerna inom det sociala arbetet och för att det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning ska få en erkänd plats och tilldelas resurser på fältet av socialservice. Delgenomförare i projektet är Eksote, Esbo, Eteva, Invalidförbundet, Tröskeln rf, Rovaniemi stad och THL. Lapplands universitet ansvarar för undersökningen och koordineringen av projektet. Ett

stort tack riktas till alla aktörer inom VamO-projektet! Tack till projektchef-forskare Mari Kivistö för det arbete hon gjort för VamO-projektet. Likaså riktas ett varmt tack till rapportens författare Annina Heini, Liisa Hokkanen, Katariina Kontu, Katriina Kunttu, Nelli Lindroos och Heli Ronimus för att ni, utöver att ha utvecklat och undersökt delaktigheten inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning, även har synliggjort de erfarenheter personer med funktionsnedsättning har av servicen. Det är just ett sådant här tillvägagångssätt som ger information om hur man får till stånd verksamhetssätt och praxis som beaktar delaktigheten, medborgarskapet och människovärdet. Frågorna uppmärksammar såväl behov som berör forskning och arbetsmetoder inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning som de värderingar och principer som styr arbetspraxisen.

Efterskrift:

Vi vill dessutom uttrycka ett stort tack till Martina Nygård och Rut Nordlund-Spiby som tagit initiativet till att översätta rapporten till svenska, samt att de hjälpt till att hitta de rätta svenska begreppen.

Tack!

Sanna Hautala
Professor i socialt arbete
Vetenskaplig ledare för
VamO-projektet
Lapplands universitet

Olli Nordberg
Regionsekreterare
Ordförande för
VamO-projektets styrgrupp
Tröskeln rf

1 INLEDNING

Klientdelaktighet är den centrala utgångspunkten för yrkespraxisen, ett verksamhetssätt och ett mål inom socialt arbetet. Delaktighetens centrala roll har sitt ursprung i de etiska principerna för det sociala arbetet. Delaktigheten är upplevelsebaserad och innebär bland annat hörande, deltagande och närvaro (Isola m.fl. 2017). I etiskt hållbart socialt arbete har delaktighet framför allt att göra med tillgången till information, möjligheten att uttrycka sin åsikt och påverka, samarbetet mellan klienten och den yrkesutbildade personen och värdesättandet av erfarenhetsbaserad kunskap (Vardagen, värderingarna och etiken 2018). Klientdelaktighet är en etisk skyldighet och en del av den yrkesetiska kompetensen inom det sociala arbetet. Delaktighet är dock ingen självklarhet. För att medborgare som är klienter inom det sociala arbetet ska bli delaktiga krävs medvetna ansträngningar av de organisationer som företräder såväl det sociala arbetet som servicesystemet.

Socialt arbete är dels en yrkesprofession, dels ett akademiskt läroämne och ett vetenskapsområde. Det bygger på vetenskaplig forskning, yrkesvetenskaplig kunskap och de etiska principerna för socialt arbete (se Global definition of social work 2014.) Ett specialområde inom socialt arbete är det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning, som har stor betydelse för funktionsnedsattas delaktighet. För att stärka de funktionsnedsattas ställning i samhället, möjlighet att delta och delaktighet på lika villkor krävs social och samhällelig expertis vid sidan av den medicinska, pedagogiska och juridiska expertisen. Det har dock visat sig vara svårt att stärka den sociala och samhälleliga synen på funktionsnedsättningar även inom socialt arbete (Oliver m.fl. 2012).

Inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning behövs det enligt Maarit Kinnunen (2012) kunskapsmässig expertis i form av kunskap om lagstiftningen och servicesystemet, teoretisk kunskap, forskningsrön och erfarenhetsbaserad kunskap samt färdighetsmässig expertis i form av interaktionsförmåga, värderingsförmåga och metodkompetens. Inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning är erfarenhetsbaserad yrkeskunskap viktig och kumulativ (Kinnunen 2012). I en utredning av Invalidförbundet och Talentia (Laisi m.fl. 2016) konstateras att det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning befinner sig i ett påfrestande läge där man kämpar för möjligheterna att arbeta på ett etiskt hållbart sätt. Marjo Romakkaniemi,

Marjatta Martin, Kalle Könkkölä och Tiina Lappalainen (2018) kräver i sitt anförande att man tryggar expertisen inom det sociala arbetet inom funktionshindersservicen. I ställningstaganden som berör situationen inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning har man även krävt strukturer och resurser som möjliggör arbetet (Kivistö m.fl. 2018, 28).

VamO-projektet handlar om att säkerställa delaktighet och förebygga utsatthet i klientprocessen inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning. I projektet undersöker och utvecklar man klienternas delaktighet samt den specialkunskap som leder till klientdelaktighet inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning. Projektet finansieras av Europeiska socialfonden och pågår perioden 1 september 2016–31 december 2019. De medverkande organisationerna är Eksote, Esbo, Eteva, Invalidförbundet, Tröskeln rf (Kynnys ry), Rovaniemi stad och Institutet för hälsa och välfärd (THL). Lapplands universitet koordinerar projektet och ansvarar för projektets undersökning. VamO-projektet är det första nationella projektet i Finland som i denna omfattning utvecklar de funktionsnedsattas delaktighet i verksamhetsmiljön inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning.

Verksamheten i VamO-projektet inriktas på FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, som Finland har förbundit sig att verkställa i sin helhet. Konventionen garanterar personer med funktionsnedsättning alla de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna (Finlands FN-förbund 2016). För det sociala arbetet är särskilt artikel 19 viktig, då den förutsätter lika rätt för alla personer med funktionsnedsättning att leva i samhället med lika valmöjligheter som andra personer (Autio och Niemelä 2017, 281). Det nationella handlingsprogrammet för konventionen, Rätt till delaktighet och likabehandling (2018), betonar betydelsen av delaktighet, likabehandling, jämlikhet och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Konventionen innebär också att man ska öka medvetenheten och kunskapsunderlaget.

Utgångspunkten för VamO-projektet har varit att man ska dra lärdom av tidigare erfarenheter och utveckla ny god praxis och kompetens som baseras på nyskapad kunskap. Projektets datainsamling bygger på att man värdesätter erfarenhetsbaserad kunskap på gräsrotsnivå och tillämpar principerna om gemensam forskning och utveckling. De medverkande organisationerna ville göra det möjligt även för andra än dem själva och deras klienter att delta i projektets datainsamling. Därför beslöt man att genomföra en nationell klientenkät för att ta reda på de funktionsnedsattas åsikter om hur delaktigheten förverkligas och möjligheterna att främja delaktigheten inom det sociala arbetet för perso-

ner med funktionsnedsättning. Tidigare undersökningar om delaktighet inom funktionshinderservicen har inte omfattat den kommunala verksamheten, utan inriktats på delaktighet för personer med funktionsnedsättning i allmänhet (t.ex. Kivistö 2014), specifika ålders- eller klientgrupper (t.ex. Ahponen 2008) eller rehabilitering (t.ex. Järvikoski, Hokkanen och Härkäpää 2009; Martin 2016). Mari Kivistös (2014) undersökning visade att delaktigheten för personer med funktionsnedsättning var mångsidig och varierande samt att den var kopplad till fysisk och attitydrelaterad tillgänglighet, mötena mellan de funktionsnedsatta och servicesystemet och tillräcklig tillgång till service och stödåtgärder. Servicens betydelse för att personer med funktionsnedsättning ska klara av vardagen lyftes även fram i en undersökning inom rehabiliteringsområdet av Aila Järvikoski m.fl. (2009). Klienter med funktionsnedsättning upplevde att bristande handledning och rådgivning var det största hindret för att deras åsikter skulle komma fram.

För att fylla i luckor i de tidigare undersökningarna fokuserade VamO-projektets enkätundersökning på klientens upplevelser av delaktighet inom det kommunala sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning. Med enkäten ville man speciellt ta reda på vilken god praxis klienterna har stött på inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning och vilka nya idéer klienterna har om hur arbetet kan utvecklas. Det ursprungliga syftet med enkäten var att styra projektets utvecklingsarbete. Man upptäckte emellertid att resultaten även har en allmännare och mer omfattande betydelse för förnyelsen av funktionshinderservicen och hela servicesystemet. Resultaten ger en mångsidig helhetsbild av de faktorer som påverkar delaktigheten för personer med funktionsnedsättning. Genom att ingripa i dessa faktorer och inrikta utvecklingsåtgärder mot dem, tar man ett stort steg framåt i arbetet med att främja delaktigheten för klienter med funktionsnedsättning.

Det genomfördes två elektroniska enkäter: en för vuxna klienter inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning och en för barn och deras föräldrar. Svaren visar att upplevelserna av delaktighet varierar och att de svarande anser att olika saker är viktiga, även om det också finns gemensamma faktorer som ökar delaktigheten. De svarande framförde utvecklingsidéer och negativa erfarenheter av praxisen inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning. De utgör också viktiga byggstenar när man inriktar utvecklingsarbetet. De negativa erfarenheterna gav exempel på vad som utgör hinder för delaktighet, hur dessa hinder kan undvikas och hur delaktighet kan stödjas genom praxisen inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning. I den här rapporten granskas både positiva och negativa svar, så att de kan användas för att stärka klienternas delaktighet när servicen utvecklas. Rapporten är utfor-

mad så att den som vill enbart kan läsa om resultaten av frågorna till de vuxna eller till barnen och deras familjer.

Enkätsvarens nationella täckning är splittrad. Resultaten kan inte generaliseras till en heltäckande bild av klienternas upplevelser av delaktighet inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning. Resultaten kan dock användas i stor utsträckning i utvecklingen av servicen. I enlighet med målen för projektet begränsades frågorna om delaktighet till att gälla delaktigheten inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning. Enkätresultaten är dock användbara även i andra områden av det sociala arbetet. Klienterna inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning är en mycket heterogen grupp och personer med funktionsnedsättning finns som klienter i all service inom det sociala arbetet (se Autio och Niemelä 2017).

I kapitel 2 beskriver vi först enkäternas utformning och struktur, och därefter presenterar vi de svarande. Kapitel 3 innehåller en genomgång av de vuxna klienternas upplevelser av delaktighet inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning, som baseras på enkäten till vuxna, och i kapitel 4 redogör vi för barnens och deras föräldrars upplevelser av delaktighet, som baseras på enkäten till barn och föräldrar. Informationen i resultatkapitlen 3 och 4 är till följd av enkätsvaren mångstämmig och beskriver den situationsbundna variationen i både det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning och klienternas åsikter. Lösningen torde hjälpa till att finjustera konkreta arbetssätt utifrån klientresponserna så att de stödjer delaktighet, vilket var det ursprungliga syftet med enkäten. I slutet av varje underkapitel finns en sammanfattning av viktiga förutsättningar för delaktighet inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning. Sammanfattningen har bilden av en pusselbit och börjar med rubriken ”Delaktigheten ökar när ...”. Rapportens avslutande kapitel med slutsatser är ganska omfattande, då vi har gjort mer långtgående tolkningar av resultaten och även utnyttjat den kännedom om upplevelserna och utvecklingen som uppstått under arbetet med projektet. En rapport har tidigare publicerats på finska inom VamO –projektet (Heini m.fl. 2019) <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-143-9>.

2 ENKÄTER OCH SVARANDE

2.1 Utformning av enkäter och behandling av material

Med hjälp av enkäterna undersöktes de svarandes upplevelser av delaktighet i de olika faserna av klientprocessen inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning och deras upplevelser av service, samtal med den professionella samt idéer om hur man kan främja delaktigheten. Man strävade efter att ha ett tydligt språk i frågorna i enkäten. Man ställde separata frågor till vuxna (Heini m. fl. 2019, 82–86) och barn (Heini et al 2019, 87–93) som dock hade liknande innehåll.

När man talar om barns delaktighet är det viktigt att uppmärksamma både barnens egen och deras föräldrars delaktighet. Frågorna i enkäten riktad till barn formulerades så att barnen lättare skulle kunna svara självständigt. I början av enkäten för barn ombads föräldrarna att vid behov förklara frågorna för barnet anpassat till barnets ålder. Dessutom fanns det ett eget avsnitt för föräldrarna i barnens enkät. Man kunde även svara på enkäten för vuxna med stöd av en annan person eller genom att en närstående fyllde i enkäten åt klienten med så stor hänsyn till klientens synpunkter som möjligt. Även i det fallet fanns det anvisningar i början av enkäten och svaren visade att den möjligheten utnyttjades. I enkäter riktade till personer med funktionsnedsättning har man upptäckt att det är nödvändigt att särskilt informera om möjligheten att få hjälp med att svara, att svara tillsammans med någon och att svara åt någon. I exempelvis Folkpensionsanstaltens enkät riktad till dem som deltog i medicinsk rehabilitering av personer med grav funktionsnedsättning utnyttjade över hälften av de vuxna svarande och cirka nio av tio unga svarande dessa alternativ, och vart tionde barn var med och svarade på enkäten riktad till barnens föräldrar. (Puumalainen, Hokkanen & Härkäpää 2009; Martin 2009; Notko, Martin & Puumalainen 2009).

Enkäterna sammanställdes i samarbete med utvecklarna av projektet, forskare och andra aktörer inom projektet, som exempelvis erfarenhetsexperter och medlemmarna i styrgruppen. Länken till enkäten distribuerades elektroniskt, vilket i viss mån begränsade möjligheten att delta. Man förberedde dock även pappersformulär för utskick på begäran. Enkäten gjordes på finska. Översättning från finska till andra språk var inte möjligt inom ramen för projektet. Syftet

med enkäten var att utreda god praxis inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning och få nya idéer om hur man kan stärka klienternas delaktighet inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Man kunde förvänta sig att svaren i enkäten främst bestod av kritiska synpunkter, eftersom man mer sällan ger respons när saker och ting fungerar. När de svarande angav att servicen och det övriga fungerade bra var det sällan som de gav någon närmare motivering till det. Eftersom man med enkäten inte främst strävade efter att kartlägga statusen för delaktigheten utan att utreda faktorer som ökar och främjar delaktigheten var det lika värdefullt både med positiva och negativa erfarenheter. Förutom de positiva erfarenheterna och utvecklingsidéerna fungerar de negativa erfarenheterna som de svarande beskriver som viktiga byggklossar för att få reda på hur delaktigheten inom klientprocessen byggs upp och hur man kan undvika eller undanröja hinder mot delaktighet.

Analysen av materialet gjordes av fem (5) projektanställda. Forskarna i projektet deltog i analysen och i att skriva rapporten. Forskningsrapporten har lästs och kommenterats av medlemmarna i gruppen för klientdelaktighet samt av projektaktörerna i dess olika faser. Materialet i enkäterna för barn respektive vuxna är olika stora, och därför har analyserna av dem gjorts på lite olika sätt. Å andra sidan tas flera teman upp i rapporterna om båda enkäterna. Det material som samlats in är mångsidigt och förutom att använda det till den här publikationen har man, och kommer man att dra nytta av det i forsknings- och utvecklingsarbete och i bland annat universitetsavhandlingar¹.

I båda enkäterna fanns det många öppna frågor som de svarande å ena sidan skrev mycket detaljerade svar på om sina upplevelser och å andra sidan på en mycket allmän nivå. Med de öppna frågorna ville man göra det möjligt för nya idéer och perspektiv att komma fram. De många olika sätten att svara på gjorde att det krävdes tolkningar av enskilda svar och generaliseringar. Det gjordes genom att kategorisera saker och ting noggrannare och sedan kombinera kategorier till en större helhet. Av dessa klasser utkristalliserades centrala faktorer som bygger upp delaktigheten, som kan leda till god praxis som främjar delaktighet.

Analysen av vuxnenkäten gjordes i många steg och man började skapa en praxis som bygger upp delaktigheten som utgångspunkt. Antalet svar bland de

1 Tihinen, Jaana (2018) Vammaispalvelujen asiakkaiden käsityksiä osallisuuden rakentumisesta asiakasprosessissa <https://lauda.ulapland.f/handle/10024/63374> och Lauri, Heidi (2019) Oman elämänsä sankariko? Kehitysvammaisten asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vammaissosiaalityössä <https://lauda.ulapland.f/handle/10024/63673>. Dessutom pågår arbetet med bland annat två andra pro gradu-avhandlingar: Arja Edenvall från Lapplands universitet och Laura Kannelniemi från Tammerfors universitet.

vuxna möjliggjorde en mer kvantitativ tolkning, som presenteras i rapporten. När det gäller det kvalitativa materialet gjordes en struktur enligt klientprocessen, så att man fick en struktur som var enhetlig för enkäterna riktade till barnen och familjerna. De flesta teman visade sig dock vara genomgående för hela klientprocessen eller kunde inte placeras in i en fas i den enskilda processen på basis av svaren. När det gäller enkäten för vuxna kom man till slutsatsen att de kategorier som framkom i svaren på de olika frågorna, som beskrev samma och liknande tema, skulle sammanföras varefter man skapade nyckeltal av dem till vuxendelen (Heini m. fl. 2019, 94–97).

I analysen av enkäten riktad till barnen och deras föräldrar höll man sig inom den ursprungliga analysramen och resultaten presenteras enligt strukturen för klientprocessen. Det begränsade antalet svar gör det endast möjligt att göra en kvantitativ granskning till vissa delar och man måste ta hänsyn till det låga antalet svar i tolkningen. I enkäten riktad till barn beslutade man sig för att kombinera resultaten av den kvalitativa och kvantitativa analysen enligt tema.

Vi vill tacka alla projektaktörer som har arbetat med enkäten och varit med i tolkningen av resultaten för ett gott samarbete. Ett särskilt varmt tack till alla som svarat på enkäten. Den här rapporten är resultatet av ett samarbete mellan projektaktörer, svarande och skribenter.

2.2 Bakgrundsinformation om dem som svarade på enkäten

2.2.1 Svarande på enkäten för vuxna

Totalt 449 personer svarade på enkäten för vuxna. De svarande var en mycket heterogen grupp (se Heini m.fl. 2019, 94–97). Två tredjedelar av de svarande var kvinnor och lite mer än en tredjedel män och det var några representanter för annat kön. Antalet svarande var relativt jämnt fördelade på de olika åldersgrupperna. Flest antal svarande fanns i åldersgruppen 40–69 år. De svarande kom från alla landskap med undantag av Åland. Det var endast enskilda svarande från Kajanaland och Mellersta Österbotten. Flest svarande kom från Nyland.

De svarande hade varierande sysselsättning. Huvudparten var heltidspensionerade. Cirka en tredjedel arbetade eller studerade. Huvudparten av de svarande hade minst en yrkesexamen som utbildningsbakgrund. Cirka en fjärdedel hade högskoleexamen. Cirka hälften av de svarande bodde tillsammans med

en partner eller med barn, men nästan lika många bodde ensamma. En dryg tiondel av de svarande bodde med sin ursprungsfamilj eller i ett gruppboende.

Huvudparten av de svarande hade ett rörelsehinder och cirka en tredjedel en syn- eller hörselskada. Drygt en tiondel av de svarande hade en intellektuell funktionsnedsättning. Cirka en tiondel av de svarande hade problem med gestaltningförmågan, uppmärksamheten eller koncentrationen och cirka en tiondel hade en neuropsykiatrisk specialsvårighet. Cirka 15 procent av de svarande hade andra funktionsnedsättningar. Av de svarande som angav sin funktionsnedsättning hade 40 procent mer än en funktionsnedsättning eller sjukdom. 15 procent av de svarande hittade inte en passande kategori för sitt funktionshinder bland alternativen, och beskrev själva hur deras funktionsnedsättning tar sig uttryck.

De svarande har använt olika typer av tjänster för personer med funktionsnedsättning. De tjänster som användes mest var färdtjänst, personlig assistans och stöd vid ändringsarbeten av bostaden eller hjälpmedel och utrustning i bostaden. Huvudparten hade även fått olika handlednings- och rehabiliteringstjänster, men alla dessa var dock inte tjänster som tillhandahölls i kommunens regi i socialt arbete med personer med funktionsnedsättning. De svarande hade i genomsnitt fått tre olika typer av tjänster för personer med funktionsnedsättning. Huvudparten av de svarande angav att de hade fått tillräcklig service, men lite under hälften upplevde att de hade blivit utan någon typ av nödvändig tjänst. De som upplevt att de blivit utan en nödvändig tjänst hade i genomsnitt inte fått någon service alls. Den upplevda bristen på service handlade oftast om personlig assistans, färdtjänst och stöd vid renovering av bostaden eller hjälpmedel och utrustning i bostaden, men spridningen var stor. En del av de svarande upplevde också att de behövde mer servicehandledning än de hade fått. Dessutom hade många av de svarande inte fått några andra tjänster för personer med funktionsnedsättning än dem som anordnas av det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning, som exempelvis rehabilitering och hjälpmedel.

2.2.2 Svarande på enkäten för barn och familjer

Svaren på enkäten för barn och familjer gällde 92 barn (se närmare Heini m. fl. 2019, 103–106). Barnen hade en jämn åldersfördelning. Störst andel var i åldrarna 7–12 år (40 procent). Det var betydligt fler pojkar än flickor bland de svarande. Föräldrarnas ålder eller kön frågades det inte om. När det gäller resul-

taten av enkäten bör man observera att endast ett barn angav att hen svarade på enkäten helt själv och bara var femte med hjälp av en förälder eller annat stödperson. Resten har angett att en förälder fyllde i enkäten i sin helhet och tolkade barnets svar eller avstod från att svara på de delar som gällde barnets synpunkter. Informationen var bristfällig i cirka en femtedel av de frågor som handlade om barnets synpunkter. Könet på de föräldrar och eventuella stödpersoner som svarade på enkäten finns det inga uppgifter om. Väldigt många av barnen hittade troligtvis inte enkäten själva, utan det är sannolikt föräldrarna som har tagit initiativ till att besvara enkäten.

Lite under hälften av de svarande var från Nyland. Det var inga svarande från Åland, Södra Savolax eller Österbotten. Det var mellan en och sju svarande från de övriga landskapen. Nästan alla barnen bodde med minst en av sina föräldrar. Sex barn bodde permanent på ett boende med vård utanför hemmet. De flesta av de svarande hade ett syskon (38 procent), en dryg femtedel hade inga syskon och ytterligare en femtedel hade två syskon.

Nästan två tredjedelar av barnen hade en intellektuell funktionsnedsättning, två femtedelar hade en neuropsykiatrisk specialsårighet och en tredjedel hade rörelsehinder. Sammanlagt 91 svarande hade svarat på frågan om typen av funktionsnedsättning, varav en del angav mer än en kategori av funktionsnedsättning. I genomsnitt vartannat barn angav fler än en anledning till sin funktionsnedsättning.

Två tredjedelar av de svarande fick eller hade fått närståendevård under de senaste fem åren. Lite under hälften av de svarande gick på morgon- och eftermiddagsverksamhet och lika stor andel av de svarande hade fått rehabiliteringshandledning eller anpassningsträning. De svarande hade i genomsnitt fått fyra olika tjänster. Över hälften av de svarande upplevde dock att de blev utan några av de tjänster för personer med funktionsnedsättning som de behövde. De som svarade det angav att de inte fått i genomsnitt en eller två tjänster. Den upplevda bristen på service hade oftast med närståendevård eller ledighet för närståendevård att göra. Dessutom hade de svarande behövt hjälp med och vård av barnet hemma eller utanför hemmet. Fyra svarande upplevde att de inte hade fått någon servicehandledning alls och att de därför inte visste vilka tjänster som hade motsvarat deras behov. En av de svarande sade sig ha fått de tjänster hen behövde, men för sent med tanke på barnet.

3 VUXNA KLIENTERS UPPLEVELSER AV DELAKTIGHET

3.1 Allmänt om upplevelsen av delaktighet

I enkäten bedömde de svarande hur delaktiga de varit i olika faser av klientprocessen: information, planering av servicen, beslutsfattande, genomförande av servicen, utvärderingar och respons. Skillnaderna i den upplevda delaktigheten mellan de olika faserna var inte särskilt stora. Enligt de svarande kan delaktigheten ofta förbättras. Många svarande har erfarenhet av tillfällen då delaktigheten förverkligats både bra och dåligt genom hela klientprocessen. I genomsnitt var den upplevda delaktigheten snarare måttlig än dålig. De svarande hade oftast goda erfarenheter av delaktighet i det praktiska genomförandet av servicen, men nästan lika ofta i planeringen av servicen och när det gäller möjligheten att bli hörd i beslut som rör dem själva. Det var anmärkningsvärt att de svarande upplevde mer delaktighet i början av serviceprocessen och fram till att servicen genomförts, men i fråga om möjligheten att utvärdera servicen och ge respons upplevde de delaktigheten som betydligt sämre. De tydligaste flaskhalsarna för delaktighet är klientens möjlighet att delta i utvärderingen av servicen och effekten av responsen på servicen (tabell 1).

De svarandes upplevelser av servicen inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning var måttliga (tabell 2). Den genomsnittliga upplevelsen var att den professionella åtminstone ibland hade satt sig in i klientens situation ordentligt och frågat om klientens åsikt. De svarande var mest nöjda med vänligheten i servicen, som majoriteten upplevde hade förverkligats ganska ofta eller ofta. Det är inte alltid nödvändigt att man sätter sig in i klientens situation ordentligt om man känner till den sedan tidigare, men genom att man tar reda på klientens åsikt säkerställer man även i dessa fall att lösningen passar klientens livssituation.

De svarande blev också ombudda att berätta om sina upplevelser av servicen med egna ord. Tre fjärdedelar av de svarande besvarade frågan. Svaren handlade om mötet och samtalet med en professionell och upplevelserna i anslutning till dem. De svarande berättade hur de hade blivit bemötta, hur den professionella hade betett sig eller hur servicen hade ordnats. Generellt sett var det viktigt för

Tabell 1. Upplevelsen av delaktighet i de olika faserna av klientprocessen.

	Medelvärde på skalan 1–5	Dålig %	Ganska dålig %	Måttlig %	Ganska bra %	Bra %
<i>Hur bra information har du fått om servicen och alternativen?</i>	2,8	19,2	19,2	28,4	24,4	8,8
<i>I vilken grad har du kunnat delta i servicen som du erbjuds som helhet och i planeringen av innehållet?</i>	2,9	16,5	18,2	32,3	22,1	10,9
<i>I vilken grad upplever du att du har blivit hörd i beslutsprocessen som rör dig?</i>	2,9	19,5	19,5	24,1	23,9	13,0
<i>I vilken grad upplever du att du har kunnat påverka beslutfattandet som rör dig?</i>	2,8	18,7	24,7	23,3	23,3	10,1
<i>I vilken grad har du kunnat delta i det praktiska genomförandet av den service som du har fått?</i>	3,1	15,7	15,9	26,3	28,7	13,5
<i>I vilken grad har du kunnat delta i utvärderingen av den service som du har fått?</i>	2,6	24,9	23,5	24,2	18,8	8,6
<i>I vilken grad har du fått möjlighet att ge respons på servicen och hur den har genomförts?</i>	2,7	23,3	22,6	24,5	19,2	10,4
<i>I vilken grad har din respons påverkat det fortsatta genomförandet av servicen?</i>	2,4	32,4	23,9	21,5	13,7	8,5
<i>I vilken grad upplever du att du har varit delaktig i socialt arbete för personer med funktionsnedsättning som helhet?</i>	2,7	19,5	23,4	32,4	15,9	8,8
<i>Svarens medelvärde</i>	2,8	21,1	21,2	26,3	21,1	10,3
Andelen saknade uppgifter varierade mellan 6 och 9.						

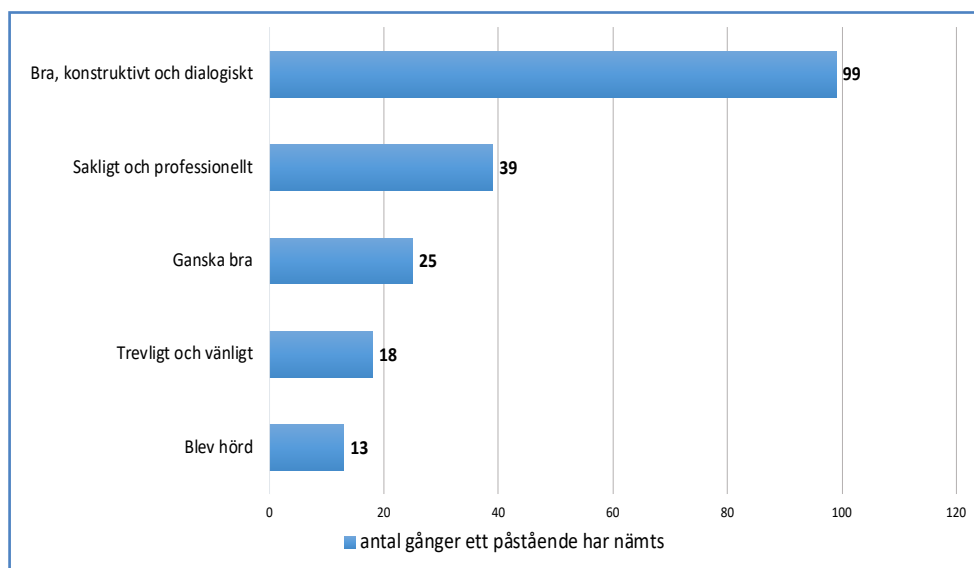
Tabell 2. Upplevelsen av servicen i fråga om insats, vänlighet och klientens åsikter.

	Medelvärde på skalan 1–5	Aldrig %	Sällan %	Ibland %	Ganska ofta %	Ofta %
<i>Man har satt sig in ordentligt i min situation.</i>	3,0	13,2	22,5	26,4	24,2	13,7
<i>Servicen har varit vänlig.</i>	3,7	4,8	10,1	21,6	34,1	29,3
<i>Man har frågat mig om min åsikt.</i>	3,1	15,7	21,2	21,9	23,4	17,8
<i>Svarens medelvärde</i>	3,3	11,2	18,0	23,3	27,2	20,3
Andelen saknade uppgifter var cirka 7 procent.						

de svarande att den professionella var vänlig, öppen, bra på att lyssna, hade kunskaper i servicehandledning och kunde bemöta klienten jämlikt.

Vi delade in beskrivningarna av samtalen i positiva och negativa upplevelser. Ibland kunde ett svar innehålla en upplevelse som var både positiv och negativ. Därför är det sammanlagda antalet klassificerade svar större än antalet svarande. Likaså kunde ett svar innehålla flera negativa eller positiva upplevelser. Många beskrev samtalen med positiva uttryck (figur 1). Sammanlagt klassificerades 194 positiva upplevelser. Över en fjärdedel av de svarande ansåg att mötet med en professionell inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning var bra, dialogiskt eller konstruktivt.

I den första kategorin ”Bra, konstruktivt och dialogiskt” ingick bland annat att samtalen var intressanta och lösningsorienterade samt att den professionella kunde motivera praxisen och var ärlig, flexibel och lättillgänglig. Ett sakligt och professionellt samtal var förtroendeingivande. Samtalet uppfattades som trevligt och vänligt när den professionella upplevdes som närvarande eller gav stöd. Med närvaro avsåg de svarande bland annat att den professionella tittar på klienten, visar sitt ansikte och håller ögonkontakten. Att de svarande blivit hörda omfattade upplevelsen av att klienten blivit respekterad och värdesatt, att man uppmärksammat klientens åsikt och att man litat på klientens egen bedömning. En del beskrev att kvaliteten på samtalet varierade beroende på den professionella.

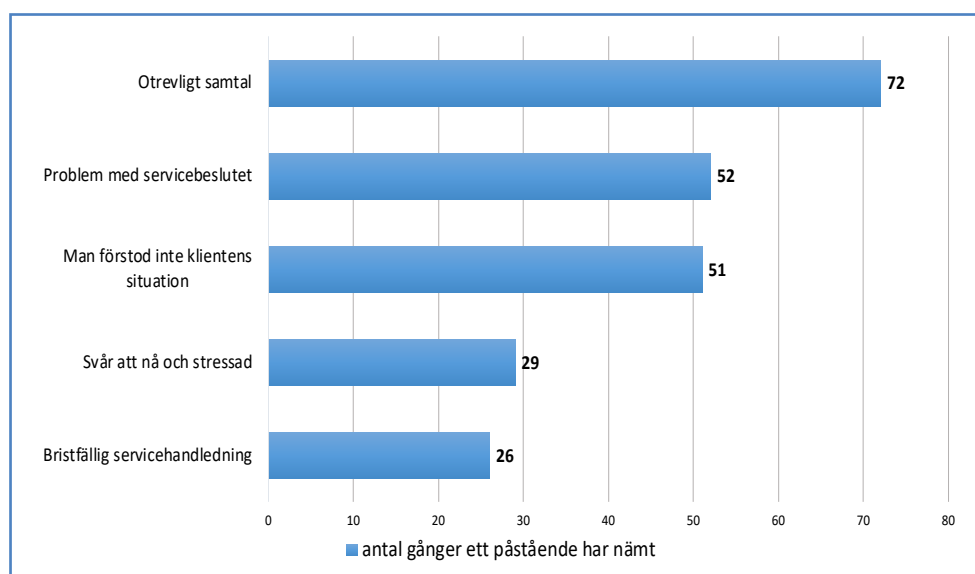


Figur 1. Positiva upplevelser av samtalet med den professionella. (344 svarande berättade om sina upplevelser.)

Spektrumet av negativa upplevelser var också brett och klienterna hade olika förväntningar på samtalet med den professionella (Heini m.fl. 2019, 107). De negativa upplevelserna handlade ofta om att klienten inte hade blivit hörd eller att klientens behov eller situation inte hade beaktats på mötet eller i beslutsfattandet. Å andra sidan upplevde man att den professionella inte ens hade möjlighet att lyssna till klientens åsikter och erfarenheter upplevelser på riktigt, eftersom yrket inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning är stressigt, det ordnas inte tillräckligt många möten, och den professionella inte har någon verklig beslutanderätt.

Hög personalomsättning ansågs också vara en faktor som försvårade samtalen. De negativa upplevelserna som räknats upp ovan kan sammanfattas i fem dimensioner (figur 2).

De svarande upplevde inte alltid samtalen som entydigt positiva eller negativa, utan upplevelserna varierade beroende på vilken professionell de träffade (nämndes 14 gånger) eller från möte till möte (nämndes 6 gånger). Några upplevde det negativt om ärendet endast hanterades via e-post, om det saknades kommunikationsmedel eller om föräldrarna utförde ärenden åt klienten. Nästan en tredjedel av de svarande hade upplevt samtalet som otrevligt på något sätt. Otrevligt möte kallade vi en situation där klienten hade upplevt att samtalet hade en otrevlig ton eller inte upplevde bemötandet som vänligt eller mötet som jämlikt.



Figur 2. Negativa upplevelser av samtalet med den professionella. (344 svarande berättade om sina upplevelser.)

För en stor del av de svarande (23 procent) var det viktigaste om de fick nödvändig service eller inte. Därför riktades missnöjet med servicebeslutet även mot upplevelsen i allmänhet. Många svarande upplevde att ett negativt beslut berodde på en ansträngd ekonomi, att besluten fattades på en nivå ovanför den professionella eller att den professionella inte förstod klientens situation, snarare än att klienten inte uppfyllde grunderna för beviljande av service. Detta kan försvåra interaktionen och dialogen. Serviceupplevelsen kan förbättras när man diskuterar vänligt även om sådant man är oense om och bemöter klienten som en jämlike.

Många av de svarande (22 procent) ansåg att den professionella inte förstod klientens situation. Klienter som inte får den service de ansöker om kanske upplever att den professionella inte förstår deras behov. De svarande förstod dock att ramar och praxis som kommer ovanifrån styr beviljandet av servicen. Det kan också hända att den professionella har ansett att det inte finns grunder för att bevilja service i klientens situation. Beslutet kan dock kännas godtyckligt för klienten om motiveringarna inte presenteras på ett begripligt sätt.

Många svarande hade ansett att själva samtalet var bra, men att servicebeslutet som de fått senare inte hade överensstämt med samtalet. Det är förvirrande för klienten om ett samtal och möte som upplevs positivt tycks vara betydelselöst när beslutet kommer. Klienten kan endast få klarhet och visshet i situationen genom att begära omprövning. Begäran om omprövning är klientens rättighet, men det är en långsam, svår och resurskrävande process. Den professionella förväntas dock kunna föra ett samtal i god anda och samtidigt motivera varför service inte kan beviljas i vissa fall.

Bland svaren kom det också fram att den professionella var svår att nå och att samtalstillfällena var stressiga (13 procent). Stressen visade sig för klienten genom att den professionella inte hade tillräckligt med tid för samtalet med klienten, att man inte satte sig in i klientens situation tillräckligt i förväg och att det var svårt att hålla kontakten.

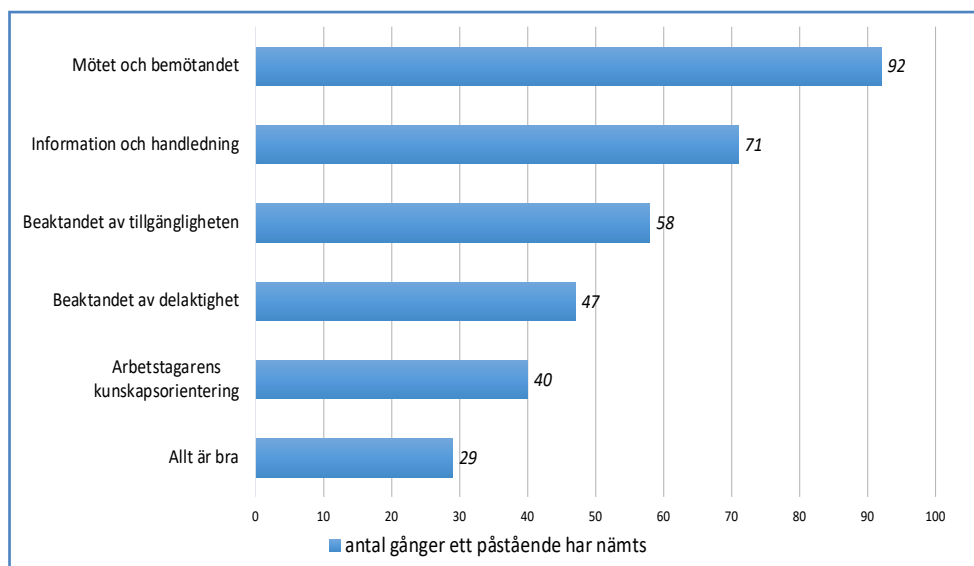
Många av de svarande (11 procent) var besvikna på servicehandledningen. Man ifrågasatte den professionellas kunskaper och öppenhet och upplevde att hen inte ville berätta om servicen för klienten. På ett annat ställe i enkäten fick klienterna frågan om de hade blivit utan någon service som de behövde. Även då uppgav många av de svarande att de inte hade fått tillräckligt med god servicehandledning.

Av svaren kan vi se att det är en fördel för den professionella om hen identifierar vad klienten förväntar sig av mötet och vad klienten behöver. Vissa klienter upplever att en professionell som snabbt går igenom alla ärenden känns

distanserad. Andra klienter upplever i sin tur att en professionell som sätter sig in i ärenden på djupet lägger sig i sådant som inte angår den professionella och som klienten inte vill ta upp under samtalet. Vissa klienter vill gå igenom hela sitt liv ingående tillsammans med den professionella, medan andra endast vill ha tydlig information om den service de behöver och hur de säkerställer sina lagstadgade rättigheter.

De svarande blev ombudda att med egna ord berätta vad de önskade att den professionella skulle uppmärksamma under samtalet med klienten. Ungefär en fjärdedel av de svarande framförde inga önskemål och var tionde av dem som svarade på frågan konstaterade att hen inte hade några utvecklingsförslag. De framförda önskemålen kan sammanfattas i sex dimensioner (Figur 3).

För de svarande som framförde utvecklingsförslag var det viktigast att bli jämlikt och ärligt bemött, att den professionella är närvarande, att den professionella lyssnar uppriktigt och vill hjälpa till (32 procent av önskemålen). Det var också viktigt för de svarande att få information och handledning och att den professionella berättade om servicen (25 procent av önskemålen). Vart femte önskemål gällde beaktandet och verkställandet av tillgängligheten. Därtill framfördes ett generellt önskemål om att klienten skulle få vara mer delaktig i sitt eget ärende (16 procent av önskemålen) och så önskade man att den professionella skulle sätta sig in mer noggrant i klientens situation och uppgifter (14 procent av önskemålen).



Figur 3. Önskemål om samtalet och mötet mellan klienten och professionella. (337 svarande berättade om sina önskemål.)

Delaktigheten ökar när...



- en person med funktionsnedsättning betraktas som en partner och en delaktig aktör.
- samtalet är vänligt och klienten bemöts jämlikt och med respekt och närvaro.
- samtalet är transparent. Allting motiveras för klienten tillräckligt utförligt och på ett begripligt sätt.
- det finns tillräckligt med tid för det arbete som klientens ärende kräver.
- mötet med klienten sker i rätt tid.
- den professionella identifierar tydligt mötet och samtal klienten förväntar sig och vill ha.

3.2 Praxis som ökar delaktigheten i klientprocessen

3.2.1 Strukturer och administration

Klientprocesserna inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning påverkas dels av den enskilde professionella, dels av servicesystemets strukturer och kommunernas ekonomi. De svarande ansåg att onödig byråkrati påverkar upplevelsen av delaktighet negativt. Genom att minska byråkratin och kontrollerna skulle man enligt de svarande kunna rikta mer resurser på att sätta sig in i klientens specifika situation, genomföra servicen och utvärdera hur servicen genomförts.

De svarande önskade att de professionella skulle få större befogenhet att utnyttja sina yrkesfärdigheter och att tillsammans med klienten göra individuella bedömningar vid beslutsfattandet. Många svarande upplevde att besluten inte nödvändigtvis ligger i den professionellas händer. Man upplevde att de baserades på anvisningar ”uppifrån” och att pengar styrde besluten mer än klienternas behov och rättigheter.

Intentionen i kommunernas riktlinjer är att förenhetliga grunderna för beviljande av service i syfte att öka jämlikheten mellan klienterna. Samtidigt kan riktlinjerna försämra klienternas möjligheter att leva på lika villkor som kommuninvånare utan funktionsnedsättning, då de begränsar de professionellas möjlighet att beakta klientens individuella situation när de fattar beslut. Enligt de svarande skulle delaktigheten öka om kommunikationen till klienten inte baserades på allmänna normer och direktiv, som har en otydlig koppling till klientens livssituation. Man önskade att de professionella skulle motivera lösningar som passade klienternas individuella situation.

En del av de svarande önskade att ett samtal med den professionella hemma eller via telefon skulle räcka som en ansökan och att man inte skulle behöva skicka in en separat ansökningsblankett efter samtalet. Enligt lag har klienten möjlighet att lämna sin ansökan muntligt även i dagsläget, men en skriftlig ansökan är att rekommendera både för klientens och den professionellas rättsskydd. De svarande önskade att de professionella skulle använda uppgifter som redan samlats in från klienterna, så att klienterna inte alltid behövde skicka in samma dokument på nytt. De svarande önskade att ansökan om funktionshindersservice och byråkratin i samband med servicen inte skulle vara så tidsödande och jobbig. Enligt svaren tar även behandlingen av ansökningarna oftast för lång tid. I brådskande fall önskade man att det fanns möjlighet till ”snabba avgöranden”. Som en lösning på ansökningarnas långa behandlingstid önskade de svarande fler professionella till funktionshindersservicen.

För en del av de svarande var det viktigt att klienten hade en egen, bekant kontaktperson som kände klienten. Hög personalomsättning ansågs minska klientens känsla av delaktighet och öka distansen till det sociala arbetet inom funktionshindersservicen och göra det mer diffust. Även om varaktighet bland professionella i allmänhet ansågs öka klientens delaktighet, framförde några svarande att klienten bör ges möjlighet att byta kontaktperson.

De svarande önskade att avgörandet av ett ärende skulle vara oberoende av vilken professionell som behandlade ärendet. En del av de svarande uppmärksammade skillnaderna mellan kommunernas praxis. Enligt deras erfarenheter var tillvägagångssätten olika på olika håll i landet i liknande situationer. De ansåg också att klienternas delaktighet förverkligades i varierande grad i kommunerna. Å andra sidan betonade de svarande vikten av att beakta de individuella förhållandena.

Delaktigheten ökar när...



- resurserna inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning inriktas på klientspecifik service.
- den professionella ges möjlighet att använda sina yrkesfärdigheter och sin omdömesförmåga individuellt tillsammans med klienten.
- servicelösningar motiveras individuellt för klienten och inte enbart med allmänna riktlinjer och normer.
- klienterna inte orsakas extra besvär vid ansökan om service.
- man lyssnar på klientens nuvarande situation och använder uppgifter som redan samlats in om klienten.
- personalomsättningen är låg och klientens egen kontaktperson är densamma, men att klienten har möjlighet att byta kontaktperson vid behov.
- det är möjligt att göra "snabba avgöranden" i brådskande fall.
- det finns tillräckligt många professionella.
- man på lokal och nationell nivå tar hänsyn till att servicelösningarna är rättvisa och att personer med funktionsnedsättning ges möjlighet att leva på lika villkor som andra.

3.2.2 Tillgång till information och serviceförståelse

De svarande framförde att klienter med funktionsnedsättning behöver mer övergripande, tydlig och tillgänglig information om servicen. Klienterna förstår inte alltid att ansöka om den service och de stödåtgärder som finns tillgängliga för personer med funktionsnedsättning, eftersom informationen om dem inte är tillräcklig. En del av de svarande upplevde att man inte alltid berättade öppet om servicen. Tillgång till information, förståelse för servicen och egen aktivitet ansågs vara faktorer som ökar delaktigheten. Man efterfrågade mer information om bland annat lagstiftningen och kommunens riktlinjer. Dessa svarande ansåg

att tillgången till information var en förutsättning för att klienten skulle kunna fatta beslut om sin service.

Det är dock inte tillräckligt att bara öka mängden information, utan informationen måste också vara tillgänglig. I detta sammanhang nämndes till exempel att informationen fanns i elektronisk form och att språket och anvisningarna var tydliga. Informationen om funktionshinderservicen upplevdes som svårtolkad och man efterfrågade tydliga motiveringar till servicekriterierna. När informationen har skrivits på en allmän nivå, måste klienten ha särskilda kunskaper för att kunna tolka den utifrån sin egen situation.

Utifrån svaren verkar klientens serviceförståelse vara en faktor som påverkar delaktigheten i stor utsträckning. De svarande efterfrågade tydlighet och transparens. En del av klienterna ville ha en tydligare presentation av den administrativa processen: var och hur klientens ärende behandlas och vem som fattar det slutgiltiga beslutet i ärendet. Enligt vissa klienters erfarenheter fattas servicebesluten på ett "beslutsmöte" eller i "team" efter mötet med klienten. Den administrativa processens ansiktslöshet ansågs minska klientens delaktighet i beslutsfattandet. Baserat på svaren har det stundtals varit oklart för klienterna att teamen kan delta i beredningen av myndighetsbeslut, men att besluten om en klient undertecknas av en enskild professionell som också bär ansvaret för sina beslut.

Förtroende för att servicebeslutet motsvarar samtalet med den professionella ökar klientens upplevelse av delaktighet. I svaren önskade man också att beslutsprocessen skulle vara mer transparent och att man skulle gå igenom servicekriterierna med klienten redan vid bedömningen av servicebehovet. En del av de svarande önskade att man skulle ta större hänsyn till klienternas åsikter och presentera olika alternativ. Några svarande önskade att klienten skulle få halvtidsinformation om ett kommande beslut. Man önskade att den professionella skulle motivera sin ståndpunkt och de faktorer som påverkade avgörandet på ett tydligt sätt som klienten förstår.

De svarandes förväntningar på mängden information varierade. Man ville dels ha individuellt anpassad information och individuellt prövade beslut, dels mycket information och likartade beslut. Klientens serviceförståelse ökar av tillräcklig information i rätt tid om servicen, grunderna för beviljandet av servicen och motiveringarna till beslutet i klientens individuella situation. Detta ökar i sin tur klientens delaktighet i sin egen klientprocess. Om besluten endast motiveras med hänvisning till lagparagrafer är det lätt hänt att sambandet till lagstiftningen och hur den tillämpas på klientens livssituation förblir otydlig för klienten.

Delaktigheten ökar när...



- klienten, i den omfattning som passar klientens situation, får rådgivning, handledning och information om olika servicealternativ och möjligheter samt om klientens rättigheter.
- informationen är tillgänglig, till exempel på lättläst språk, illustrerad och läsbar med ett skärmläsningssprogram.
- man uttrycker sig tydligt och begripligt i anvisningarna.
- man pratar öppet om klientens situation med klienten.
- man tillsammans går igenom kriterierna för beviljande av service redan på mötet och funderar över olika lösningar.
- man förvissas sig om att man har samma uppfattning om klientens situation innan det faktiska beslutet fattas, till exempel via telefon eller genom att träffa klienten igen.
- all information är transparent.

3.2.3 Den professionellas kunskaper och klientförståelse

De svarande upplevde att det var enklare att prata med den professionella om hen kände till klientens sjukdom eller funktionsnedsättning och hur den påverkade funktionsförmågan. Man önskade att de professionella även skulle ha kunskaper om och förståelse för behoven hos grupper med mer ovanliga funktionsnedsättningar. I svaren betonades att det inte alltid syns utåt hur funktionsnedsättningen påverkar funktionsförmågan.

Den professionella har nytta av kunskaper om funktionsnedsättningar och sjukdomar, så att hen kan ställa rätt frågor om hur funktionsnedsättningen påverkar vardagen. Socialarbetarnas utbildning är dock samhällsvetenskaplig och de svarande förväntade sig inte heller särskilt detaljerade kunskaper om funktionsnedsättningar.

Klienterna föreslog även att erfarenhetsexperter och föreningar skulle utnyttjas i större utsträckning i socialarbetarnas utbildning. De professionella kan bredda sin förståelse hur livet ter sig för personer med funktionsnedsättning till exempel genom att sätta sig in i föreningarnas verksamhet och delta i deras evenemang.

Man önskade att de professionella skulle ha god kännedom om lagstiftningen och kunna tillämpa lagen i praktiken. De svarande upplevde att tolkningen av lagen varierar och att klienten själv måste känna till sina lagstadgade rättigheter. I dessa svar upplevde man att service hade beviljats först efter förvaltningsdomstolens avgöranden, vilket innebär att service som tryggas genom lag inte genomförs utan en begäran om omprövning. En del av de svarande önskade att lagarna skulle tolkas till klientens fördel, men majoriteten av dem som betonade lagkunskap efterfrågade främst lagenlighet och rättvisa. Om den professionella inte klargör kriterierna för beviljande av service eller motiveringarna till besluten, kan klienten få uppfattningen att den professionella inte är insatt i lagen eller att serviceprocessen inte följer lagen. Missnöje med ett beslut eller dess motiveringar kan dessutom leda till onödigt ändringssökande.

Man önskade att arbetsätten skulle vara tillgängliga och passa klienternas behov. De svarande önskade att de professionella hade kunskaper om användning av till exempel kommunikationsmetoder som stöder och ersätter talet. I svaren nämndes bland annat illustrationer, lättläst språk och lättläst material och att företeelser konkretiseras med stödtecken och gester. Som exempel nämndes behovet att utföra ärenden elektroniskt eller öga mot öga på grund av nedsatt hörsel eller beaktande av högkänslighet och behovet av ett tyst utrymme. Den professionella bör säkerställa att hen och klienten i möjligaste mån har uppfattat de behandlade ärendena på samma sätt.

De svarande önskade att de professionella skulle värdesätta klientens erfarenhetsexpertis. Det framgick av många svar att klienten är den som bäst känner till sina behov och sin sjukdom eller funktionsnedsättning. Man måste förhålla sig likadant till en person med funktionsnedsättning som till andra personer i samma ålder och i samma livssituation. Man önskade också att de professionella skulle lita på klientens egen bedömning av sitt servicebehov.

Den professionellas klientförståelse byggs även upp av samhällets och den professionellas personliga attityder och värderingar. Hur man förhåller sig till funktionsnedsättningar från såväl samhällets som den enskilda professionellas håll påverkar i hög grad upplevelsen av delaktighet bland personer med funktionsnedsättning. Personer med funktionsnedsättning bör ses som delaktiga ak-

törer, inte som föremål för servicen. Man önskade att de professionella skulle ha en positiv och likabehandlande inställning och värdesätta klientens delaktighet.

Klienternas upplevelse av delaktighet ökar om de professionella har en saklig och professionell attityd och förhåller sig till klienten som en jämlik partner och medborgare som har rätt till nödvändig service. Många önskade att den professionella skulle ha ”rätt attityd”, vilja hjälpa till och stå på klientens sida. Alla dessa önskemål ligger nära tanken om social advokatverksamhet (se Hokkanen 2014; 2016). I vissa svar sammankopplades detta även till en syn på människor och funktionsnedsättningar som lämpar sig för yrket.

Delaktigheten ökar när...



- mötespraxisen och serviceprocessen är tillgänglighetsanpassad.
- den professionella och servicen är lättillgänglig.
- den professionella uppmärksammar både sina egna och andras attityder och syn på funktionsnedsättningar.
- den professionella förhåller sig jämlikt till klienten och värdesätter klientens erfarenhet och bedömning av sitt servicebehov.
- den professionella har tillräckliga kunskaper om olika sjukdomar och funktionsnedsättningar och kan vid behov få information via nätverk och mångprofessionellt samarbete.
- den professionella ökar sin klientförståelse genom att utnyttja föreningars och erfarenhetsexperters kunskaper.
- den professionella har tillräckliga kunskaper om den lagstiftning som behövs inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning och hur den tillämpas samt har metoder för att öka sina kunskaper.

3.2.4 Individuella behov

Som en motvikt till den enhetliga verksamhetspraxis som beskrivits i tidigare kapitel framhävde flera svarande behovet av att de funktionsnedsattas individuella situation beaktas inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning. Tanken om att enhetliga riktlinjer inte tar hänsyn den individuella situationen och de individuella behoven för personer med funktionsnedsättning var starkt framträdande i svaren. I dessa svar önskade man fler bedömningar från fall till fall, eftersom livssituationerna för personer med funktionsnedsättning varierar. Bara för att personer har liknande funktionsnedsättningar betyder det inte att de befinner sig i samma situation eller har samma behov av stöd och service.

Servicen bör motsvara klientens behov snarare än att klienten ska anpassa sig efter färdiga serviceformer. Man önskade att de professionella skulle söka efter lösningar på klienternas problem även på andra ställen än enbart inom kommunens service, till exempel hos föreningar. Som individuella servicelösningar föreslogs även personlig budget och servicesedlar. Det efterfrågades fler alternativ och flexibilitet i genomförandet och beviljandet av service. Till exempel önskade de svarande möjligheten att använda taxi som färdtjänst i hela Finland eller utomlands ett bestämt antal kilometer och möjligheten att beviljas extra timmar av personlig assistans vid tillfälliga behov. Man önskade också att personlig assistans skulle ordnas även på andra sätt än enligt arbetsgivarmodellen. I fråga om boende önskade man sig individuella lösningar utifrån klientens behov. Man efterfrågade nya servicelösningar, men poängterade samtidigt att man inte bör tvinga klienten till nya verksamhetssätt: ibland är det gamla bekanta och trygga det bästa för klienten.

Delaktigheten ökar när...

- man tar hänsyn till att klienterna och deras livssituationer är olika och individuella.
- klientens behov och individuella situation prioriteras vid bedömningen av klientens servicebehov, i stället för att man försöker passa in klienten i färdiga serviceformer.
- service beviljas på ett mer flexibelt och innovativt sätt.
- det finns flera alternativ till hur servicen kan genomföras.



3.2.5 Hörande av klientens åsikter

Bestämmelser om att höra klienten, ta hänsyn till klientens åsikter och respektera klientens självbestämmanderätt finns i bland annat socialvårdens klientlag, förvaltningslagen och FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning². Av svaren framgick det att möjligheten att få framföra sina åsikter och önskemål var starkt förknippad med interaktionen mellan den professionella och klienten vid mötet. Många av de svarande önskade ett tillräckligt långt möte samt tid och utrymme för klienten att framföra sådant som är viktigt för hen under mötet med den professionella. Därtill önskade man sig mer tid för allmänna diskussioner, att man gick långsamt framåt och att stämningen under mötet inte var stressig.

Det tar tid att skapa en förtrolig relation mellan den professionella och klienten. Enligt de svarande är tillräckligt med tid viktigt för att klienten ska kunna berätta ingående om sina åsikter och önskemål. Ofta ansågs det faktum att klienten blev hörd och fick tillräckligt med tid under samtalet vara beroende av varandra. Om man har för bråttom under mötet och klienten upplever att hen inte får förklara sitt ärende tillräckligt, upplever klienten ofta att hen inte blir hörd och känner sig övergiven.

En stor del av de svarande önskade i synnerhet att de professionella skulle lyssna på dem på riktigt. Många poängterade att den professionella skulle vara neutral och inte ha förutfattade meningar. Enligt de svarande är en bra professionell empatisk, mänsklig, vänlig, ärlig, samarbetsvillig, uppmuntrande, pålitlig och kan bemöta klienten på rätt sätt. Ett bemötande som värdesätter och respekterar klienten skapar en atmosfär där det är enklare för klienten att framföra sina åsikter och önskemål. En bra professionell lyssnar noga, pratar tydligt och säkerställer att klienten har förstått ärendet som behandlas.

Andra svarande gjorde en stark koppling mellan hörandet och samtalet. Vikten av ett normalt och sakligt samtal lyftes fram i svaren. Med detta menade de svarande för det första möjligheten att över huvud taget ha ett samtal och för det andra samtalets dialog, att man kan diskutera även om meningsskiljaktigheter uppstår och ges möjlighet att reda ut oklarheter. Ett gott uppförande och bra attityder förknippades också med samtalet.

² Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000, 8 §; Förvaltningslag 434/2003, 34 §; FN:s Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning 27/2016.

Vissa sammankopplade hörandet med planeringen av servicen och beslutandet om den tillsammans med klienten. Hörandet förknippades till exempel med att åsikter och önskemål beaktades i planeringen av och besluten om klientens liv och service, att information som klienten delgav användes, att klientens åsikter värdesattes och att klienten hade en verklig möjlighet att påverka servicens innehåll. En del av de svarande kopplade hörandet med konkreta situationer där hörandet kommer till uttryck, till exempel när klienten eller en anhörig deltar på ”beslutsmötet”. Det framfördes även att hörandet av klienten kan vara skenbart, dvs. att man visserligen lyssnar på klienten, men att klienten i själva verket har svårt att påverka servicebeslutet eller servicens innehåll. Enligt de svarande innebär hörande alltså inte bara själva lyssnandet, utan förutsatte ett gensvar från den professionella och verklig delaktighet och makt för klienten i sin process.

Att klienten blir hörd förutsätter också att servicen är tillgänglig. De svarande påpekade att funktionsnedsättningar och problem med funktionsförmågan kan påverka möjligheten att framföra sin åsikt och uttrycka sig samt att bli hörd. Genuint hörande sker i klientens takt och med ett kommunikationsätt eller en metod som klienten brukar använda. I vissa situationer var det möjligt för klienten att förmedla sin åsikt när den professionella berättade om servicen på ett lätt språk och hade kunskaper i och använde alternativa- och kompletterande kommunikationsmetoder (AAC-metoder).

Delaktigheten ökar när...

- klienten ges tillräckligt med tid och utrymme att beskriva sin situation, sina behov och föreslå lösningsalternativ.
- den professionella lyssnar på klienten och hens önskemål och beaktar klientens åsikter när beslut fattas.
- den professionella anpassar sig efter klientens kommunikationsätt och tar hänsyn till eventuella särdrag som funktionsnedsättningen medför och dess eventuella inverkan på funktionsförmågan.
- man berättar om servicen på ett enkelt språk om det behövs och använder AAC-metoder.
- interaktionen mellan klienten och den professionella är dialogisk, respektfull och vänlig.



3.2.6 Förberedelse för mötet

Mötet med den professionella är en viktig händelse i klientens liv. Många svarande önskade att de kunde förbereda sig för mötet på förhand. De ville ha information om vad man skulle prata om på mötet och vilka frågor de skulle få, hur serviceplaneringen vanligtvis går till och allmän information om olika typer av funktionshinderservice. De ville också att man på förhand berättade om klientens rättigheter på mötet om serviceplanen, till exempel möjligheten att ta med sig en stödperson till mötet.

Enligt de svarande skulle det vara möjligt att förbereda sig till exempel om blanketten för serviceplanen skickades till klienten före mötet. Klienten skulle själv eller tillsammans med sina närstående i förväg få reda på vilka faktorer som i allmänhet anses vara betydelsefulla vid bedömningen av servicebehovet. Det skulle göra klienten mer uppmärksam på att under mötet ta upp alla faktorer som påverkar hens situation. Man önskade också mer tydlig information om vilka dokument och utredningar som ska bifogas serviceansökan.

Det är dock inte alltid möjligt eller meningsfullt för klienten att förbereda sig och man kan inte heller kräva det av klienten.

Delaktigheten ökar när...

- klienten i förväg får material som förberedelse för mötet, till exempel information om olika typer av service eller blanketten för serviceplanen.
- klienten i förväg får information om mötets innehåll, till exempel vilka ärenden som ska behandlas, vad man ska prata om och vem klienten kan ta med sig till mötet.
- klienten får tydliga anvisningar om vilka dokument och utredningar som krävs för olika ansökningar.



3.2.7 Helhetsorientering

Klienterna inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning får ofta service som även omfattar barnfamiljer, äldre och hälso- och sjukvården. Ett av särdragen för det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning är just att man nyttjar sektorsövergripande samarbete, även med aktörer utanför social- och hälsovården. Sektorsövergripande samarbete bör förekomma i tillämplig omfattning i alla serviceprocesser inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning, eftersom man enligt funktionshinderslagstiftningen alltid ska undersöka om klientens servicebehov kan uppfyllas med den service som tillhandahålls i första hand. Funktionshinderslagstiftningen tillämpas först när den service som tillhandahålls i första hand inte uppfyller klientens servicebehov eller om den inte är förenlig med klientens intressen. Enligt grundtanken om tillämpningen av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning bör man satsa mer på tillgänglighetsanpassad basservice för att lösa servicebehoven för personer med funktionsnedsättningar.

De svarande önskade att den professionella skulle sätta sig in ordentligt i klientens situation, vilket innebar att klienten och klientens situation beaktas helhetsinriktat. Helhetsorientering förutsätter att man avsätter tillräckligt med tid, iakttar klientens unika situation, ger klienten möjlighet att förbereda sig och att mötet är klientorienterat. Det helhetsinriktade angreppssättet associerades dessutom med att man lyssnade på och beaktade klientens närstående och nyttjade multiprofessionella kunskaper. Till vissa delar förknippades helhetsorientering också med att en professionell satte sig in i klientens tidigare uppgifter.

En del av de svarande önskade att de professionella i förväg skulle läsa hälso- och sjukvårdens expertutlåtanden om klienten och utnyttja hälso- och sjukvårdens sakkunskaper för att lära sig om klientens funktionsnedsättning eller sjukdom. Man ansåg att nyttjandet av expertutlåtanden skulle minska överlappande arbete och dokumentation för de yrkesutbildade. Å andra sidan ansåg man att klientens egna upplevelser och sakkunskaper riskerade att bli åsidosatta om en professionell lutade sig mot expertutlåtanden, eftersom experterna inte gjorde en omfattande bedömning av hur funktionsnedsättningarna påverkade den dagliga funktionsförmågan. Svaren tyder på att klienterna kanske tar för givet att expertutlåtanden har en annan betydelse än vad de faktiskt har när man fattar beslut om servicen. Till exempel kan klienten tolka en rekommendation i ett läkarutlåtande som ett löfte om service.

I enkätsvaren innebar helhetsorientering även att man tänker igenom tillhandahållandet av service med ett öppet sinne med tanke på klientens helhetsituation och de behov som uppstår i den, i stället för att man enbart bedömer om de allmänna kriterierna för en viss tjänst uppfylls. Enligt de svarande kan

lösningarna på hjälpbehovet ibland finnas på annat håll än i det aktuella servicebudet inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning.

De svarande önskade att alla nödvändiga aktörer deltar tillsammans i planeringen av servicen. De önskade också att man i klientens ärende skulle beakta åsikterna hos andra personer än socialarbetarna och att det bedrevs ett gott samarbete mellan aktörerna i klientens multiprofessionella nätverk. En del av de svarande ville ta med till exempel sin personliga assistent eller sin fysio- eller ergoterapeut på mötena och önskade bland annat att erfarenhetsexperter, erfarenhetsutbildare och organisationer nyttjades inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning.

Det ansågs viktigt att man nyttjade de anhörigas och närståendes sakkunskaper och vid behov samarbetade med klientens familj. De anhörigas roll ansågs extra viktig om klienten hade svårt att uttrycka sina åsikter själv. Dessutom kan klienterna ibland underskatta sitt behov av hjälp, varvid en anhörig kan bidra till bedömningen av servicebehovet med ett perspektiv som enligt den närstående är mer realistiskt. Det ligger också i klientens intresse att hela familjens välbefinnande beaktas. Å andra sidan har det tidigare framkommit att klienterna oftast vill bli hörda själva i sitt eget ärende.

Delaktigheten ökar när...

- man sätter sig in ordentligt i klientens situation på ett helhetsinriktat sätt.
- man gör sig förtrogen med klientens tidigare klientuppgifter och vid behov nyttjar andra experters kunskaper, dock utan att glömma att klientens egna upplevelser och sakkunskaper ska prioriteras och utan att åsidosätta expertisen inom det sociala arbetet.
- man söker efter lösningar på klientens situation på bredare front än att enbart fokusera på en enskild stödåtgärd inom funktionshindersservicen eller kriterierna för den.
- alla aktörer som är viktiga för klienten inkluderas i planeringen av klientens service.
- klientens anhöriga och närstående får delta i planeringen av tjänster med klientens samtycke, särskilt då klienten har svårt att själv uttrycka sina åsikter, dock utan att äventyra klientens möjlighet att bli hörd.



3.2.8 Tid och kontinuitet

De svarande önskade att det fanns möjlighet att träffa en professionell snabbare, enklare och oftare. Många upplevde att antalet möten med en professionell var för få. Man önskade fler möten för att bedöma servicebehovet särskilt när det var fråga om omfattande och långvarig service.

Baserat på svaren förverkligas klientdelaktigheten sämst i utvärderingen och utvecklingen av servicen. Ofta efterfrågades regelbundna uppdateringar av serviceplanen eller kartläggningar av klientens situation. Man önskade också uppföljning när tjänsten förändrades, till exempel tre eller sex månader efter förändringen. Å andra sidan önskade de svarande långsiktiga beslut och att dessa uppdaterades först när det hade skett någon förändring i klientens situation. Enligt dessa svaranden är allt annat onödig byråkrati för en professionell, tjänsten och klienten. Bland de svarande fanns det några som önskade färre möten. Det viktiga är att mötesfrekvensen och regelbundenheten anpassas efter klientens situation. En del av de svarande ville att en professionell skulle ta kontakt mer aktivt. Till exempel önskade man att en professionell skulle ta kontakt när ett beslut eller en serviceplan förändrades. Vissa svarande tyckte däremot att det var bättre om kontakten enbart skedde på klientens initiativ.

Enligt de svarandes upplevelser skulle delaktigheten öka om de professionella var mindre stressade och kunde avsätta tillräckligt med tid för möten. Ett för stort antal klienter och att de professionella byttes ut ansågs förhindra arbete av hög kvalitet. Man upplevde att de professionella inte har tid att göra individuella bedömningar, utan avgör ärenden rutinmässigt för att spara tid.

Tiden som ägnas åt möten liksom antalet möten och kontakttillfällen och deras regelbundenhet ansågs vara faktorer som hade stor inverkan på klientens upplevelse av delaktighet. Den professionellas tid är ofta beroende av hens arbetsmängd, vilket är en strukturell, administrativ och politisk fråga som kräver åtgärder av organisationens ledning. Om mer tid åt klienten identifieras som en faktor som ökar klientens delaktighet, kan även en professionell uppmärksamma sådant som hen själv kan påverka. En professionell kan till exempel försöka skapa en stressfri atmosfär och fundera på vilken typ av mötessituation som främjar klientens upplevelse av att bli hörd. Det bör dock påpekas att ett stressfritt och sympatiskt möte inte räcker om klienten upplever att det finns en konflikt mellan mötet och servicebeslutet, vilket framkom tidigare av resultaten.

Delaktigheten ökar när...

- en professionell är lättillgänglig och klienten får kontakt med funktionshinderservicen när hen behöver det.
- klienten ges möjlighet att träffa en professionell tillräckligt ofta och regelbundet.
- en professionell aktivt tar kontakt med klienten, till exempel när serviceplanen behöver ses över.
- klienten får tillräckligt med tid vid möten och atmosfären vid mötena är stressfri.
- en professionell har ett lagom antal klienter och tillräckligt med tid att sätta sig in i den enskilda klientens situation.



3.2.9 Digitala möjligheter

En del av de svarande kom med idéer om hur delaktigheten kan ökas genom digital teknik. Genom att utveckla digitaliseringen inom socialvården kan man öka klientdelaktigheten för många personer med funktionsnedsättning. Även om en stor del av de funktionsnedsatta skulle gynnas av att den digitala informationen ökade, får vi inte glömma bort att många fortfarande behöver sakkunnig handledning och rådgivning som ges vid ett personligt möte. Upplevelsen av delaktighet stärks också av möjligheten till aktiv interaktion mellan klienten och en professionell samt servicesystemet. Det är relevant för tolkningen av resultaten av den här enkätundersökningen att materialet samlades in genom en webbenkät. Detta har förutsatt att de svarande har haft åtkomst till en tillgänglig digital miljö och att de behärskar digitala verktyg i viss mån.

I svaren ansågs digitalisering vara en lösning som ersatte och effektiviserade de professionellas administrativa arbete, vilket man hoppades skulle frigöra mer tid till klientarbete för en professionell. Till exempel såg man möjligheter att effektivisera beslutsprocesserna genom att utnyttja digitaliseringen. De svarande önskade också bättre datatekniska kunskaper hos de professionella. Med hjälp av digitaliseringen kan man öka klienternas delaktighet genom att dokumentera

ärenden tillsammans med klienten. Vid klientbesök är detta möjligt till exempel med en bärbar dator eller projektor.

En del av de svarande tog upp den elektroniska ärendehantering. De önskade bland annat att ansökningar, beslut och serviceplaner skulle skötas elektroniskt. Man efterfrågade en webbtjänst för den elektroniska ärendehantering där klienten har en egen profil och där all information finns tillgänglig på ett och samma ställe. Man ansåg att detta skulle göra det möjligt att följa upp den administrativa ansökningsprocessen. En annan möjlighet som fördes fram var att beslut skulle kunna skickas via e-post. För att utveckla den administrativa klientprocessen föreslogs digitala lösningar som automatiska påminnelser till klienten om att serviceplanen behöver uppdateras eller att ett servicebeslut löper ut. Man menade att utvecklingen av tjänster skulle gynnas av regelbundna uppföljningar av servicen eller elektroniska klientenkäter.

Många av de svarande upplevde att e-postkontakt med en professionell kändes naturligt. Videosamtal föreslogs också som en kontaktmetod som kunde ersätta en del av de fysiska mötena. Det går att uträtta myndighetsärenden via säker e-post och denna möjlighet efterfrågades även inom det socialarbetet för personer med funktionsnedsättning. De svarande lyfte fram nyttjandet av digitaliseringen som en lösning för att göra det mer tillgängligt att uträtta ärenden och få information. För personer med nedsatt syn måste informationen vara i elektronisk form för att vara tillgänglig. För personer med nedsatt hörsel är det däremot otillgängligt att uträtta ärenden via telefon och därför borde det finnas möjlighet att uträtta ärenden till exempel via sms.

Delaktigheten ökar när...

- man utnyttjar fungerande digitala lösningar, till exempel bärbara datorer och verktyg som möjliggör delat arbete.
- man utnyttjar elektroniska kontaktsätt, till exempel säker e-post eller videosamtal.
- man gör det möjligt att uträtta ärenden och få information i en elektronisk form som är tillgänglig för alla. Detta är en förutsättning till exempel för personer med sensoriska funktionsnedsättningar.



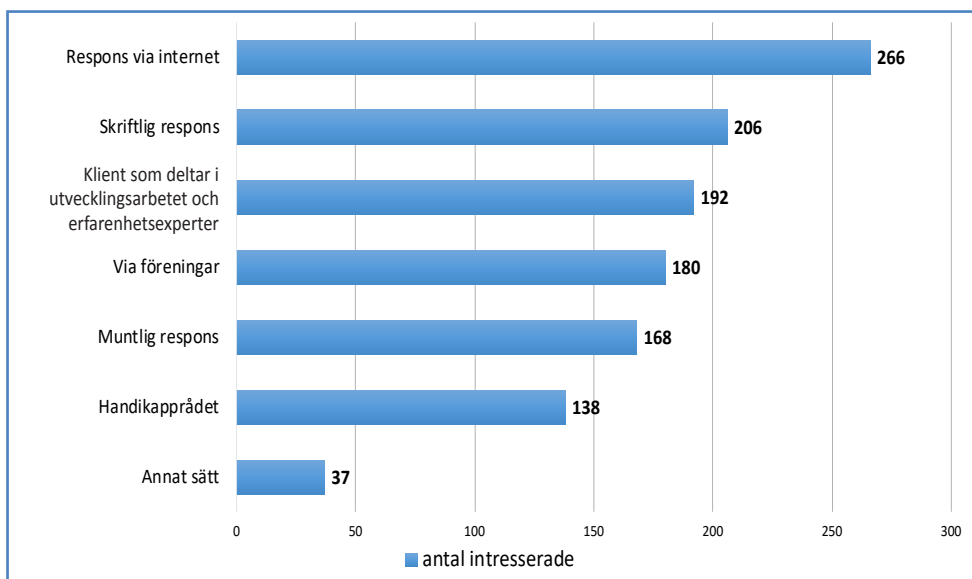
3.2.10 Klientmedborgarskap och påverkan

De svarande upplevde att det finns saker att utveckla inom funktionshinderservicen och det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning för att klienternas delaktighet ska förverkligas. De svarande berättade att de upplevt att servicen och delaktigheten försämrats på sistone bland annat på grund av kommunernas ekonomiska situation. Å andra sidan uppgav en del av de svarande att upplevelserna förbättrats de senaste åren. De svarandes varierande och delvis motstridiga upplevelser av hur delaktigheten förverkligas kan tolkas som att man behöver rikta mer uppmärksamhet på hur rättigheterna för personer med funktionsnedsättning realiserar på nationell nivå. I fråga om likabehandlingen av personer med funktionsnedsättning måste vi komma ihåg att likabehandling inte betyder samma tjänst för alla, utan att man garanterar lika möjligheter för alla. Delaktighet bygger på de grundläggande fri- och rättigheterna och mänskliga rättigheterna.

De svarandes allmänna upplevelser av delaktighet var starkt förknippade med tillgången till information. De svarande önskade att det inte ska vara klienternas ansvar att ta reda på vilken tjänst de har rätt till och att klienterna inte ska behöva kämpa för att få vara delaktiga. Man kan öka upplevelsen av delaktighet bland personer med funktionsnedsättning genom att förbättra handledningen, rådgivningen och den öppna informationen om servicen. För att lyckas med detta måste man beakta tillgängligheten, vilket kräver att man sprider information via flera kanaler på grund av de funktionsnedsattas varierande situationer.

Beaktandet av tillgängligheten betonades också ur aspekten att personer med funktionsnedsättning över huvud taget måste kunna förflytta sig till olika platser, leva i varierande miljöer och delta i evenemang om delaktigheten ska kunna förverkligas. Man önskade också bättre möjligheter till utbildning och sysselsättning för personer med funktionsnedsättning. En väsentlig del av det strukturella sociala arbetet är att expertisen inom det sociala arbetet tillgodogörs i de kommunala verksamheterna och tillsammans med andra serviceproducenter. Genom det strukturella sociala arbetet kan man även påverka utvecklingen av bostads- och verksamhetsmiljöerna så att de blir så tillgänglighetsanpassade som möjligt och tillgängliga för så många personer som möjligt.

Många av de svarande var villiga att delta i utvecklingen av det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning (Figur 4). Flest var intresserade att delta genom att ge respons via webben eller annan skriftlig respons. Nästan hälften av dem som besvarade enkäten ville dock delta med egna arbetsinsatser, dvs. som klienter som deltar i utvecklingsarbetet eller erfarenhetsexperter.



Figur 4. Viljan att delta i utvecklingen av funktionshindersservicen via olika kanaler.

De svarande upplevde att de kunde bli mer delaktiga genom att delta i utvecklingen av tjänster. De efterfrågade verkliga möjligheter att påverka: det är meningsfullt att delta i utvecklingen och ge respons när man kan påverka saker på riktigt. Det föreslogs att utvecklingen kunde ske med metoder som redan används på vissa håll, till exempel kundjuryer och utvecklingsgrupper, klientenkäter och bättre nyttjande av rådet för personer med funktionsnedsättning när kommunala beslut fattas. Man önskade att erfarenhetsexpertis och organisationernas expertis skulle nyttjas till exempel vid byggandet av offentliga utrymmen och planeringen av tjänster. Det bör dock påpekas att de personer som besvarar denna typ av enkät och denna fråga sannolikt är intresserade av utveckling och att uttrycka sin åsikt. Förmodligen besvaras enkäter sällan av personer som befinner sig i en mycket jobbig livssituation, som behöver omsorg av yrkesutbildade personer för att förverkliga sina rättigheter och få service eller som är mycket nöjda med tjänsterna som ordnas inom det sociala arbetet för personer med funktionsnedsättning.

Utvecklingsförslag relaterade till servicen framfördes framför allt i fråga om färdtjänster och personlig assistans. Önskemålen handlade om sätten att genomföra tjänsten, mängden beviljad service och dess tillräcklighet samt grunderna för beviljande av service. Det föreslogs också att konkurrensutsättningen av tjänster bör försvinna och att man i första hand skulle ta hänsyn till klientens önskemål om ordnandet av service när servicen genomfördes.

De svarande hänvisade även till mer omfattande samhällelig delaktighet i frågan om hur man möjliggör delaktighet. Bakom individuella klientprocesser finns alltid en lagstiftningsbakgrund, och det riktades också kritik mot den gällande lagstiftningen som man önskade skulle förbättras. Till exempel efterfrågades mindre rum för tolkning av lagen och mer tydlighet i situationer där samma tjänst kan beviljas utifrån olika lagar.

Delaktigheten ökar när...



- erfarenhetsexperten nyttjas i utbildningen av arbetstagare och i klientarbetet.
- man nyttjar kamratstöd.
- man nyttjar kunskaperna hos organisationer för personer med funktionsnedsättning till exempel när personlig assistans ordnas genom arbetsgivarmodellen.
- råden för personer med funktionsnedsättning nyttjas när kommunala beslut fattas.
- man nyttjar de funktionsnedsattas strukturella möjligheter att påverka vid service-, samhälls- och samskapsplanering, till exempel nyttjar klientråd och utvecklingsgrupper.
- lagstiftningen är tydlig och främjar klientdelaktighet.
- man satsar på ekonomin, utbildningen, sysselsättningen och möjligheterna att delta för personer med funktionsnedsättning.
- man garanterar service som är tillräcklig och passande sett till de individuella behoven.
- klientprocesserna är smidiga.
- man garanterar lika möjligheter i hela landet oavsett bostadsort, ålder, funktionsnedsättning och arbetstagare.

4 BARNKLIENTER OCH DERAS FÖRÄLDRARS UPPLEVELSER AV DELAKTIGHET

Analysen och presentationen av resultaten av enkäterna för barn och föräldrar styrs av klientprocessen. Först behandlas informationen och rådgivningen. Därifrån går man vidare till hur väl insatt den professionella är i klientens situation, varefter man fokuserar på serviceplaneringen samt mötet mellan klienten och den professionella. Efter det behandlas interaktionen genom hela processen och i vilken grad klienten blir lyssnad på. Även om interaktion, att lyssna och bli lyssnad på ingår i klientrelationen som helhet och är kopplat upplevelsen av hela servicesystemet konkretiseras de ofta just i samband med mötet. Efter dessa aspekter behandlas beslutsfattandet och tillhandahållandet av tjänsterna i praktiken. I det sista underavsnittet diskuteras delaktigheten som helhet, vilket även innefattar strukturella faktorer i samhället och klienternas vilja att vara delaktig i utvecklandet av tjänsterna i högre grad, även den egna klientprocessen.

4.1 Tillgång till information och servicehandledning

Informationsförmedling och servicehandledning är en viktig del av klientprocessen inom det sociala arbetet med personer som har funktionsnedsättning. Servicehandledning är rådgivning och vägledning om olika tjänster som ges av en professionell. Klienten kan inte ansöka om tjänster om hen inte vet i vilka situationer hen ska kontakta myndigheterna. Även inom andra yrken kan det finnas brister i kunskaperna om hur man ska vägleda kunden i att söka sig till det sociala arbetet inom funktionshinderservice när basservicen inte räcker till för att uppfylla servicebehovet.

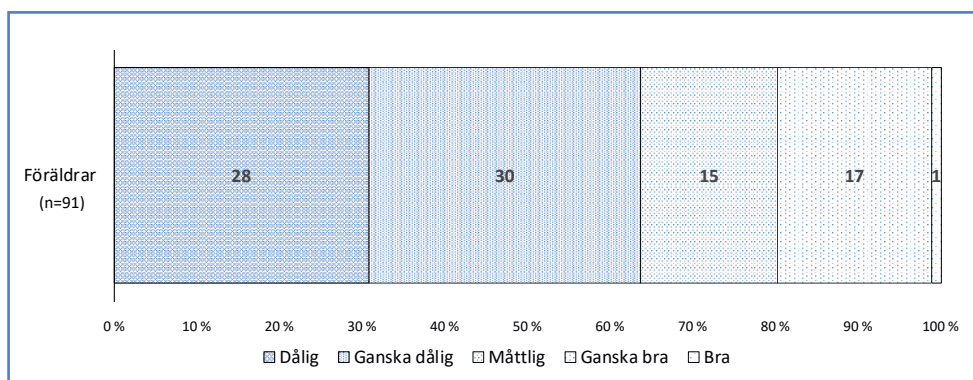
Klienten måste ha tillräckliga kunskaper om sin funktionsnedsättning, frågor som rör klienten själv och olika alternativa tjänster för att kunna fatta beslut om tjänsterna. Man talar då om serviceförståelse. Den professionella måste ge klienten stöd i att få en tillräckligt stor serviceförståelse. Det finns olika begrepp

och kriterier för tjänsterna och förmånerna inom olika förvaltningsområden. Tjänsterna kan vara mångsidiga, men även komplicerade, vilket gör att en alltför stor informationsmängd om organisationer och tjänster kan få klienten att uppleva en brist på information. Man orkar inte sätta sig in i alla tjänster i alla livssituationer och trots det har klienten rätt att få omedelbar tillgång till tjänsterna. I praktiken betyder det att klienten vet vad som ska hända i den egna klientprocessen och vad som är viktigt att föra fram. Även minderåriga klienter har rätt till det. När det gäller barn är det också särskilt viktigt att ha en möjlighet att få konkreta svar.

I svaren på enkäten riktad till vuxna betonades tillgång till information och servicehandledning i högre grad och på ett mer mångsidigt sätt än i barnens egna svar. Man frågade särskilt föräldrarna hur bra information de hade fått om tjänsterna och alternativen (figur 5). På en skala 1–5 var snittbetyget för tillgången till information enligt föräldrarnas svar 2,3.

När föräldrarna har dåligt med information om lämpliga tjänster och alternativ för situationen kan de inte uppnå serviceförståelse. Då finns det ingen grund för att fatta bra beslut om lämpliga alternativ för barnet och familjen. Man kan inte heller utgå ifrån att man ska kräva att föräldrarna har en större initiativförmåga, större kunskaper och mer tid och resurser än normalt för att sätta sig in i tjänster som är lämpliga för särskilda situationer och som är relativt ovanliga.

Man kan påverka klientens serviceförståelse genom att informera öppet, men även genom att ge hen information om det kommande mötet och vad som ska tas upp där. Man kan exempelvis informera klienten i förväg genom att skicka ut material. Vi berättar mer om sådant förhandsmaterial i avsnitt 4.3



Figur 5. Hur bra information har du fått om tjänsterna och alternativen? (Antalet svarande anges med staplar.)

i anslutning till mötet. I den här enkäten angav många föräldrar att de upplevt att man inte berättat öppet för dem om tjänsterna, utan att de själva måste veta vilka tjänster de skulle ansöka om och när. En förälder skrev följande: *”Jag får svar på frågan, men man berättar inget utöver det och ofta måste man ”mjölka” dem på samma sak flera gånger för att få en tydlig helhetsbild. Inget klargörs grundligt och man får ingen information om möjligheterna om man inte frågar själv och har fått information någon annanstans ifrån.”*

Några föräldrar angav att de saknade information om vilka tjänster de har rätt till. Ur det sociala arbetets synvinkel får diskussionen om ”vad jag har rätt till” ibland en lite problematisk prägel. Tjänsterna bestäms inte schematiskt med utgångspunkt i särskilda diagnoser eller funktionsförmågan, utan tillhandahållandet av tjänsterna ska utgå från klientens individuella behov. Behovet av service påverkas också av klientens livsmiljö, livssituation och livsstil samt önskemål. Ett sådant angreppssätt kräver att man sätter sig in i klientfamiljens särskilda situation, så att man som en professionell kan söka efter, sammanställa, berätta om och erbjuda lösningar som är lämpliga med tanke på servicebehovet. För att kunna sätta sig in i detta behöver den anställde tid för att få grepp om situationen i den omfattning som krävs, en möjlighet att utöka sin kompetens och mångsidig rådgivning. Klientens egen serviceförståelse är användbar för klienten själv för att veta när hen bör ta kontakt med tjänsterna för personer med funktionsnedsättning.

Föräldrarna angav att kunskaper om olika alternativ i tjänsterna skulle göra det lättare för dem att vara delaktiga i klientprocessen: *”Hen [socialarbetaren] skulle kunna berätta om olika möjligheter och tillsammans med familjen utvärdera vilka tjänster och stödåtgärder som behövs och se till att de sattes in i rätt tid.”* Man skulle också behöva presentera olika alternativ för klienten anpassat till just hens situation. På det sättet ökar klientens egen serviceförståelse och hen kan göra välgrundade val som bygger på rätt information.

När det gäller barn bör man särskilt tänka över vilka beslut barnet själv kan fatta och när de ska fattas tillsammans med vuxna. Mycket noggrant avvägt, i begränsad utsträckning och om barnets intresse kräver det kan man även behöva fatta beslut för barnets räkning.

Delaktigheten ökar när...

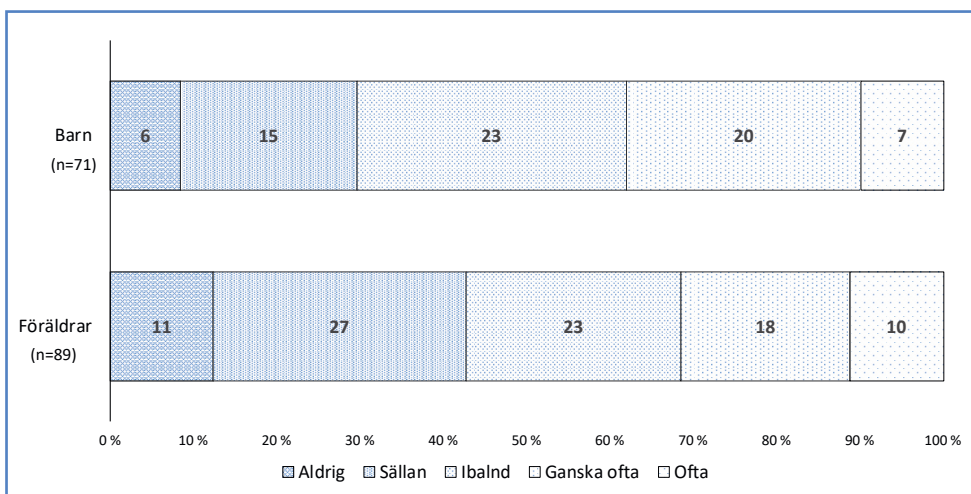


- klienten informeras öppet och tydligt om funktionshindersservicen och uppgifterna inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning.
- den professionella sätter sig noggrant in i klientens enskilda situation.
- den professionella har tid att få ett grepp om klientens situation i den utsträckning som krävs.
- klienten får information om olika alternativ som uppfyller hans servicebehov.
- man förutom att öka föräldrarnas serviceförståelse även ökar barnens.

4.2 Den professionella sätter sig in i klientens situation

Den professionella som arbetar med personer med funktionsnedsättning måste skaffa sig och behärska specialkunskaper om klienternas särskilda situation. Det kräver en möjlighet till omfattande nätverkande, så att den professionella kan förstå klientens situation som helhet och erbjuda lösningar som verkligen fungerar. Förutom att ha kunskaper om den allmänna lagstiftningen, om lokala tjänster och specialtjänster samt nätverkskompetens måste den professionella bland annat ha kunskaper om olika funktionsnedsättning och sjukdomar samt särskilda frågor som har med dessa att göra. Samma diagnos betyder olika saker för olika människor och i olika livssituationer. Den professionella måste noggrant sätta sig in i varje klients enskilda situation och förhållanden för att börja arbeta på en fungerande lösning. Det kräver tid och en möjlighet att vara flexibel och anpassa lösningen till klienten och situationen.

I den här enkäten gav man följande påstående till barnen: ”Man har satt sig in ordentligt i min situation” (figur 6). De svarande barnens snittbetyg på hur väl insatt personalen var uppgick till 3,1 på en skala 1–5. Föräldrarna ställdes inför samma påstående och de hade nästan samma åsikt som barnen (snittbetyg



Figur 6. Man har satt sig in ordentligt i min situation. (Antalet svarande anges med staplar.)

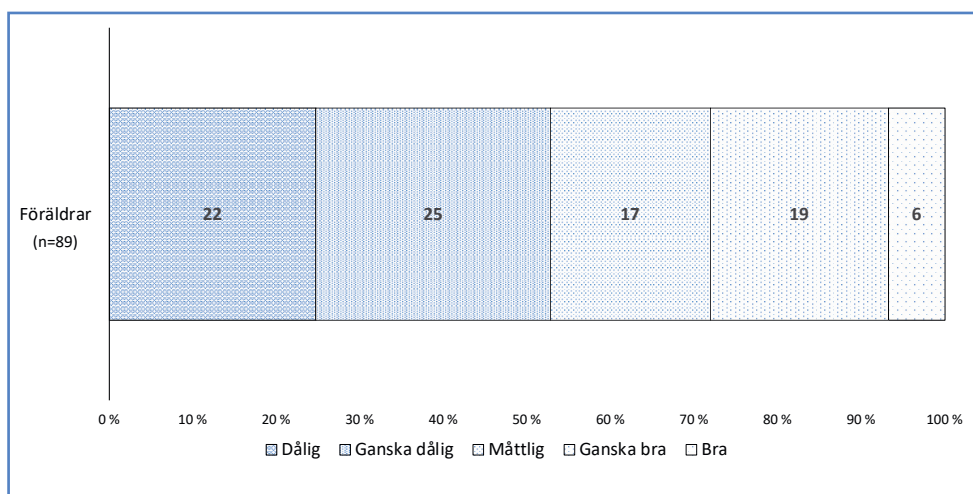
2,9). Barnen önskade att den professionella skulle ha kunskaper om just hens funktionsnedsättning och att den professionella skulle komma väl förberedd och väl insatt i utlåtandena till mötet. Även i mottagandet av föräldrarna önskade man att den professionella skulle vara mer insatt i klientens fall och ha större kunskaper om särdragen för olika funktionsnedsättningar. Socialarbetarna bör också ha grundläggande kunskaper om olika funktionsnedsättningar, men det viktiga när det gäller det sociala arbetet är att kunna ta reda på klientens servicebehov, vilket inte framgår enbart av diagnosen. För dem som är socialarbetare och arbetar med tjänster för personer med funktionsnedsättning är det viktigare att exempelvis ha kunskaper om vad en viss begränsning av funktionsförmågan innebär för just den här klienten i klientens egen livssituation. Föräldrarna önskade också att de professionella skulle ha större kunskaper om lagstiftningen. Inom funktionshinderservicen bör den professionella också, förutom de allmänna lagarna, även behärska bland annat lagen om service och stöd på grund av handikapp, lagen angående specialomsorger om personer med en intellektuell funktionsnedsättning, socialvårdslagen och lagen om stöd för närståendevård.

Föräldrarna upplevde det även som ett problem att personalen inom funktionshinderservicen ofta byts ut. Det har en inverkan på hur väl den professionella har kunnat sätta sig in i klientens situation. När en professionell byts ut måste klienten berätta samma saker många gånger. Även om klientrelationen

administrativt sett ser sammanhängande ut kan det inte skapas en kontinuerlig klientrelation mellan den professionella och klienten. Bristen på kontinuitet i klientrelationen gör det svårare att uppnå en förtrolig klientrelation. Betydelsen av förtroende är ännu större vid långvariga och föränderliga servicebehov.

Man frågade även föräldrarna i vilken grad man hade tagit hänsyn till familjens situation som helhet i tjänsterna. Huvudparten av föräldrarna svarade att man tagit hänsyn till situationen som helhet i liten eller måttlig grad. Föräldrarnas snittbetyg på hänsynen till familjens situation som helhet var 2,6 på en skala 1–5 (figur 7).

I frågorna med fritextsvar angav föräldrarna att ett större hänsynstagande till familjens situation som helhet och personens särskilda situation skulle vara ett fungerande sätt att öka föräldrarnas delaktighet i planeringen av och besluten om tjänster. I svaren framkom det att: *”Man måste se till situationen som helhet för hela familjen, inte bara ur klientens synvinkel.”* Bra sätt att ta hänsyn till familjens situation som helhet ansågs vara fler hembesök, personlig budgetering, att utforma tjänsterna, multiprofessionalism och att skapa lösningar nära klienten och inte på hög nivå inom organisationen. Många framhävde också att hänsyn till den enskildas situation kan främja barnets egen delaktighet.



Figur 7. I vilken grad har man tagit hänsyn till din familjs situation som helhet i tjänsterna? (Antalet svarande anges med staplar.)

Delaktigheten ökar när...

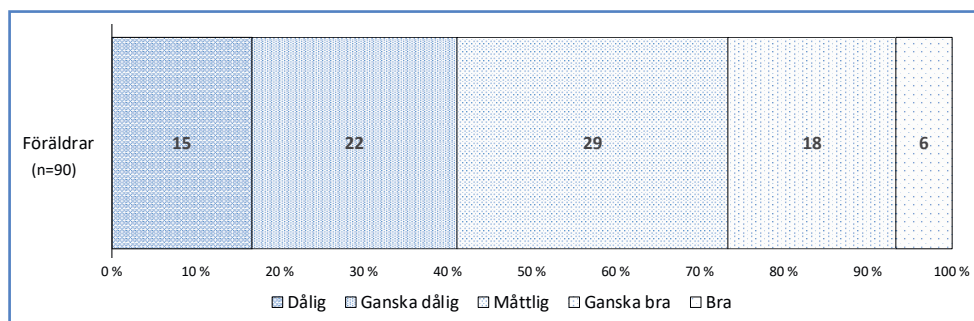


- den professionella har tillgång till grundläggande kunskaper om olika funktionsnedsättning och deras inverkan på funktionsförmågan och vardagssituationer.
- den professionella även kan ta reda på vilken typ av stöd varje enskild klient behöver.
- den professionella själv besitter och har tillgång till ingående kunskaper om lagstiftningen om personer med funktionsnedsättning.
- personalomsättningen minskar.
- familjens situation som helhet tas i beaktande vid beslut om tjänster för barnet.
- man gör hembesök, tillämpar personlig budgetering, utformar tjänsterna och fattar beslut om tjänsterna nära klienten.

4.3 Planering av tjänster och möten

Planering av tjänster tillsammans med klienten samt möten mellan klienten och den professionella är de punkter i klientprocessen där klientens upplevelse av sin delaktighet i serviceprocessen vanligtvis konkretiseras. Mötena är relativt ofta inriktade på just serviceplanering. Enligt handikappservicelagen ska en serviceplan upprättas för alla klienter, om det inte är uppenbart onödigt. Det är meningen att man i serviceplanen ska skriva in de centrala aspekterna av klientens situation och med tanke på servicebehovet samt klientens och den professionellas synpunkter och göra upp en plan för vilken typ av tjänster som ska tillhandahållas för att uppfylla klientens servicebehov samt hur man ska följa upp planen och att den genomförs och uppdateras.

Vi frågade föräldrarna i vilken grad de har kunnat delta i tjänsterna som erbjuds barnet som helhet och i planeringen av innehållet. Majoriteten angav att de hade fått delta i måttlig grad (figur 8). Föräldrarnas snittbetyg för möjligheten att delta i planeringen var 2,8. Sammanlagt fick föräldrarna ta ställning till tio påståenden om serviceprocessen (Heini m. fl. 2019, 108–109). Detta påstående om delaktigheten i planeringen av tjänsten fick det tredje högsta betyget.



Figur 8. I vilken grad har du kunnat delta i tjänsterna som erbjuds barnet som helhet och i planeringen av innehållet? (Antalet svarande anges med staplar.)

Om klienten kan förbereda sig inför mötet ska hen få information i förväg om vad som ska tas upp på mötet. Då kan klienten fundera i förväg över vilka saker hen vill ta upp. Genom att ge eller skicka material till klienten i förväg kan man även påverka klientens serviceförståelse positivt. I svaren i enkäten framkom det att barnen också önskade att de hade fått material innan mötet så att de hade kunnat förbereda sig inför mötet med den professionella. Det är viktigt att även barn får verktyg för att förbereda sig inför möten med den professionella. Man kan exempelvis skicka ett brev till klienten före mötet, som vänder sig direkt till barnet. Man ska då använda ett så tydligt språk som möjligt och man kan också illustrera brevet. Man bör också skriva ett eget följebrev till föräldern, i vilket man berättar hur föräldern kan ge barnet stöd i att förbereda sig inför mötet. Behovet av stöd för mångsidig kommunikation har ökat inom funktionshinderservicen. Ökade möjligheter att använda lösningar som möjliggör och underlättar interaktion gör att klientens synpunkter kommer fram i högre grad.

Även föräldrarna lyfte fram framförhållning. De angav att ett bra sätt att främja delaktighet för barnet är att exempelvis få bekanta sig med dokumentmallen till den riktgivande serviceplanen i förhand eller fylla i Pussel för ett gott liv (Hyvän elämän palapeli)³ innan barnet träffar den professionella. ”Även att exempelvis få blanketten till serviceplanen hemskickad i förväg gör det möjligt för hela familjen att bli hörda, i och med att de hinner förbereda sig.” Förutom att få information i förväg är det viktigt att tillsammans hitta och bygga upp lösningar.

3 Pussel för ett gott liv är en arbetsbok som sammanställts av Jaatset ry och Förbundet Utvecklingshämning för familjer som står inför ett serviceplanmöte. Syftet med arbetsboken är att hjälpa familjer att strukturera sin situation innan de träffar den professionella. Om man vill kan man visa den professionella boken på mötet.

Ett annat sätt att påverka klienternas upplevda delaktighet är hur man lägger upp mötet. Föräldrarna föreslår att mötena med funktionshinderservicen vid behov skulle kunna vara regelbundna: *”Ett möte per år borde vara ett minimum, om familjen själv önskar det.”* Tjänstens lämplighet med tanke på behoven skulle kunna följas upp på ett kontrollerat sätt och klienten skulle bättre kunna förutse vad som händer härnäst. I vissa svar upplevdes möten öga mot öga överlag som viktiga överlag och som en faktor som ökar barnets delaktighet

På det stora hela önskade man att det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning skulle ta ett mer aktivt grepp: *”Funktionshinderservicen har inte kontakt med klienten. Processen (åtminstone i X kommun) fungerar bara när klienten själv kontaktar funktionshinderservicen.”* Aktiv och regelbunden kontakt från funktionshinderservicens sida skulle även kunna ha en positiv inverkan på klientens förtroende och upplevelse av delaktighet. Om man höll regelbundna möten och tätare kontakt skulle klienternas servicebehov oftare bli tillgodosedda i tid, situationen skulle inte hinna bli kritisk och mötena skulle inte vara problemcentrerade som utgångspunkt. I det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning är klientrelationerna ofta långa, ibland livsvariga. Som huvudregel upphör de inte efter några månader eller ett år. Om man kunde förutse servicebehovet i högre grad än idag kunde även ansökningarna från klienter vara mer ändamålsenliga. Det skulle spara resurser både för klienterna och de professionella. Det skulle också minska antalet sökande av ändring.

Föräldrarna upplevde lyckade nätverksträffar som viktiga i planeringen av tjänsterna. Rätt organiserade ansågs de öka såväl barnens som de vuxnas delaktighet. Daghemmet, rehabiliteringshandledaren, skolan och serviceproducenterna angavs som viktiga nätverkspartner. Klientfamiljens särskilda situation avgör vilket nätverk som behövs för att det ska bli bra. Nätverksträffarna fick också kritik för hur de organiseras. Stora nätverk upplevdes som problematiska med tanke på barnets delaktighet. En förälder skrev att man ofta har för lite tid i stora nätverk, vilket gör att man talar förbi barnet. En annan förälder angav att bristen på tjänster samt det bristfälliga samarbetet mellan bildningsväsendet och socialförvaltningen var anledningen till att hans barn tvingades flytta från hemmet.

När det gäller möten tog många dessutom upp att man bör avsätta tillräckligt med tid för dem. Föräldrarna ansåg att man genom att avsätta tillräckligt med tid tryggar barnets möjlighet att berätta om sin situation i sin egen takt och på sitt eget sätt. Även barnen vill ha mer tid och lugn och ro på mötena: *”Jag orkar inte koncentrera mig under en lång tid, jag blir utmattad och trött i huvudet.”* Å andra sidan tyckte både vuxna och barn också att det är bättre för barnet med ett långt möte än flera korta. Barnen och familjerna är individer och samma arrangemang passar helt enkelt inte alla. Barnen hade också önskemål om tidpunkten

för mötena. De ville att de inte skulle inträffa under skoldagen, vilan på dagen eller samtidigt som andra viktiga aktiviteter: *”...att hitta en passande tid, för jag har också annat att göra.”*

Betydelsen av valet av mötesplats kom också upp i enkäten. Både barnen och föräldrarna önskade en miljö som var bekant för barnet. I huvudparten av svaren betydde det i hemmet. Men även när det gäller plats för mötet är den bästa utgångspunkten att anpassa sig till varje enskild klients och familjs situation. Klientens känsla av delaktighet kan även öka om hen får bestämma var

Delaktigheten ökar när...



- man skickar förhandsmaterial till barnet innan mötet. I materialet ska man tilltala barnet direkt och det är bra om det innehåller illustrationer.
- man skickar förhandsmaterial till föräldrarna innan mötet. Det är bra om materialet innehåller information om hur föräldern kan ge barnet stöd i att förbereda sig inför mötet.
- man vid behov träffar klienten regelbundet.
- man träffar klienten öga mot öga.
- organisationen och dess anställda vid behov agerar på eget initiativ i förhållande till klienterna. Det innebär exempelvis att aktivt informera och ha kontakt med klienterna.
- nätverksmötena är välorganiserade. Viktiga personer bör bjudas in till mötena, men med tanke på barnets delaktighet ska de vara tillräckligt små.
- man avsätter tillräckligt med tid på mötena. Oftast är flera korta möten bättre än ett långt.
- tidpunkten för mötet passar alla, även barnen
- barnet bestämmer mötesplats.

mötet med den professionella ska ske. Om man frågar barnet om mötesplats är det också en signal till föräldern om att barnet har en central roll på mötet. Utifrån svaren konkretiseras det att det när man ska bestämma mötesplats och hur mötet ska ske är viktigt att serviceorganisationen tar hänsyn till klientens särskilda situation.

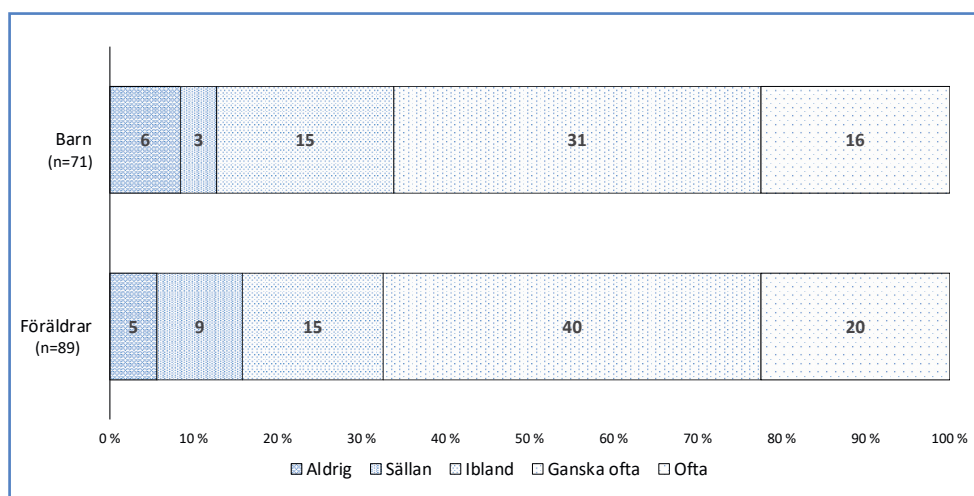
4.4 Interaktion

En faktor som till stor del påverkar upplevelsen av delaktighet som kom fram i enkäten var interaktionen vid mötestillfället i alla steg av processen. Interaktionen mellan den professionella och klienten avspeglas i deras tillit till varandra. Tilliten är särskilt viktig inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning, där det handlar om en människas förmåga att fungera självständigt, sådant som generellt betraktas som intima om än vardagliga grundläggande saker i livet. Eftersom relationen med klienterna kan vara livsvariga har graden av tillit långsiktiga effekter. I synnerhet när det gäller barn kan kvaliteten på interaktionen återspeglas långt in i framtiden. En lyckad interaktion kräver respekt från båda parter. Funktionsnedsättning som påverkar kommunikationen och interaktionen kräver särskilt breda kunskaper och nätverksbyggande av de professionella inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning för att mötet mellan klienten och den professionella ska bli bra.

I det här avsnittet tar vi upp vänlighet och respekt vid möten samt positiva och negativa erfarenheter av möten mellan en professionell och klienter. I nästa underavsnitt, 4.5, fördjupar vi oss i upplevelser av att lyssna och att bli lyssnad på, vilket är en del av interaktionen i klientrelationen. I lyssnande betonas tekniskt lyssnande både på barnet och föräldrarna och när det gäller att bli lyssnad på upplevelsen av den egna ställningen i genomförandet av serviceprocessen som helhet. Interaktion och lyssnande är tätt sammanflätade och därför överlappar de även delvis varandra.

Vi gav barnen och föräldrarna följande påstående: ”Servicen har varit vänlig” (figur 9). De svarande barnens snittbetyg på vänligheten var 3,7 på en skala 1–5. Snittbetyget är högt jämfört med de övriga påståendena. Snittbetyget från föräldrarna låg på samma nivå som barnens.

Huruvida servicen upplevs som vänlig är intressant eftersom de professionella inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning enligt den här enkäten sällan pratar med barnen. Det kan finnas flera anledningar till



Figur 9. Servicen har varit vänlig. (Antalet svarande anges med staplar.)

det. På frågan om hur samtalet med den professionella kändes svarade 14 svarande av 45 att ingen hade fört något samtal med dem över huvud taget eller så svarade en förälder att barnet inte kan samtala. Att mötena mellan de professionella och barnen var begränsad framgick genomgående i enkäten. En del av föräldrarna berättade mer ingående om hur man skulle kunna kommunicera med barnet med hänsyn till funktionsnedsättningar: "Barnet i vår familj kan inte prata, och därför sköter föräldrarna samtalen med de professionella. Barnet kan dock ställa enkla frågor, som hen kan svara på genom att nicka eller skaka på huvudet." I det här svaret tolkas samtal som att prata, vilket även kan vara en mer allmän tolkning. Det finns dock många olika sorters kommunikation och det finns många sätt att ge stöd i kommunikationen. Alla människor kommunicerar på något sätt.

Många barn angav att samtalet med den professionella hade känts svårt, tråkigt eller jobbigt. Barnen berättade att de hade blivit nedvärderade, att man tramsat med dem, att man inte hade varit intresserad av dem eller att de hade blivit förbisedda. En del angav dock att samtalet hade känts bra. Barnen var till största delen fåordiga i beskrivningarna av sina upplevelser. De berättade dock om sådant som har med interaktionen att göra när vi bad dem berätta om bra erfarenheter av möten med en professionell. Ett barn beskrev hur den professionella kramade tillbaka och även hälsade på barnet och inte bara på föräldrarna.

Ett annat barn berättade att den professionella även var intresserad av barnets åsikter. En förälder som svarade åt sin bebis beskrev hur den professionella även talade till bebis. Att ta kontakt med barnet och att se det som klient är viktigt för att främja barnets delaktighet och aktiva medverkan samt för att visa uppskattning för barnet. I några svar beskrev barnen hur även känslor som väcktes i situationen eller blyghet påverkade interaktionen. Ett barn berättade att den professionella verkligen ville hjälpa och göra familjens liv lättare.

Föräldrarna skrev mer ingående om sina upplevelser än barnen. Positiva upplevelser beskrevs bland annat med orden vänlig, tillförlitlig och saklig. Känslan av att bli lyssnad på var enligt enkäten grundläggande för en positiv upplevelse. Sammanfattningsvis kan man också se att de professionellas förmåga att vara närvarande var kopplad till de positiva upplevelsena. Även att lära känna den professionella hade en positiv inverkan på upplevelsen av att bli lyssnad på: *”Samtalet var empatiskt och jag kände mig förstådd. Men ju bättre man har känt varandra (och även när den professionella har bytts ut) desto mer naturligt har mötena gått.”* En stor utmaning här är den stora personalomsättningen inom socialvården, vilket även framkom i svaren i enkäten.

Föräldrarnas negativa upplevelser av interaktionen varierade. En del av föräldrarna beskrev samtalet som snokande och att den professionella inte var genuint intresserad av familjens situation. Ibland hade de även fått en känsla av att besluten redan var fattade innan mötet med klienten. De negativa samtalen beskrevs bland annat som nedvärderande, som ett förhör och som frustrerande. Ibland hade föräldrarna också fått uppfattningen att den professionella trots samtalet inte förstod familjens situation som helhet eller barnets funktionsnedsättningar: *”Jag har inte alltid varit säker på att man har förstått familjens och barnets situation rätt. Framför allt hur utmanande vår vardag faktiskt är.”*

En stor del av upplevelsena av interaktionen verkar ha med den professionellas inställning att göra. I svaren såg man att den faktor som framförallt påverkade interaktionen var hur den professionella förhöll sig till klienterna och tjänsterna. Ibland fick klienten en känsla av att den professionella var genuint intresserad av klientens problem och ville hjälpa familjen. Andra gånger fick klienten en bild av att den professionella av någon anledning inte ville bevilja tjänsterna och att samtalet styrdes mot att man inte skulle behöva bevilja tjänsterna till klienten. Den professionellas inställning har också konstaterats ha stor inverkan på huruvida den aktiva medverkan hos barn med funktionsnedsättning ökar eller minskar inom hälso- och sjukvården (Olli 2014). Den professionellas inställning kan också i väsentlig grad påverka barnets och föräldrarnas agentskap.

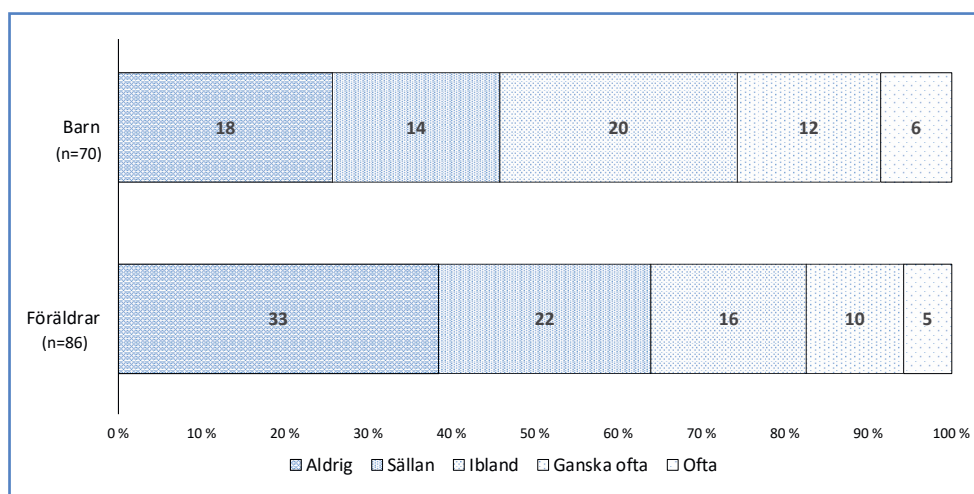
Delaktigheten ökar när...



- den professionella träffar barnet och tar kontakt med det.
- den professionella ser barnet som en deltagande och kommunicerande klient.
- den professionella vid behov använder ett kommunikationssätt som stödjer och ersätter talet, med exempelvis bilder, stödtecken och pekplattor.
- den professionella förmedlar närvaro under mötet.
- den professionella kan lära känna barnet.
- den professionella och klienten respekterar varandra.

4.5 Att lyssna och bli lyssnad på

Det är ingen självklarhet att man lyssnar på barnet inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Både det faktum att de är barn och personer med funktionsnedsättning gör att de riskerar att inte bli hörda och därmed inte inkluderade. Stressen och det stora antalet klienter inom det sociala arbetet gör att man lätt lockas att enbart ha kontakt med föräldrarna, då man får svar snabbare från dem än från barnen. Det är dock mycket viktigt att lyssna på barnen inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Barnets funktionsnedsättning är inget hinder mot att hen har åsikter som gäller den egna servicen. Första steget för att bli lyssnad på är att den professionella själv träffar klienten, det vill säga barnet. Det är också viktigt att lyssna på föräldrarna och på andra barn som i hög grad är delaktiga i barnets vardag, då de ofta kan ta upp saker som barnet inte kan ta upp själv. Vuxna och andra närstående organiserar vardagen på det sätt som barnet upplever den. För barnet är det även viktigt att bli lyssnad på för att man inte lär sig att uttrycka sina åsikter på ett ögonblick. Om barnet inte lär sig att uttrycka sig redan som barn är det ofta jobbigt och tar lång tid att lära sig det som vuxen. Genom att ta reda på barnets åsikter ökar man alltså både deras delaktighet i nuet och förebygger diskriminering i vuxen ålder.



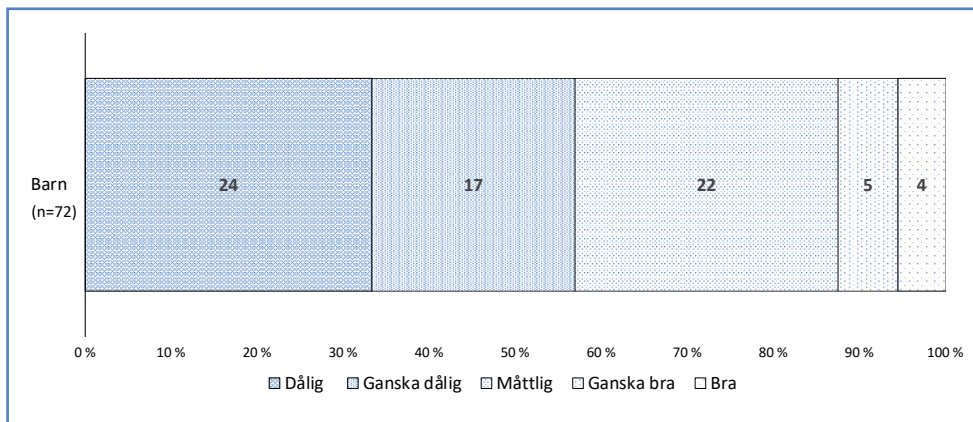
Figur 10. Man har frågat mig/mitt barn om vår åsikt. (Antalet svarande anges med staplar).

Var tredje barn anger att ingen någonsin har frågat dem om deras åsikt eller att man sällan frågat om den (figur 10). Nästan två av tre föräldrar ansåg att man inte hade frågat om deras barns åsikt.

Skillnaden har delvis sin förklaring i att de som svarade på enkäten troligtvis inte är de barn som har störst begränsningar i sin förmåga att uttrycka sig. Det är personer vars åsikter ofta inte blir hörda, även i enkäter. Däremot får man oftare reda på deras åsikter via föräldrarna. Barn med stora talsvärigheter kan uppleva att man har frågat om deras åsikt i och med att hen varit med vid samtalstillfället där föräldrarna har delgett barnets åsikt och det föräldrarna sagt stämmer med barnets åsikt.

När det gäller barn med funktionsnedsättning kan vuxna lätt frestas att tro att barnet inte förstår det som tas upp eller inte kan delge sin åsikt. När vi frågade barnen på vilket sätt de ville delta i hanteringen av frågor som rör dem inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning angav närmare hälften av de svarande att de ville delta i samtalet eller uttrycka sin åsikt: ”Jag vill själv berätta om sådant som rör mig. Man måste fråga mig om min åsikt.” En del berättade även att de ville delta med stöd av eller via föräldrarna, men att de i framtiden ville delta själva: ”Som barn så lite som möjligt direkt (via föräldrarna), som ungdom har man ett större behov att bli lyssnad på.” På det stora hela uttryckte endast tre barn i hela enkäten att de inte ville delta i mötet med den professionella.

Inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning är det viktigt att ta hänsyn till att många klienter använder alternativ och kompletterande kommunikation. I grundutbildningen för socialarbetare ingår inte användning av dessa metoder, vilket gör att nätverkande, konsultation och fortbildning blir ännu viktigare. I den här enkäten var barnens särskilda önskan att de professionella skulle veta hur man använder verktyg och metoder till stöd och som ersättning för talet, det vill säga stödtecken, pekplattor och snabba teckningar: *”Att jag skulle kunna berätta i bilder vad jag vill göra efter skolan.”* Bilderna ger inte bara stöd till talet utan bidrar även till förståelsen och att man minns saker och ting. Alla barn har nytta av det. Användningen av bilder och andra metoder till stöd och som ersättning för talet ska alltså alltid diskuteras med barnen och om situationen kräver det även med de vuxna. Om barnet har egna hjälpmedel för interaktion ska man alltid i första hand använda dem. Det är bra om socialarbetarna ser till att behärska åtminstone det grundläggande av det som ska tas upp när hen träffar barnet. Även föräldrarna ansåg att metoder till stöd och ersättning för talet är viktiga verktyg för att lyssna på barnet: *”Den professionella bör ha med utskrivna svarsalternativ till frågorna från exempelvis Papunet⁴. Även om barnet kan berätta om sina önskemål och behov för föräldrarna, kanske hen inte vågar berätta det för den professionella som hen träffar en gång om året.”*



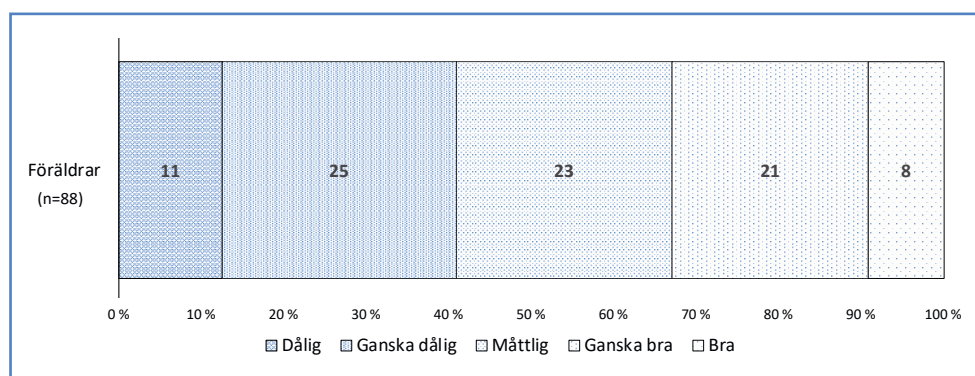
Figur 11. Jag har själv fått påverka sådant som rör mig. (Antalet svarande anges med staplar).

⁴ Papunet är en webbplats om tal- och kommunikationssvårigheter och tillgänglighet. På Papunet finns det bland annat en gratis heltäckande bildmaterialbank, som är öppen för alla. www.papunet.net

Det räcker inte med att bara lyssna på barnet, utan barnets åsikter måste även påverka valen och beslutsfattandet. Över hälften av barnen svarade att de själva har fått påverka sådant som rör dem i liten grad eller i ganska liten grad (figur 11). Endast en dryg tiondel av barnen angav att de hade fått påverka sådant som rör dem i ganska hög eller hög grad. Det har sin förklaring i att man inte lyssnar på barnet särskilt ofta över huvud taget. Ju mindre barnet är eller ju större kognitiv funktionsnedsättning det har desto lättare är det att förbise barnet. I praktiken bör det vara tvärtom: då är det ännu viktigare att lyssna på barnet, eftersom det befinner sig i en särskilt sårbar ställning.

Ju sämre den professionella är på att tolka barnets åsikter desto större vikt måste hen fästa vid det som sägs av personerna i barnets närmiljö. Det kräver att ha man har förmågan att ställa frågorna till föräldrarna, andra närstående och de som är involverade i barnets liv på ett sätt som gör att barnets synvinkel får en central roll och inte föräldrarnas eller andra deltagande parter. I jämförelse med barnen anger föräldrarna att de i högre grad har blivit lyssnade på i beslutsfattandet som rör barnet (figur 12). Snittbetyget för i vilken grad de svarande blivit lyssnade på är 2,1 från barnen, medan motsvarande siffra från föräldrarna är 2,9.

Familjens välbefinnande återspeglas i barnets välbefinnande, och därför är det viktigt även för barnets välbefinnande att barnets närstående upplever att de blir lyssnade på. Två av fem föräldrar upplevde att man lyssnade på dem i liten grad eller i ganska liten grad och endast knappt var tredje i ganska hög eller hög grad. Det finns flera olika faktorer som påverkar, som exempelvis de professionellas tillgänglighet och respekten för föräldrarnas expertis. Några föräldrar lyfte fram att man kan öka barnets delaktighet genom att den professionella, barnet och föräldrarna verkligen är tillsammans: ”Familjen borde vara med mer i olika steg av klientprocessen som expert”



Figur 12. I vilken grad upplever du att du blir lyssnad på när det gäller beslutsfattande? (Antalet svarande anges med staplar.)

Även barnen önskade att deras föräldrar skulle bli lyssnade på inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Vissa av dem önskade att den professionella skulle fråga deras föräldrar om saker och ting eller att föräldrarna skulle vara med som stöd när de träffade den professionella. Föräldrarnas närvaro kan alltså hjälpa även barnet att uttrycka sin egen åsikt.

Delaktigheten ökar när...



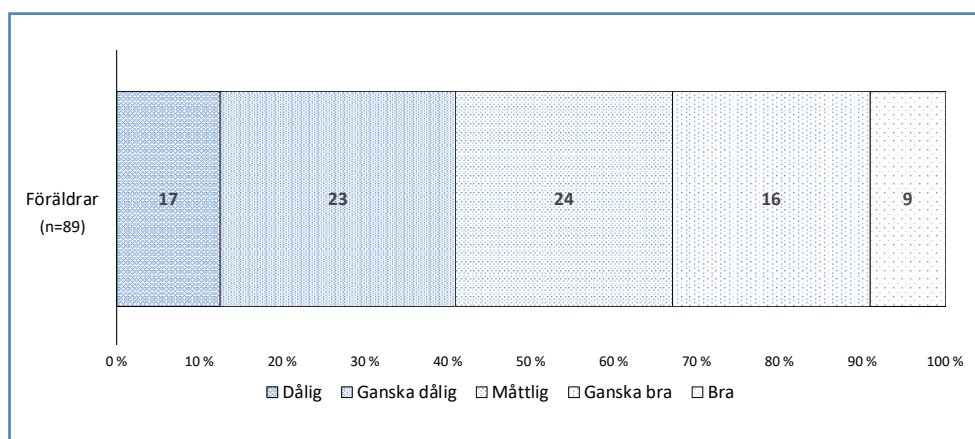
- man förutom på barnet även lyssnar på personer som är viktiga för barnet.
- kommer ihåg att barn som regel vill vara delaktiga då man behandlar frågor som rör dem själva.
- de professionella får utbildning i hur man använder alternativ och kompletterande kommunikation och börjar använda dessa metoder.
- alltid använder tolkar när det behövs.
- den professionella diskuterar med föräldrarna och barnets närstående på ett sätt som gör att barnets synvinkel får en central roll.

4.6 Beslutsfattande och tillhandahållande av tjänster

Inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning ansöker klienten ofta om en viss tjänst som den professionella svarar på genom att fatta ett tjänstebeslut. Man ansöker inte om eller beviljar en tjänst för tjänstens egen skull, utan det är ett verktyg som går utöver klientprocessen och påverkar barnets och familjens liv, som gör det möjligt att vara delaktig, exempelvis i att knyta och upprätthålla sociala kontakter. Deltagande i beslutsfattande kan förstås som exempelvis deltagande i planeringen av tjänsterna. Beslutet är dock en text som skrivs och undertecknas av den professionella. Om det erhållna beslutet är positivt eller negativt har naturligtvis en stor inverkan på om klienten upplever

att hen blir hörd och är delaktig. Beslutsfattande är den situation då servicesystemets makt konkretiseras via den professionella. Det viktiga är dock om den professionella vill eller kan dela denna makt med barnet och föräldrarna.

Drygt en fjärdedel av föräldrarna anger att de kan påverka beslutsfattande som rör deras barn i ganska hög grad eller i hög grad (figur 13). Knappt hälften av föräldrarna upplever att de kan påverka beslutsfattandet i liten eller ganska liten grad. När vi frågade föräldrarna om hur de har upplevt samtalet med den professionella kom det fram upplevelser av att föräldrarna hade blivit förbisedda: "Man lyssnar inte på föräldrarna eller litar inte på deras kunskaper om barnets situation och hur barnet klarar sig/vad det klarar av och dess behov av hjälp." I några svar framgick det även att de hade haft så få samtal med den professionella att det var svårt att ens svara på frågan. I ett svar betonades vikten av diskussion och interaktion för att undvika många missförstånd: "Så här ser det ut just nu i vår stad: klienten kommer in med en ansökan med motivering och bilagor. Ärendet behandlas inom funktionshindersservicen och klienten får ett nekande beslut med post. Beslutet har fattats på otydliga eller felaktiga grunder (exempelvis att det saknades viss en bilaga trots att klienten visst hade skickat in den eller klientens funktionsförmåga/diagnos har tolkats helt fel) – sedan börjar allt om på nytt igen. Om man i början av beslutsfattandet kontaktade klienten med ett preliminärt beslut skulle klienten kunna kontrollera exempelvis att nej, vårt barn, som har en intellektuell funktionsnedsättning och autism kan inte det och det själv som sina normalutvecklade kamrater i samma ålder, som hade skickats hem inför ett kommande beslut." Konsekvenserna av besluten är betydande för barnen och familjerna i deras vardag, och genom att sätta sig in i den enskilda situationen säkerställer

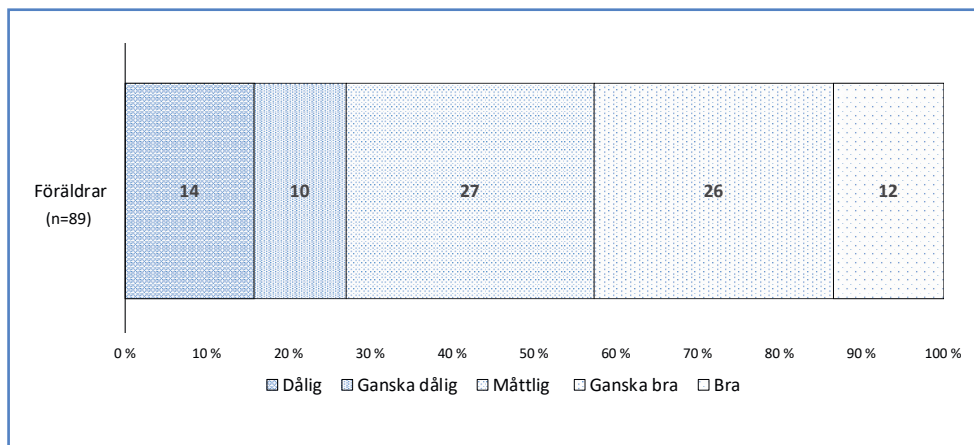


Figur 13. I vilken grad upplever du att du kan påverka beslutsfattandet om ditt barn? (Antalet svarande anges med staplar.)

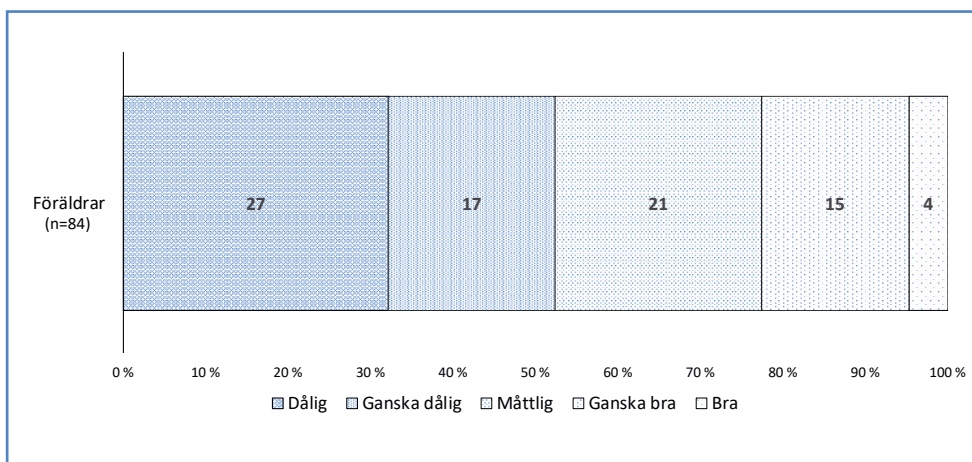
man att klientens rättigheter tillgodoses. Den sparsamma kontakten beror säkert delvis på att de professionella har mycket att göra, vilket också lyfts fram i vissa svar: *”Sedan när den professionella byttes ut fanns det inte längre någon tid för samtal och jag träffade inte ens den professionella som fattade besluten. Besluten tog lång tid och jag fick jaga på.”* I det här svaret framkommer också långa handläggningstider för ansökningarna, vilket har en negativ inverkan på upplevelsen av påverkansmöjligheterna. En förälder tog också upp känslan av motsättningar i sin beskrivning av samtalet med den professionella: *”Det är svårt, för det känns som att det är föräldrarna mot socialarbetarna (inom funktionshinderservice).”*

Det steg i klientprocessen som föräldrarna upplevde att de hade störst möjlighet att påverka var det praktiska genomförandet av tjänsterna (figur 14). Föräldrarnas snittbetyg är 3,1. Var fjärde svarande hade upplevt sig kunna delta i det praktiska genomförandet i liten eller ganska liten grad, medan knappt hälften av de svarande hade kunnat delta i ganska hög eller hög grad. Ofta behövde föräldrarna själva eller tillsammans med barnet stå för det praktiska genomförandet av tjänsterna (exempelvis beställa taxi, boka dagar av tillfällig vård eller planera vad barnet ska göra med stödpersonen). Å andra sidan kan bristande stöd med det praktiska även vara betungande och ta på krafterna i vardagen. Ur barnens synvinkel är det otroligt viktigt att genomförandet av tjänsterna i klientprocessen fungerar, eftersom barnen är de som har tjänsterna i sin vardag.

För att få reda på i vilken grad tjänsterna lever upp till det behov som de är avsedda för behövs det en utvärdering av tillhandahållandet av tjänsterna från barnets, föräldrarnas och andra närståendes sida. Respons från barnen och



Figur 14. I vilken grad har du kunnat delta i det praktiska genomförandet av den service som ditt barn har fått? (Antalet svarande anges med staplar.)

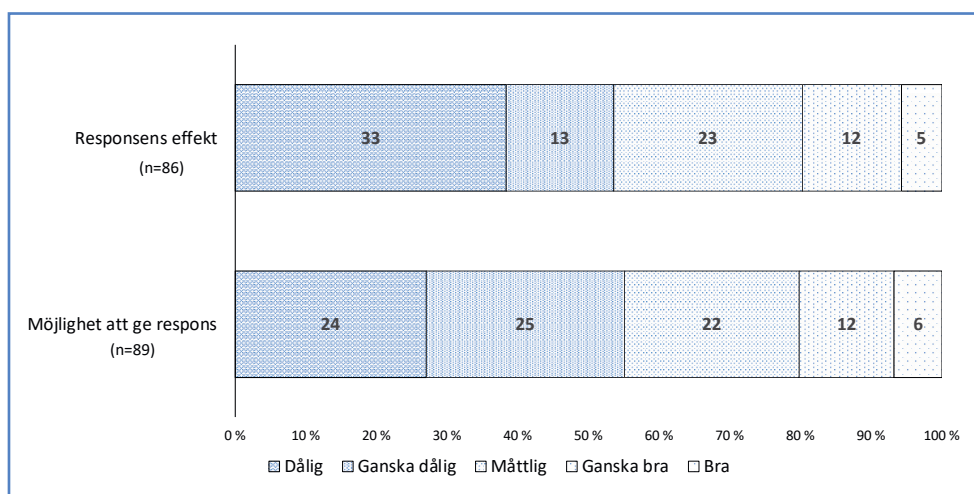


Figur 15. I vilken grad har du kunnat delta i utvärderingen av den service som ditt barn har fått? (Antalet svarande anges med staplar.)

föräldrarna är en del av utvärderingen av effektiviteten och den kunskapsproduktion som gör att man kan utvärdera klientorienteringen i och den individuella anpassningen av tjänsterna samt tjänsternas lämplighet. Den informationen är betydelsefull både för enskilda fall och för att göra om tjänsterna på systemnivå.

Drygt hälften av föräldrarna ansåg att de hade kunnat delta i den service som deras barn fick i liten eller ganska liten grad (figur 15). En femtedel upplevde att de hade kunnat delta i den service som deras barn fick i ganska hög eller hög grad och snittbetyget var 2,4. Uppgifterna om i vilken grad tjänsterna fungerar från de föräldrar som deltog i enkäten har använts sparsamt för utvärdering av tjänsterna.

Cirka hälften av föräldrarna upplevde att möjligheten att ge respons var dålig eller ganska dålig (figur 16). Föräldrarnas snittbetyg för möjligheten att ge respons var 2,5, vilket är något högre än deras snittbetyg för effekten av responsen, som var 2,3. Dessa siffror kan delvis förklaras med att de professionella har mycket att göra. Om man inte anordnar regelbundna möten på vilka man utvärderar tjänsterna som en del av klientprocessen eller det är svårt att nå den professionella kan det vara svårt att ge respons. Även den respons som kommit in (exempelvis klientrespons i skriftlig form till den professionellas e-post) kan ha liten effekt på grund av att de professionella har för mycket att göra och på att responsen är så sporadisk.



Figur 16. Föräldrarnas möjlighet att ge respons på tjänsterna och effekter av responsen. (Antalet svarande anges med staplar.)

Delaktigheten ökar när...

- den professionella talar med klienterna även om svåra frågor.
- man ser till att de professionella har ett arbetstempo som ger dem tid att samtala med klienterna och de har möjlighet att fatta beslut inom rimlig tid.
- klienten får stöd i det praktiska i anslutning till tjänsterna.
- klienten får möjlighet att ge respons och den även används för att utveckla verksamheten.
- man håller regelbundna möten för att utvärdera tjänsterna

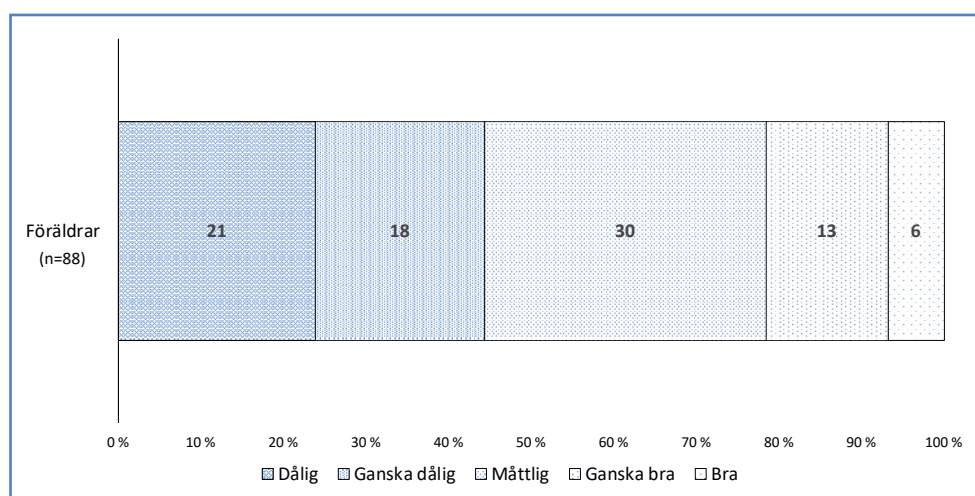


4.7 Delaktighet som helhet

Upplevelsen av delaktighet är alltid personlig. Delaktigheten i klientprocessen är en samverkan mellan många olika faktorer även under långvariga klientrelationer och klientprocesser. Vilka faktorer som påverkar delaktigheten i de olika faserna i klientprocessen går igenom i de tidigare avsnitten. En faktor som är genomgående för hela processen är interaktionen mellan klienten och den professionella. I det här avsnittet diskuteras delaktighet som en helhetsupplevelse på individnivå och som en strukturell faktor.

Vi bad föräldrarna om deras erfarenheter av hur de tycker att delaktigheten som helhet var inom funktionshinderservicen (figur 17). Endast drygt var femte svarande hade upplevt delaktighet i ganska hög eller i hög grad med ett snittbetyg på 2,6 på en skala 1–5. Totalbetyget låg på i stort sett samma nivå som de delbedömningar som vi tagit upp i tidigare avsnitt.

Delaktigheten manifesteras förutom mellan den professionella och klienten även mellan klienten och organisationen. De olika nivåerna av delaktighet kan inte frikopplas från varandra, för de professionella är en del av organisationen och för klienterna manifesteras organisationerna och normerna konkret via de professionella. Föräldrarna angav olika åtgärder som har med organisationen att göra som skulle kunna öka deras delaktighet inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. En del av dessa handlade om tekniska lösningar, som exempelvis dataöverföring: ”... det skulle underlätta om alla uppgifter



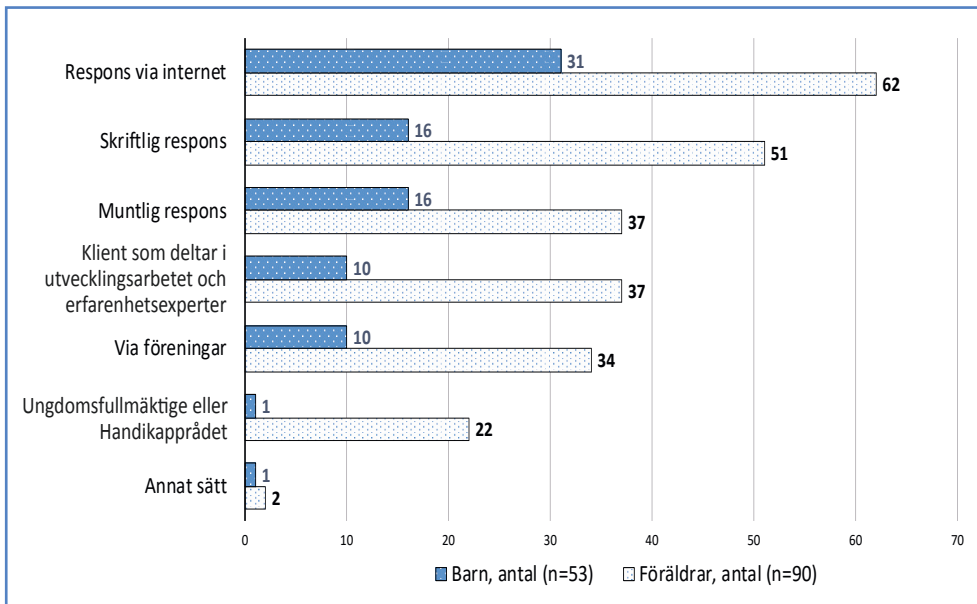
Figur 17. Familjens delaktighet i funktionshinderservicen som helhet. (Antalet svarande anges med staplar.)

var samlade i systemen en gång för alla så att de professionella kunde se dem där.” Man önskade sig också en lösning i form av ett klientinformationssystem där klienten själv kunde följa hanteringen av ärendet elektroniskt.

En del av föräldrarna upplevde även brister i serviceutbudet för personer med funktionsnedsättning som ett problem. Antingen fanns inte tjänsterna eller så passade inte de befintliga tjänsterna just deras familj: ”...tjänsterna hade en struktur som gjorde att de inte kunde erbjuda någon passande tjänst, även om de förstod behovet.” En svarande angav att tjänsten inte hade beviljats på grund av att anslaget tagit slut. På organisationsnivå kan man också påverka hur flexibla tjänsterna är, det vill säga hur individuella lösningar socialarbetarna kan erbjuda sina klienter. Organisation betyder här även den bredare verksamhetsmiljön inom funktionshinderservicen, som exempelvis det resultatområde som funktionshinderservicen tillhör samt kontaktytorna med basservicen och dess förmåga att formas så att den svarar på klientens situation. Basservice som möjliggör delaktighet minskar behovet av specialtjänster. Verksamhetsmiljön påverkas av exempelvis verksamhetskulturen och storleken på anslagen. Klienternas syn på funktionshinderservicen och organisationen kan även vara vidare än så, det vill säga upplevelsen av delaktighet påverkar de tjänster de har behov av som helhet.

Delaktighet inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning kan förutom personens egen direkta påverkan av klientprocessen även handla om delaktighet i utvecklandet av funktionshinderservicen. Den typen av delaktighet och påverkan utgörs förutom av att ge respons om de egna tjänsterna även av exempelvis att vara klient som deltar i utvecklingsarbetet eller erfarenhetsexpert, påverkan via en funktionshinderorganisation eller deltagande i arbetet i ett handikappråd. Det ligger på den kommunala organisationens ansvar att använda sig av erfarenhetsexperter och involvera klienterna i utvecklingen av tjänsterna.

När vi ställde frågan: ”Hur skulle du vilja delta i utvecklingen av funktionshinderservicen i din kommun?” uttryckte nästan alla de barn och föräldrar som svarade på enkäten att de ville delta i utvecklingen av funktionshinderservicen på ett eller annat sätt (figur 18). Vid behov fick den svarande välja flera svarsalternativ. När man tolkar staplarna i figuren bör man komma ihåg att det kom färre svar från barn än från föräldrar, vilket förklarar de totalt sett lägre siffrorna i olika påverkanskanaler. Det mest populära var att svara via internet, skriftligen och muntligen. Det är de sätt som ger den lägsta tröskeln, för de är inte tids- eller platsbundna och kräver ingen grundutbildning, som exempelvis för klienter som deltar i utvecklingsarbetet eller erfarenhetsexperter. Därför var även att delta som expert i utvecklingsarbetet eller att fungera som erfarenhetsexpert samt påverkan via föreningar eventuellt påtänkta påverkansformer. Det finns även skillnader mellan barnens och föräldrarnas påverkanskanaler. För barnen var det



Figur 18. Viljan att delta i utvecklingen av funktionshinderservicen via olika kanaler.

relativt sett mer främmande med skriftlig påverkan än för föräldrarna och särskilt främmande var de mer traditionella påverkanskanalerna, som exempelvis de kommunala råden för personer med funktionsnedsättning.

De klienter som svarade på enkäten, både barn och vuxna, har viljan och potentialen att även utföra utvecklingsarbete. Att svara på enkäten lär också ha varit ett sätt för dem att påverka tjänsterna, vilket även var syftet från de som genomförde enkätens sida.

I ett svar hade en förälder en önskan om att få information om olika utvecklingsprojekt redan i planeringsstadiet: ”Stadens informationsförmedling om projekt som befinner sig i planeringsstadiet är i många fall hemlighetsfull. Man informerar endast om förändringar, och man kan inte förbereda sig särskilt mycket inför dem eller delta i dem. Man känner till önskemålen inför framtiden och man gör även behovskartläggningar, men vi upplever inte att det finns någon synlig nytta med dem.” Man skulle enklast uppnå delaktighet om man valde ut föremål för utveckling tillsammans med klienterna och involverade klienterna i utvecklingsarbetet redan från start samt om myndigheterna inte bara utvecklade sin egen verksamhet utan bara tänkte på klientens bästa. Det faktum att finansieringen av utvecklingsprojekt binds väldigt hårt till de genomförda projektplanerna och resultatmålen i ansökningskedet gör det dock svårt att ändra riktning på ett flexibelt och deltagarorienterat sätt.

Delaktigheten ökar när...



- dataöverföringen sker elektroniskt.
- klienten kan följa situationen i ett elektroniskt system.
- man på organisationsnivå säkerställer de professionellas möjlighet att använda individuella lösningar och bevilja flexibla tjänster.
- dra nytta av erfarenhetsexperter.
- man involverar klienterna, även barnen, i utvecklingen av tjänsterna.
- man väljer utvecklingsobjekt tillsammans med klienterna.

5 SLUTSATSER

5.1 Sammandrag av utvecklingsförslagen

Målet med denna rapport är att erbjuda synpunkter och idéer rörande hur man kan öka delaktigheten inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Svaren från klienter inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning visar att man redan gör mycket för att öka delaktigheten, men att det fortfarande finns utrymme för förbättringar. Det är uppmuntrande att den praxis och de idéer som kom fram i enkäterna är möjliga att genomföra. Det viktigaste är att man uppmärksammar klientens delaktighet och tar det på allvar.

De största och genomgående temana både i svaren på barnens och föräldrarnas enkät var öppenhet i klientprocessen inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning, tillgång till information och tjänster samt tillgänglighet, interaktionen mellan den professionella och klienten, de professionellas inställning, att klienten blir hörd på samt respekt för klientens integritet. Öppen informationsförmedling redan innan klientrelationen inleds ökar klienternas förtroende för funktionshinderservicen. Man måste ha en fortsatt öppenhet genom hela processen, såväl i planeringen av tjänsterna som när de tillhandahålls. När klienterna får information kan de kontakta det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning i rätt tid och göra val som passar just deras situation. Att det finns information och mängden information är ingen garanti för att den är användbar för klienten och klientens närstående. Tillgången till information och tjänster samt tillgänglighet är en förutsättning för att kunna delta i och använda tjänsterna (även Kivistö 2014). Det gäller inte enbart inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning, utan delaktighet förutsätter att även basservicen verkligen är tillgänglig för alla.

Interaktion är nyckeln till en klientprocess som främjar delaktighet. Delaktighet kan dock vara utmanande inom socialt arbete, i vilket det både ingår att stödja klienten i att vara delaktig och den kontroll som är förknippad med beslut om att bevilja tjänster. När interaktionen mellan klienten och den professionella fungerar går man från kontroll mot upplevelsen av stöd, delad makt och verklig delaktighet. ”Rätt inställning” som efterfrågas av de svarande konkretiseras i

interaktionen. De professionellas inställning har också stor inverkan på klientens upplevelse av delaktighet (även Kivistö 2014). Den rätta inställningen syns bland annat i ett respektfullt förhållningssätt till klienten och klientens livssituation samt genom att den professionella tar hänsyn till personens enskilda situation och behov, utan att trycka in klienten i färdiga servicestandarder. Det kräver att den professionella förhåller sig individuellt till varje klient. Ett individuellt förhållningssätt till varje klient innebär ofta också familjecentrering, eftersom de närstående kan vara betydelsefulla för personens delaktighet (även Kivistö 2014; Martin 2016). Även då måste man tänka på att klienten alltid är den person som har en funktionsnedsättning. Klienten deltar i handläggningen av sådant som rör hen och står i fokus för möten och lösningar.

Budskapet från barnen med funktionsnedsättning i den enkät som riktade sig till barn är tydligt: de vill bli lyssnade på och vara delaktiga i beslutsfattande som rör deras liv. Barnen hade förutom att bli lyssnade på även två andra budskap: var man håller mötet har betydelse för dem och de professionella bör om barnets situation kräver det kunna använda en kommunikation som stödjer och ersätter det talade språket, vilket kan vara det enda sättet att verkligen få reda på barnets upplevelser och åsikter (se även Olli 2014). På utbildningarna för socialarbetare och socialhandledare bör man också uppmärksamma behovet av kunskaper inom alternativ och kompletterande kommunikation som en del av interaktionskompetensen.

En del av de förändringsbehov som framkom i enkäterna kan de professionella direkt påverka, medan andra kräver åtgärder på organisationsnivå och flera av förändringsbehoven, exempelvis de professionellas stora arbetsbelastning, kräver även mer omfattande välfärdslösningar och samhällspolitiska lösningar. Många av de metoder för att öka delaktigheten som klienterna föreslår kräver tid, vilket ofta är en bristvara inom socialt arbete. Även om det skulle kräva tid och resurser att satsa på klientens delaktighet är det ofta lönsamt på lång sikt. Det finns även sådant, som exempelvis en uppskattande inställning och att bemöta klienten som en jämlike, som inte enbart kan lösas genom att utöka de tidsmässiga resurserna.

Enkäten genomfördes för att få tips och ta del av erfarenheter som kan bidra till att utveckla tjänsterna så att de blir mer klientorienterade. De individuella beskrivningarna ger precis information om de brister i tjänsterna som den svarande har erfarenhet av. Utöver det gav de svarande även mer allmän information om de utmaningar de upplevt som även andra har erfarenhet av. Vårt mål var och är att hitta lösningar på utmaningarna. Därför kräver utmaningarna tolkning och ”översättning” till lösningar.

5.2 Bakgrundsorientering till utvecklingsförslagen

Nedan försöker vi att med hjälp av dikotomier tolka den spännvidd av verkligheter som resultaten återspeglar. De svarandes utvecklingsidéer ter sig på många sätt motstridiga. De motstridiga erfarenheterna härrör ur de olika verkligheter som människor lever i. Inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning möter man människor i väldigt många olika livssituationer. I vissa situationer varierar människors förflutna, omständigheterna och förväntningarna varierar och deras servicebehov och mål skiljer sig åt. Som bakgrund till orienteringen för utvecklingen av tjänsterna måste man tolka saker och ting både utifrån enskilda fall och med fokus på gruppen som helhet. På det sättet uppkommer upplevelser och åsikter som ter sig motstridiga.

När man har fokus på enskilda fall betonas personer med funktionsnedsättning personer som personliga enheter och medborgare. Mångfalden bland personer med funktionsnedsättning är ur den synpunkten lika mångsidig som bland människor som inte har funktionsnedsättning och därmed handlar jämlikhet för personer med funktionsnedsättning även om rätten att vara lika mycket individer som andra medborgare. När man har fokus på gruppen betonas däremot det som är speciellt för personer med funktionsnedsättning, de erfarenheter och situationer som förenar dem på en allmän nivå. I svaren i enkäten utkristalliseras i regel den allmänna gruppen av personer med funktionsnedsättning i mindre specialgrupper och de erfarenheter som förenar dem. En grupp kan förenas av exempelvis ett funktionshinder, en livssituation eller en tjänst. Merja Tarvainen (2017) har analyserat olika och föränderliga paradigmer inom funktionshinderservicen som utifrån svaren på våra enkäter i sin begränsning och delvis motsägelsefullhet fortfarande är närvarande i praktiken inom tjänsterna och i klienternas förväntningar på det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Ur medborgarnas synvinkel identifierades en koppling till gruppen som hänförs till det traditionella paradigmet för funktionshinder. Detta innebär att en person med funktionsnedsättning i första hand betraktas som en representant för gruppen personer med funktionsnedsättning samt som föremål för service och expertkunskaper. I det nyare stödparadigmet är en person som har en funktionsnedsättning i första hand en medborgare precis som alla andra. Eftersom processen med att det sociala funktionsnedsättningsbegreppet bygger på mänskliga rättigheter pågår inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning, har det medfört särskilda svårigheter att ta till sig verksamhetsmiljön, individens livssituation som helhet och klientens ställning som subjekt i centrum för arbetet (även Tarvainen & Väisänen 2016). Detta trots att paradigmet med fokus på enskilda fall som tittar på människan i

Tabell 3. Dikotomiernas förenklade prägel när det gäller bakgrundsorienteringen rörande de förväntningar som klienterna har på utvecklingen av det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning.

	Orientering med fokus på enskilda fall	Orientering med fokus på gruppen
Människosyn	Människor som individer, personer och medborgare	Människor som representanter för en viss grupp
Tolkning av situationen	<p>Specifika situationer</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ omständigheterna och deras olikheter har betydelse ○ det tidigare levnadsloppet till grund för förståelse ○ de sammanhang som är av personlig betydelse kommer i första hand ○ sammanhangen ses som avgränsade och skapare av situationer och möjligheter 	<p>Modellsituationer</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ omständigheterna betraktas som sekundära eller förbises ○ liten hänsyn tas till det tidigare levnadsloppet ○ sammanhang i ett vanligt levnadslopp och sammanhang som är särskilt riktade till personer med funktionsnedsättning kommer i första hand ○ sammanhangen betraktas i första hand som en kontext
Processflexibilitet	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mål som fastställts för den enskilda situationen ○ Klientspecifika utformning av tjänster ○ Lösningar, tjänster och metoder anpassas till situationen 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mål fastställs utifrån gruppen eller tjänsten ○ Gruppsspecifika utformning av tjänster ○ Lösningar, tjänster och metoder avgränsade på förhand

hennes särskilda situation har en lång tradition, även i Finland (bl.a. Kananoja & Pentinmäki 1977; Compton & Galaway & Cournoyer 2005; Toikko 2005).

När man har fokus på enskilda fall betraktas människors livssituationer som individuella. Människors personhistoria identifieras numera som en avgörande och betydande faktor. Människors livsförhållanden identifieras som livs-avgränsande och möjlighetsskapande faktorer. När man har fokus på enskilda fall uppmärksammar man sig själv som en betydande medlem i gruppen (på arbetsplatsen, i familjen, i förhållandet, i fritidsaktiviteter, i hobbyföreningar, som brukare av tjänster, som medborgare etc.). Det sätter fokus på den enskilda situationen och på människans ”unika” levnadslopp och livsstil. När man har fokus på gruppen betonas standardiserade modellsituationer som är kopplade till en syn på att en människas liv följer ett antaget levnadslopp (barndom, ungdom, studier, arbete, förhållanden, familjer, pension, åldrande). Det angreppssättet tolkar situationer via ett vanligt levnadslopp för personer som ingår i olika grupper (exempelvis kön, ålder, ställning på arbetsmarknaden). När man granskar

gruppens situation kan man även tänka att funktionsnedsättningar leder till ett annorlundaskap i levnadsloppet, som är gemensamt för alla eller för vissa i gruppen personer med funktionsnedsättning. Beaktande av den enskildas situation skulle i så fall vara onödigt eller vilseledande.

För tjänsterna utgör dessa bakgrundorienteringar, den fallspecifika och den gruppfokuserade, utgångspunkten för tänkandet som styr tolkningen av en ”bra” eller en ”dålig” serviceprocess. Den svarandes egen människosyn och tolkning av situationen är en del av det som personen tolkar som anledningen till misslyckandet i klientprocessen inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning och det som hen förväntar sig av en lyckad process. Fokuset på enskilda fall respektive gruppen skapar olika förväntningar på flexibilitet i serviceprocessen. Fokuset på enskilda fall är kopplat till en tanke om mål för hur man ska leva som bestäms med det unika hos människor i centrum. Fokuset på gruppen ger mål som begränsar sig till att utgå från drag som konstateras utifrån eller som förenar gruppen.

I de fallspecifika lösningarna och metoderna söker man efter individuella servicelösningar för att förbättra situationen. Med det angreppssättet skapas lösningarna och metoderna och sätten att uppnå dem med fokus på människans situation, mål och utgångspunkter. Om man har fokus på gruppen skapas lösningarna för gruppen eller på organisationsnivå. Vid fokus på gruppen förändrar metoderna situationen eller ger en lösning i form av helhetslösningar som är definierade på förhand (händelsekedjor, paket) bland vilka man väljer den lösning som man bedömer ligger närmast klientens behov eller mål.

Den motstridighet när det gäller bakgrundsorientering som vi beskrivit ovan är uppenbar, men ingen ytterlighet får ett enhälligt godkännande av de svarande. Det finns situationer, tjänster och fall då de svarande vill vara medlemmar i grupper och behandlas som en i mängden, utan att bedömas från fall till fall. Den gruppfokuserade orienteringen behövs i synnerhet i planeringen av tjänsternas struktur och produktionen av dem och särskilt så att de ger utrymme för specifika fall när man utvecklar dem. Om den gruppfokuserade orienteringen får en alltför dominerande ställning ger det dock olämpliga lösningar för situationer, resultatlösa serviceprocesser och små effekter. Denna risk är särskilt stor inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning och även inom funktionshinderservicen i stort, där man försöker reparera bristen på allmänna lösningar på samhällsnivå som främjar jämlikhet och stigmatiserande attityder med särskilda lösningar. Det innebär att målen inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning och tillhörande tjänster omfattar många olika områden i livet.

För att tjänsterna ska kunna tillhandahållas på ett effektivt sätt måste man ha en möjlighet och expertkunskaper för att identifiera i vilken omfattning det finns ett behov av en orientering med fokus på enskilda fall och hur organiseringen och genomförandet av serviceprocesserna i gruppform ger utrymme för avvikelser i enskilda fall i alla stadier av klientprocessen. En helhetsbedömning från fall till fall och utnyttjande av den kunskap som den består av i utformningen av serviceformer i gruppform är kärnområdet för kompetensen inom det sociala arbetet. Även om man fick knapphändig information om detaljerna i de lyckade fallen utifrån svaren i enkäten är nödvändigheten med fallspecifika, flexibla serviceprocesser uppenbar.

5.3 Flexibla fallspecifika serviceprocesser

Orienteringen med fokus på det enskilda fallet och orienteringen med fokus på gruppen, där människosynen, tolkningen av situationen och processflexibiliteten skiljer sig från varandra, är också olika när det gäller de förväntningar som klienterna har på utvecklingen av det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning och tillhörande processer. I genomförandet av processen syns det i form av en sorts dragkamp i ett svallande hav av mål som verkar motstridiga (figur 19). Utveckling kräver att båda orienteringarna tas i beaktande och att man försöker att uppnå balans mellan dem.

Man förväntar sig både en fast och reglerad enhetlig process inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning och personifierad service som noggrant tar hänsyn till den enskilda situationen. Man efterlyste strikt enhetlighet när man tolkade det som att skillnaderna i praxis och servicebeslut berodde på skillnaderna i praxis mellan olika kommuner och man antog att en mer enhetlig reglering skulle förenhetliga praxisen och besluten. Behovet av personifierad service betonades dock när positiv specialbehandling och hänsyn till den specifika situationen ansågs stärka delaktigheten och ge en mer effektiv serviceprocess.

Man förväntar sig å ena sidan att serviceprocessen ska vara snabb och å andra sidan noggrant övervägande. Önskan om snabbhet förekom i vissa situationer och för vissa tjänster då det behövdes snabba beslut. Med noggrant övervägande ville man dock undvika lösningar som upplevdes som felaktiga, som inte uppfyllde servicebehovet. Det är kopplat till omfattningen av det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Det finns tjänster som i många

fall är tydligt definierade och tillgängliga. Kategoriseringen av dessa till standardiserade tjänster blir problematisk om klientens situation avviker från den standardiserade och kräver mer ingående insatser. Då tar inte den kategoriserade serviceprocessen hänsyn till det unika i den enskilda situationen och tjänsten anpassas inte till personen och ger inte klienten en lösning som passar situationen, vilket kan leda till att delaktigheten minskar och de totala kostnaderna ökar.

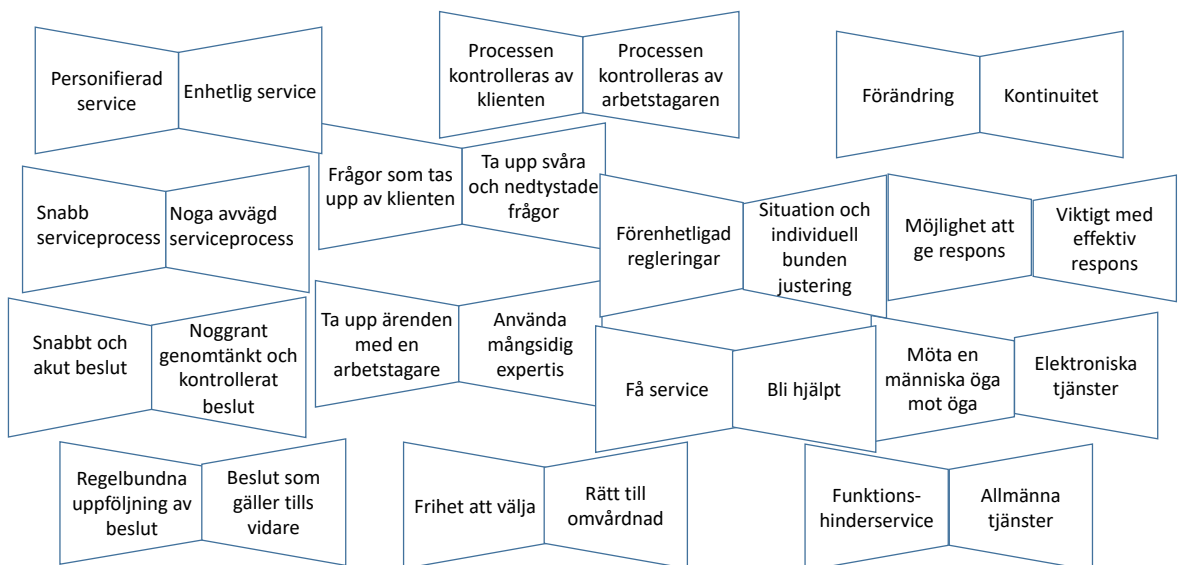
Beslut som drog ut på tiden ansågs i vissa fall ge problem. Ofta söker klienten hjälp för sent sett ur systemets synvinkel, vilket gör situationer krisartade och akuta ur klientens perspektiv. Det kan vara svårt eller omöjligt för klienten att vara förutseende. Då är det bråttom med beslutet. Det finns dock lika många fall då klientens mål är långsiktiga och de vill att besluten ska grunda sig på flera möten och noggrant övervägande samt regelbundna omvärderingar. En lösning som man önskade sig var att man skulle kontakta klienten innan man fattade det formella beslutet för att tillsammans kontrollera motiveringarna till det förutsedda beslutet. På det sättet hoppades man förhindra olämpliga eller ineffektiva beslut med tanke på situationen och behovet av att överklaga beslut. På samhällspolitisk nivå handlar det också om tillgången till basservice, vars brister man måste åtgärda inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Behovet av specialtjänster är delvis en konsekvens av bristande jämlikhet i samhället.

Förutom nödvändig tid för att fatta beslut fanns det många önskemål om hur lång tid beslutet skulle ta utifrån olika situationer. Man tog upp situationer då besluten bör gälla tills vidare ända tills klientens situation förändras. Beslut som gäller tills vidare gör det möjligt att även planera och tillhandahålla betydande lösningar på en livssituation och enligt servicelöftet. Å andra sidan framkom behovet av att regelbundet kontrollera serviceplanen, så att tjänsterna motsvarar klientens situation, behov och framtidsplaner vid den aktuella tidpunkten. Även om behovet av frekventa granskningar av serviceplanen särskilt lyftes fram när det gäller barn och ungdomar ökar behovet av granskningar i alla åldersgrupper i vår tidsålder av snabba förändringar. Omvärdering av besluten och tjänsterna får dock inte innebära att klienterna inte ska kunna lita på att de får det stöd och de tjänster de behöver även i framtiden. När man inför lösningar i livet som varar under en lång tid måste den person som har en funktionsnedsättning och dennes närstående kunna lita på tjänsternas kontinuitet, som lösningarna stöder sig på.

Även förväntningarna på de professionella och de yrkesverksamma är motstridiga. Å ena sidan är klienterna trötta på att leta efter och samordna tjänster inom olika sektorer. Man önskade att en och samma socialarbetare skulle kunna

ta ett grepp om hela spannet av servicebehov i klientens livssituation. Å andra sidan ville klienterna ha precis information och kunskaper om aspekter som påverkar just deras situation. Det återspeglas som en önskan att få en lösning som bygger på omfattande sakkunskap hos de yrkesverksamma som är skräddarsydd för just dem. I det fallet upplevdes inte den stora mängden stödtjänster och professionella som problematisk, så länge som klienten eller en yrkesverksam hade kontroll över helheten. Responsen på personalomsättningen var dock nästan entydigt negativ.

En del av klienterna ville kontrollera den egna klientprocessen i så stor utsträckning som möjligt, alltifrån fastställandet av servicebehovet till genomförandet av tjänsterna och ändringar i dem. Ofta önskade man sig stöd från proffs i detta. Den förväntade omfattningen av stödet varierar dock. I offentliga utlåtanden om målen för tjänsterna talar man ofta om partnerskapet mellan klienten och den professionella och enligt svaren på enkäten finns det klienter som vill ha en interaktiv relation med den professionella samt en yrkesverksam persons närvaro i livet som stöd, för att göra saker möjliga och för att förutse konsekvenser av lösningar. Men det finns även de som vill och upplever sig behöva ett kraftfullt agerande från en yrkesverksam persons sida – som tar hand om ärenden som klienten tycker är svåra att hantera – omsorg i livssituationer då



Figur 19. Klienternas dragkamp om riktningen för utvecklingen av serviceprocessen inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning.

det tar på krafterna att sköta grundläggande saker i livet – samt stöd i klientens rätt att leva på lika villkor.

Även de svarandes inställning till i vilken grad och vad de behöver i livet eller är beredda att berätta för servicesystemet för att få tillgång till tjänsterna varierar. En person vill kunna hantera ärenden inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning genom att endast glänta på privatlivet i den omfattning som krävs vid ett begränsat servicebehov, vilket är en utgångspunkt som respekterar klientens självständighet. Andra vill uttryckligen ha en multi-professionell insats och även ta upp svåra och nedtystade saker för att öka tilliten i klientrelationen. Friheten att välja, kontrollera och definiera sitt eget liv är även viktig när klienten inte vill eller känner något behov av att hålla koll på tjänsternas, processernas och organisationernas värld. I friheten att välja ingår också friheten att få stöd, trygghet och omsorg både i det egna livet och i hanteringen av klientrelationer. En professionell och tjänsterna förväntas ha initiativförmåga, utnyttja yrkeskunskaperna i bred utsträckning och erbjuda nya tjänster till klienten så att ett jämlikt deltagande och klientens rättigheter iakttas oberoende av i vilken grad klienten klarar sig själv.

Eftersom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning handlar om tjänster som är viktiga för att personer med funktionsnedsättnings vardag konkret ska fungera hänger även upplevelsen av delaktighet från klientens sida i slutändan om klientens upplevelse av huruvida hen har fått tillgång till tjänster för sina individuella behov i rätt tid som gör att hen upplever att hen blir hjälpt i sin vardag och livet. Upplevelsen av att ha blivit hjälpt (se Hokkanen 2014) genom smidiga och flexibla klientprocesser och ett bra bemötande ökar klienternas delaktighet. Några av de svarande betonade också vikten av att personer med funktionsnedsättning själva har en positiv inställning och betydelsen av att vara aktiv i samhället för att bli delaktig (även Kivistö 2014).

5.4 Resultatens användbarhet

I presentationen och tolkningarna av resultaten av enkäten har vi försökt att lämna utrymme för dem som svarat på enkäten i hela sin omfattning. I samband med bearbetningen av enkäten upptäckte vi klienternas förväntningar, upplevelser och synpunkter i bred skala, även om vi samtidigt är medvetna om att svaren på enkäten endast är ett urval av det spektrum av erfarenheter som klienterna har av funktionshindersservicen. Delaktigheten och jämlikheten för personer

med funktionsnedsättning samt funktionshindersservicens och ställningen för det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning som skapare av jämlikhet har inte undersökts tillräckligt. Den här undersökningen bidrar till att synliggöra hur flerdimensionellt det är med funktionshinder och hur brett fältet för det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning är. I undersökningar finns det fortfarande anledning att få ett grepp om personer med funktionsnedsättningar och en professionells upplevelser av klientrelationen, klientprocessen och tjänsternas ställning som producent av delaktighet på lika villkor och som en stödstruktur för att få hjälp.

Resultaten av enkäten är i linje med tidigare forskningsresultat om delaktigheten för personer med funktionsnedsättning och mångfalden i det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Även om man uppnått betydande framsteg för rättigheterna för personer med funktionsnedsättning visar resultaten att arbetet ännu inte är färdigt. Förmågan för klientprocesserna inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning att göra klienterna delaktiga på lika villkor förutsätter att man känner till deras rättigheter, både de som arbetar på gräsrotsnivå och beslutsfattarna.

Vi som skrivit den här rapporten har en önskan om att professionella och beslutsfattare ska läsa den här texten och fundera över vad just de kan göra för att främja klienternas delaktighet, både som medborgare och professionell samt som medlemmar i organisationer. Så har vi arbetat inom VamO-projektet och de organisationer som medverkar i det. Vi har dragit nytta av resultaten av enkäten som en del av arbetet med att utveckla projektet. För att stärka klientdelaktigheten har man i projektet bland annat utvecklat informationsförmedling, handledning och rådgivning, förhandsmaterial, en utvärdering av servicebehovet som ökar klientens delaktighet samt färdigheter inom interaktion och urskillningsförmåga som en del av specialkunskaperna inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Man har gett klienterna stöd i att kunna delta i utvecklingen av tjänsterna genom klientdelaktighetsgrupper⁵. Klienternas delaktighet i utvecklingen av tjänsterna är ytterst viktig för att kunna styra utvecklingen i rätt riktning för att ta itu med flaskhalsarna.

Även om referensramen för dessa enkäter har varit det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning kan resultaten även användas inom andra sektorer. Många av de saker som kom upp i enkäten bör tas i beaktande i det sociala arbetet med klienterna, som exempelvis att tillhandahålla förhandsmaterial

⁵ Den goda praxis som utvecklades och prövades i VamO-projektet publiceras i THL:s Handbok om personer med funktionsnedsättning <https://thl.fi/f/web/vammaispalvelujen-kasikirja>. Den goda praxisen finns även dokumenterad i Innobyn.

och att informera tillräckligt. Eftersom personer med funktionsnedsättning även använder tjänster som är gemensamma för alla bör de även uppmärksammas på andra områden än inom tjänsterna avsedda för personer med funktionsnedsättning. Exempelvis metoder för alternativ och kompletterande kommunikation och tillgänglighet ingår i bra kundservice inom alla sektorer.

Klientens delaktighet ska inte ses som ett extraarbete utan som en integrerad del av det sociala arbetet, som även regleras av lagstiftningen. Delaktighet är bra både för klienterna och de professionella. Utifrån svaren på enkäten förutser vi att även om det krävs resurser och arbetstid för att satsa på delaktighet så bär det frukt i framtiden. Delaktighet möjliggör ett långsiktigt och bra klientarbete och bidrar till klientorientering ända från början av processen ända fram till genomförandet av tjänsterna, genom att använda den respons som kommer in.

Vi hoppas att personer med funktionsnedsättning och deras närstående som läser den här undersökningen får klart för sig att de har rätt att vara delaktiga i processerna inom det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning. Vi hoppas att man modigt ska överlämna responsen och utvecklingsförslagen till det sociala arbetet med personer med funktionsnedsättning i den egna kommunen. Om vi möter och samtalar med varandra löser sig ofta saker och ting. Vi hoppas att även de närstående bidrar till att öka delaktigheten för personer med funktionsnedsättning och är uppmärksamma på att man alltid talar om saker och ting ur klientens perspektiv. Delaktighet är ett samarbete i vilket alla parter respekterar varandras sakkunskap och besluten fattas med målet att tillsammans hitta och tillämpa fungerande lösningar.

KÄLLOR

- Ahponen, Helena (2008) *Vaikeavammaisen nuoren aikuistuminen, yksilöllinen ja erilainen elämäntilanne*. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 94. Kela. Helsinki.
- Autio, Anu & Niemelä, Markku (2017) *Vammaisuus ja sosiaalityö*. I Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (red.): *Sosiaalityön käsikirja*. 4. uudistettu laitos. Tietosanoma. Helsinki.
- Compton, Beulah R. & Galaway, Burt & Courneyer, Barry R. (2005) *Social work Processes*. 7. nytryck. Thomson Brooks/Cole.
- Finlands FN-förbund (2016) *FN:s Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och dess fakultativa protokoll*. <https://www.ykliitto.fi/julkaisut/konvention-om-personer-med-funktionsnedsattning-0>
- Global definition of social work (2014). International Association of Social Work IASSW. <https://www.iassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>
- Hokkanen, Liisa (2014) *Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet*. Acta Universitatis Lapponiensis 278. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Hokkanen, Liisa (2016) *Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa*. I Merja Laitinen & Asta Niskala (red.): *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vastapaino. Tampere, 55–86.
- Isola, Anna-Maria & Kaartinen Heidi & Leeman, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna (2017) *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Työpapereita 33. Terveysturvan ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Järvikoski, Aila & Hokkanen, Liisa & Härkäpää, Kristiina (red) (2009) *Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta*. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 80. Kuntoutussäätiö. Helsinki.
- Kananoja, Aulikki & Pentinmäki, Anni (1977) *Yksilökohtainen sosiaalityö. Teoria ja käytäntö*. WSOY.
- Kinnunen, Maarit (2012) *Sosiaalityön asiantuntijuus vammaissosiaalityössä. Pro gradu -tutkielma*. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61456>

- Kivistö, Mari (2014) Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemukseksi ja kielenkäyttönä. *Acta Universitatis Lapponiensis* 283. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Kivistö, Mari & Nygård, Martina & Hanketyöntekijät (2018) Vammaissosiaalityölle kunnolliset rakenteet ja työolot. *Talentia* 7/2018, 28. <http://talentia.e-julkaisu.com/2018/7/#page=1>
- Laisi, Nina & Lappalainen, Tiina & Vauramo, Mirja (2016) Selvitys vammaispalveluiden sosiaalialan ammattilaisten näkemyksistä. Invalidiliitto ry & Talentia ry. https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2017-01/vammaispalvelun_sosiaalialan_ammattilaiset-selvitys.pdf
- Martin, Marjatta (2016) Nuoruus, vammaisuus ja kuntoutuksen merkitys. *Acta Universitatis Lapponiensis* 328. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Martin, Marjatta (2009) Elämäntilanne ja tulevaisuuden odotukset. I Järvikoski, Aila & Hokkanen, Liisa & Härkäpää, Kristiina (red): Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. *Kuntoutussäätiön tutkimuksia* 80. Helsinki, 173–184.
- Notko, Tiina & Martin, Marjatta & Puumalainen, Jouni (2009) Kelan kuntoutukseen osallistuneiden lasten elämäntilanne. I Järvikoski, Aila & Hokkanen, Liisa & Härkäpää, Kristiina (red): Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. *Kuntoutussäätiön tutkimuksia* 80. Helsinki, 219–233.
- Oliver, Michael & Sapey, Bob & Thomas, Pam (2012) *Social work with disabled people*. 4. nytryck. Basingstoke: Macmillan.
- Olli, Johanna (2014) Tulla kuulluksi omana itsenään - vammaisten lasten ja nuorten toimijuuden tukeminen. I Gissler, Mika & Kekkonen, Marjatta & Känkänen, Päivi & Muranen, Päivi & Wrede-Jäntti, Matilda (red) *Nuoruus toisin sanoen. Nuorten elinolot vuosikirja*. 152–160.
- Puumalainen, Hokkanen & Härkäpää (2009) Elämäntilanne ja kuntoutusodotukset. I Järvikoski, Aila & Hokkanen, Liisa & Härkäpää, Kristiina (red) *Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia* 80. Helsinki, 45–68.
- Romakkaniemi, Marjo & Martin, Marjatta & Könkkölä, Kalle & Lappalainen, Tiina (2018) Vammaispalvelujen sosiaalityön asiantuntijuus on turvattava. *Yhteiskuntapolitiikka* 83(3), 338.

Rätt till delaktighet och likabehandling. Nationellt handlingsprogram för FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning 2018–2019 (2018). Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 6/2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160833/STM_6_2018.pdf.

Tarvainen, Merja (2017) Palveluiden ydinoletukset ja muuttuva asiakkuuskäsitys. I Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (red.): Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- terveystaloudissa. Vastapaino. Tampere, 38–57.

Vardagen, värderingarna och etiken. Etiska riktlinjer för yrkespersoner inom det sociala området. (2018) Fackorganisationen för höutbildade inom socialbranschen Talentia rf. <https://talentia.e-julkaisu.com/2018/etiska-riktlinjer/#page=3>

Klientdelaktighet är den centrala utgångspunkten för yrkespraxisen, verksamhetsättet och målet inom socialt arbete. Socialt arbete har en central position att förverkliga FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, även om framsteg med delaktighet och jämlikhet har gjorts.

Målet med denna rapport är att erbjuda synpunkter på och idéer om hur man kan öka delaktigheten inom socialt arbete för personer med funktionsnedsättning. Klienternas svar visar att man redan gör mycket för att öka delaktigheten, men att det finns utrymme för förbättringar. I resultatet betonas mångfalden bland personer med funktionsnedsättning, deras enskilda situation, deras behov och mål. Inom socialt arbete för personer med funktionsnedsättning krävs i fortsättningen personifierade, situations- och servicespecifika flexibla verksamhetsätt och lösningar.

Det är uppmuntrande att den praxis och de idéer som kom fram i enkäterna är möjliga att genomföra. Det viktigaste är att man uppmärksammar klientens delaktighet och tar den på allvar och att samarbetet är äkta.



Europeiska unionen
Europeiska socialfonden

Hävkraft
från EU
2014–2020



UamO

Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen
ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa

ISBN 978-952-337-169-9



9 789523 371699