

Dokumenterad klientorientering? Om socialarbetets processer inom funktionshindersservicen, sådana de beskrivs i klienthandlingarna.

Mari Kivistö: PD, universitetslektor, Lapplands universitet
Sanna Hautala: PD, professor, Lapplands universitet

mari.kivisto@ulapland.fi; sanna.hautala@ulapland.fi

Janus vol. 28 (3) 2020, 254–272

Janus



Sammandrag

Artikeln analyserar i vilken mån socialarbetet bland personer med funktionshinder är klientorienterat, genom att ge en mångsidig bild av hur klientorienteringen förverkligas respektive ignoreras, och hur det inverkar på klienternas situation. Materialet bygger på klienthandlingar. I analysen utgår man först från processerna i enskilda fall och hur de framskrider, varefter dessa processer analyseras som helheter. Resultaten tyder på att det finns en hel del att förbättra både ifråga om processerna i socialarbetet inom funktionshindersservicen och den dokumentation som sker under arbetets gång. För att klientorienteringen ska bli dokumenterad krävs att det inom organisationen finns strukturer som möjliggör det, att arbetstagarna besitter tillräcklig yrkesetisk kompetens och att samarbetet mellan klienten och den anställda blir dokumenterad. Att arbeta klientorienterat innebär att processerna betraktas som helheter som är förankrade i klientens livssituation och levnadsförlopp. Det krävs en hel del utvecklingsarbete, för det är med hjälp av klienthandlingarna man utvärderar klientorienteringen inom socialt arbete.

INLEDNING

I ett klientorienterat servicesystem är det kunden och hans behov som är utgångspunkten i verksamheten. Man efterlyser klientorientering i syfte att få bättre service, ökad jämlikhet och delaktighet. Men verkligheten är ofta en annan. Ju mer utsatta de klienter är vars situation och service vi talar om, desto mer kritiskt har vi anledning att granska hur väl klientorienteringen faktiskt förverkligas. Man har därför anledning att betrakta klientorienteringsbegreppet som ett både

retoriskt och motstridigt mål eftersom det betonar klientens ställning, förmåga och makt, samtidigt som det också innefattar klientens eget ansvar, även då förmågan att bära detta ansvar är begränsat. Det motsägelsefulla i klientorienteringen som begrepp har kopplats ihop med kampen mellan den konsumeristisk-managerialistiska och den medborgardemokratiska diskursen, i den diskussion som förs kring hur servicen inom social- och hälsovården ska organiseras (Beresford & Croft 2004;

Norlamo-Saramäki 2009; även Laitila 2010; Lindh m.fl. 2018). Dessa diskurser kan tolkas som sociala processer som ur klientorienteringens synvinkel har både avsedda och icke-avsedda konsekvenser (se Giddens 1989).

Klientorientering är något man oftast har studerat utgående från begreppets teoretiska innehåll, och inte så mycket med tanke på hur den faktiskt förverkligas (Laitila 2010, 153). Vår artikel fokuserar på något som studerats mycket lite, dvs. hur klientorienteringen förverkligas inom socialt arbete bland personer med funktionshinder. Vi analyserar hur väl klientorienteringen i dessa processer har fungerat, utgående från de anteckningar socialarbetarna har gjort i klienthandlingarna. Vår analys synliggör den orientering man har i sitt arbete, sådan den ser ut på basis av dokumenten, samtidigt som vi som en form av biprodukt också får kunskap om vad det är man antecknar i rapporterna och vad man överlag i dessa kan utläsa om hur klientorienterat arbetet är. Mer specifikt försöker vi i vår forskning svara på följande frågor: 1) Hur förverkligas klientorienteringen inom socialt arbete med funktionshindrade, utgående från klienthandlingarna? 2) Vilka förutsättningar har man att arbeta klientorienterat, om man betraktar det ur organisationens respektive personalens synvinkel, samt relationen mellan klienten och yrkespersonalen? 3) Vilken är den allmänna bild vi får av klientorienteringen? Artikeln anknyter till traditionerna inom socialt arbete och forskningen kring funktionshinder. De forskningsmetoder vi använder är fallstudier och innehållsanalys (Eriksson & Koistinen 2005; Laine m.fl. 2007; Tuomi & Sarajärvi 2009; Yin 2014).

Vårt intresse för att studera klientorienteringen inom funktionshinderservicen sammanhänger med den kritik som riktats mot de svårigheter som personer med funktionshinder har att få den typ av service som ökar deras delaktighet och funktionsförmåga (t.ex. Kivistö 2014). I bakgrunden för vårt arbete ligger också oron över funktionshinderservicens framtid, resurser och möjligheter att förverkliga sin etisk-moraliska uppgift när det gäller att stöda funktionshindrade i deras vardagliga rutiner och i att få en ökad funktionsförmåga och större självständighet (t.ex. Oliver m.fl. 2012; Romakkaniemi m.fl. 2018). I vår tolkning är klientorienteringen något som byggs upp i det ömsesidiga samspelet mellan strukturerna och de olika aktörerna. De sociala strukturerna innefattar många kulturella och delvis dolda regler och verksamhetsmodeller som de inblandade aktörerna både upprätthåller och reproducerar (Giddens 1989). Också inom socialt arbete definieras de olika aktörernas situationsspecifika verksamhetsmöjligheter, arenor och platser av såväl strukturella faktorer som relationen mellan klienten och socialarbetaren (Laitinen & Niskala 2016, 9). I vår artikel representeras socialarbetets sociala strukturer av de olika klientprocesserna och sätten att dokumentera dessa. Också olika former av möten i socialarbetarens vardag blir i dokumenten på ett allmänt plan beskrivna och belysta (se Kääriäinen 2016). Med en hänvisning till Anthony Giddens (1984) struktureringsteori är vårt syfte att förbättra kunskapen om de delvis dolda sociala strukturerna inom funktionshinderservicen, genom att identifiera de faktorer i klientarbetet som

påverkar hur klientorienterat arbetet blir (se även Wheeler-Brooks 2009).

KLIENTORIENTERING SOM MÅL INOM SOCIALT ARBETE

På ett generellt plan innebär klientorientering att man strävar efter att höja servicens kvalitet. När det gäller arbetsorienteringen och interaktionen inom socialt arbete utgår man ifrån att klientorienteringen är inbyggd. Att arbeta kundorienterat är den hållbara arbetsmetoden inom socialt arbete, vilket innebär bland annat att man lyssnar på klienten och respekterar hans självbestämmanderätt, att man beaktar den enskilda individens situation och att man i arbetet utgår från de behov klienten själv lyfter fram (Talentia 2017).

Även om klientorienteringen i dagens diskussioner lyfts fram som ett centralt värde, både bland experter och i den offentliga debatten, är det som begrepp relativt nytt (t.ex. Pohjola 2017). Klientorienteringsperspektivets rötter går tillbaka bland annat till handikapprörelsernas emancipation under 1960- och 1970-talet (Järvikoski m.fl. 2009; Tarvainen 2017), och till den kritik som riktades mot arbetsmetoderna inom socialvården (Juhila 2006). Men från slutet av 1960-talet har begrepp som klientorientering och klientdelaktighet varit mainstream inom retoriken såväl inom politiken som servicesystemen (Beresford & Croft 2004, 61). Men även om den analytiska diskussionen om klientens ställning kom igång relativt sent, har klientorienteringen som ideal nog varit en del av socialarbetets vardag redan innan man i egentlig mening gav ord åt den, och skapade ett begrepp för det (Norlamo-Saramäki 2009).

Begreppet klientorientering verkar lätt att förstå, men man har riktat mycket kritik mot det. Tuija Norlamo-Saramäki (a.a., 43) har påpekat att klientorienteringen genom sin begreppsliga oklarhet delvis har förblivit retorik (även Laitila 2010). Man har också kunnat konstatera att de anställdas förmåga att i socialarbetets vardag ge den abstrakta klientorienteringen ett konkret innehåll varierar (Kokko 2018, 135). Man har också riktat kritik mot att de olika servicesystemen nog uppger sig eftersträva ett klientorienterat arbetssätt, men sedan ger dem som ska genomföra det alltför begränsade resurser och möjligheter att förverkliga intentionerna (Tuusa 2005; även Beresford & Croft 2004). Därför har Anthony Giddens (1989) helt följdriktigt konstaterat att en del av konsekvenserna av den sociala strukturens reproduktion är oförutsägbara.

I stället för att arbetsmetoderna skulle ha blivit mer klientorienterade har t.ex. den konsumeristisk-managerialistiska diskursen ökat risken för att olika organisationscentrerade arbetsmetoder stärks i form av administrativ retorik, olika direktiv, systematisering och standardisering samt ökade krav på ekonomisk effektivitet (Beresford & Croft 2004; Laitila 2010; Närhi m.fl. 2014). Man har bland hindren för en genuin förstärkning av klientens ställning t.ex. upplevt svårigheten i att fördela makten, och det att kärnan i socialarbetets yrkesidentitet har försvunnit och underkastats managerialismens krav (Beresford & Croft 2004; Niemi 2016).

Det klientorienterade arbetssättet har sin både juridiska och politiska grund. Syftet med lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) är att främja klientorienteringen och

förtroendet i klientrelationen, medan socialvårdslagens (1301/2014) syfte är att stärka klientens ställning och dennes rätt till ett gott bemötande och en god service. I regeringens spetsprojekt ”Kundorienterad service” (Palvelut asiakaslähtöisiksi; 2016-2018) betonades stärkandet av klientens delaktighet med hjälp av individuella och smidiga serviceprocesser, men också klientens eget ansvar för sin personliga välfärd. Betonandet av kundorienteringen sammanhänger också med förändringarna i samhället, t.ex. när det gäller hur man erbjuder tjänster inom social- och hälsovården. I de stora riksmidierna för man t.ex. diskussion om vilka möjligheter personer med funktionshinder har att påverka den service de får, och om de risker som är förknippade med att servicen nu organiseras om och förverkligas på nya sätt. Man har t.ex. kunnat konstatera att den ökade konkurrensutsättningen haft en negativ inverkan på hur de för funktionshindrade nödvändiga boende- och färdtjänsterna i praktiken förverkligas. Nyhetsrapporteringen visar tydligt på den klyfta som finns mellan klientorienteringens retorik och de faktiska missförhållandena, och hur servicen för funktionshindrade har försämrats som en följd av att man alltför starkt har betonat den enskilda individens ansvar och marknadsekonomin betydelse.

UTGÅNGSPUNKTER I DOKUMENTATION AV SOCIALT ARBETE

Även om man inom socialt arbete har skrivit klientjournaler sedan slutet av 1800-talet (Doyle 2010; Poikela 2010), är det först under de senaste åren som man lyft upp dokumentationen som en av de

viktigaste arbetsuppgifterna inom socialt arbete. Om dokumentationens stora betydelse i dag vittnar det att man betonar den så mycket i både lagstiftningen, utbildningen inom socialt arbete och olika utvecklingsprojekt (not 1) (Savaya 2010; Kääriäinen 2016). Det har gjorts forskning om dokumentation inom socialt arbete bland annat med tanke på arbete bland barn och familjer (Kääriäinen 2003; Poikela 2010) och inom mentalvården (Günther m.fl. 2013; Günther 2015). Enligt Kirsi Günther och hennes kolleger (2013) hör till en klientorienterad dokumentation även att man blir medveten om och reflekterar över de nuvarande dokumentationsrutinerna, ett klientorienterat språkbruk och att man synliggör både klientens delaktighet och den egna yrkeskunskapen. Ritva Poikela (2010) har visat att klientorienteringen trots det blir bristfällig, eftersom exempelvis klientplanen i allmänhet uppgörs utgående från en institutionell serviceschablon, medan klienternas eget sätt att uppleva situationen ägnas mindre uppmärksamhet (även Kivistö 2014).

För många av klienterna inom funktionshinderservicen är de tjänster som man enligt anteckningarna i klienthandlingarna har ansökt om, bedömt, planerat och beslutat anordna, livsviktiga för att deras vardag ska fungera. Inom denna sektor finns också klienter som är i en särskilt utsatt situation när det gäller i vilken mån de alls kan uttrycka sina behov eller få sin röst hörd. Det har gjorts mycket lite forskning kring socialt arbete bland funktionshindrade och dokumentationen av det, och forskningen har inte varit inriktad på klientprocessen som en helhet. Ulla Tiililä (2007) har undersökt språkbruket i samband med beslut ifråga om funktionshindrades

färdtjänster, och kunnat konstatera att de ofta är massproducerade och svåra att förstå, även om det också finns undantag som är enkelt formulerade och individuellt gjorda. Serviceplanerna inom funktionshindersservicen har i sin tur ansetts vara alltför strukturerade och såväl system- som problemcentrerade (a.a., Kivistö 2014).

I begreppet dokumentation ingår en association till en strävan att i skriftlig form beskriva klientens situation, sådan den är i verkligheten. I socialvårdens olika dokument bokförs inte de anställdas implicita antaganden. Å andra sidan konstruerar man också verkligheten med hjälp av klienthandlingarna, genom att dokumentationen inom socialarbetet fungerar som ett redskap i den förändring man eftersträvar. I bästa fall ger dokumentationen också en bild av socialarbetets effekter. Därför är det viktigt att inse vilken betydelse klienthandlingarna har som en del av socialarbetets processer och kunskapsproduktion (Kääriäinen 2003; 2016). Genom att dokumentera det arbete man utför skapas officiell kunskap som man sedan, beroende på vilken fas i processen det handlar om, kan använda vid bedömning, planering och beslutsfattande. Dokumentationen är också ett sätt att göra socialarbetet synligare för kunder, kolleger och beslutsfattare. Det är betydelsefullt att anteckna de viktigaste sakerna man i olika situationer gör också med tanke på hur väl klienten själv behärskar sin situation, hens delaktighet och hur väl klientens rättigheter blir tillgodosedda. Inom socialt arbete är en noggrann dokumentation dessutom en etisk skyldighet (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005; Kananaja 2017; Reamer 2017; Kivistö m.fl. 2019).

Dokumentationsrutinerna kan emellertid variera mycket, och handlingarna kan t.ex. ibland vara så knapphändiga att de inte beskriver de faktiska situationerna i klienternas liv.

Hur väl informationssystemen fungerar har betydelse för hur väl man lyckas med dokumentationen inom socialarbetet, men man har speciellt inom den internationella forskningslitteraturen beskrivit hur informationssystemen utvecklats inte så mycket utgående från socialarbetets målsättningar utan från en managerialistisk utgångspunkt (Gillingham & Graham 2016; Eubanks 2017; Salovaara 2018). Det finns anledning att kritiskt analysera dokumentationen inom socialt arbete också utgående från i hur hög grad man gör denna för att lösa klientens problem och hur mycket man gör det av systemrelaterade orsaker. Men har också skäl att fråga sig om man granskar och dokumenterar servicebehoven utgående från klientens individuella livssituation eller om denna granskas utgående från standardiserade, mekaniska och byråkratiska blanketter och rutiner (Beresford & Croft 2004, 63). Emedan den tekniskt-administrativa diskursen hela tiden har en tendens att ta över bör man minnas att dokumentationen inom socialt arbete är en del av klientarbetet (Poikela 2010, 3–4).

Ifråga om socialarbetets processer och deras dokumentation är lagstiftningen i hög grad normgivande (Kääriäinen 2016). I lagen om klienthandlingar inom socialvården (254/2015) avses med registrering av klientuppgifter helt enkelt att man ”gör anteckningar i en handling”. Den yrkesutbildade personalen inom socialvården är skyldig att omedelbart anteckna sådan information som är

behövlig och tillräcklig med tanke på ordnandet, planeringen, lämnandet, uppföljningen och övervakningen av socialvården. Lagen om service och stöd på grund av handikapp stadgar att utredningen om behovet av service och stöd bör inledas senast den sjunde vardagen efter att man tagit kontakt. Serviceplanen bör göras upp utan dröjsmål och ses över ifall det sker förändringar i den handikappades servicebehov eller levnadsomständigheter. Också besluten bör fattas utan dröjsmål, senast inom tre månader efter att ansökan har inlämnats.

Eftersom dokumentationen är ett centralt arbetsmoment och -redskap inom socialt arbete är det viktigt att man utvecklar dokumentationsrutinerna och -kunnandet (Kääriäinen 2016, 197; även Savaya 2010). Man har kunnat konstatera att det i handlingarna inom socialvården ofta saknas såväl basuppgifter som information om på vilket sätt de olika interventionerna påverkar klienternas livssituationer. Handlingarna kan också vara otydliga och oklara (Savaya 2010). Enligt Tarja Kemppainen och hennes kolleger (2018, 195–196) upplever personalen inom socialsektorn sig vara osäker ifråga om dokumentationen, och i behov av mer träning som en del av en mer generell kontroll över processerna. Man anser följaktligen att en sanningsenlig, heltäckande, fortgående och sammanhängande dokumentation är nyttig med tanke på bedömningen av servicebehovet och för serviceplaneringen, men också med tanke på en mer generell granskning av socialarbetets effekter och behovet av service (Reamer 2017). Ur de funktionshinderades perspektiv är en klientorienterad dokumentation också något som bidrar till att förverkliga en

funktionshinderpolitik som framhäver klientens rättigheter (Autio & Nurmi-Koikkalainen 2015, 234).

GENOMFÖRANDE AV UNDERSÖKNINGEN

Material, kontext och läsart

Vårt material består av klienthandlingar från en enda klientprocess, och de berör sju 20- till 46-åriga personer med rörelse- eller synhandikapp. Personernas klientförhållande inom funktionshindersservicen hade varit redan i många år, men vi avgränsade analysen till att gälla endast klientens senaste process inom funktionshindersservicen. Materialet är också avgränsat enbart till processer som berör personlig hjälp. Handlingarna i materialet omfattar ansökningar, klientberättelser, serviceplaner och beslut. Ansökan består av en blankett som klienten fyllt i, och som från anhängiggörandet senast inom tre månader bör leda till beslut. En del av ansökningarna i vårt material var fritt formulerade i stället för på den officiella blanketten, medan en del av bedömningarna av servicebehovet hade registrerats som en del av serviceplanen eller klientberättelsen, i stället för i ett skilt dokument. Till sin karaktär placerar sig klienthandlingarna nånstans i gränslandet mellan å ena sidan det individuella och väldigt privata och å andra sidan det officiella och institutionella (Bryman 2008).

Vi betraktar klientorienteringen som det mål servicesystemet borde försöka uppnå. Det innebär framför allt att man i organiseringen av servicen har klienternas individuella behov som främsta utgångspunkt. Klientorientering innebär

inte att klienten ensam skulle definiera sitt vårdbehov utan att man betonar samarbetet mellan klienten och yrkespersonalen, en dialogisk interaktion och ett kompanjonskap (Beresford & Croft 2004; Kemppainen m.fl. 2010; Niemi 2016). Och med socialarbetets processer avser vi ett målinriktat och case-baserat arbete som berör klienten och hans livssituation, med alla dess olika händelser, där målet är att åstadkomma en positiv förändring i klientens situation (Toikko 2009, 272–273; även Compton m.fl. 2005).

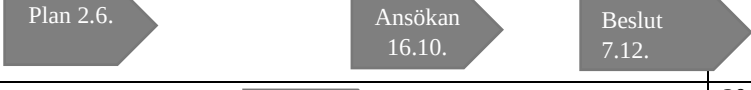
I socialarbetet bland personer med funktionshinder framhävs det case-inriktade arbetet, en individuellt anpassad servicehandledning samt kompetensen ifråga om administration, juridik och servicesystem. Men funktionshinderservicen är med dagens ekonomiska effektivitetsetos under hård press (Kivistö 2014; Laisi m.fl. 2016). Arbetsprocesserna inom funktionshinderservicen motsvarar ungefär processerna inom övrigt socialt arbete, som exempelvis Compton med kolleger (2005) har delat in i följande faser: kontakt, avtal, verksamhet och utvärdering. Ur en administrativ synvinkel inleds processen med anhängiggörandet, varefter man tillsammans med klienten, och vid behov också med hans närstående och andra yrkespersoner, bedömer servicebehovet och gör upp en serviceplan. Själva servicebeslutet bygger på den information man redan tidigare samlat in och planerat. Eftersom klientrelationerna inom funktionshinderservicen är långa, rentav livslånga, är också de processer vi nu

studerar de facto delprocesser i en betydligt längre klientprocess. Eller, om vi uttrycker det mer klientorienterat, enskilda livssituationer i klientens hela levnadsförlopp.

Analysen

Vi arbetar inom case study-traditionen, där det man studerar ofta är en viss händelsekedja eller process. Inom den traditionen kan man använda sig av olika metoder (Laine m.fl. 2007; Yin 2014). I vårt arbete gjordes analysen längs flera parallella spår, och till en början med utgångspunkt i materialet. I det första skedet (figur 1) var målet att ur handlingarna identifiera människan i sin konkreta livssituation, och ge det enskilda fallet ett subjekt. Vi namngav varje enskild process, och beskrev dem med korta fallbeskrivningar. Vi drog också upp tidslinjer, för att lättare gestalta hur processerna framskrider. Genom att skapa mallar för hur processerna går till är det lättare att gestalta olikheterna i de enskilda processerna.

Därefter övergick vi till en mer aggregerad och teoribaserad innehållsanalys (figur 2). I den utnyttjade vi Minna Laitilas (2010) sätt att klassificera klientorienteringens tre olika nivåer: den serviceproducerande organisationens arbetsmetoder, samarbetet mellan organisationens yrkespersonal och klienten, och i vilken mån den anställda är klientorienterad i sitt arbete. Analysen grundar sig delvis på Anthony Giddens (1989) teori om hur den sociala verkligheten konstrueras i interaktionen mellan struktur (organisationen) och aktörer (yrkespersonalen, klienten).

ATT GE PROCESSEN ETT NAMN	PROCESSENS TIDAXEL	LÄNGD
Essi: Förlängning av tidsbunden service förutsätter aktivitet av klienten		3 dgr
Pirjo: En förändrad livssituation kräver förutseende och rätt tajming		2 mån 12 dgr
Esko: Trots en smidig början kan den administrativa processen dra ut på tiden		2 mån 8 dgr
Jarmo: En process i många faser och med många överläggningar		2 mån 25 dgr
Jaana: Får man inte information i tid drar förverkligandet av ens rättigheter ut på tiden		6 mån 5 dgr
Anssi: Genom samarbete går processen smidigt		20 dgr
Saara: En snabb process är möjlig		1 dag

Figur 1. Beskrivning av de enskilda processerna i de olika exempelfallen och den första fasen i analysen.

KLIENTORIENTERING	RENODLADE OBSERVATIONER (faktorer som främjar eller förhindrar klientorientering)	FÖRUTSÄTTNINGARNA FÖR EN KLIENTORIENTERAD PROCESS
Som strukturella sätt att agera inom organisationen	+ processerna igångsätts utgående från klienternas behov + snabba processer är möjliga + slutresultatet är att man får servicen - krav på aktivitet från klientens och närståendes sida - beslutsfattandet sker ofta i många steg - processerna ofta långvariga, otydliga och byråkratiska - låg grad av proaktivitet - brister i förmågan att agera vid rätt tidpunkt - brist på uppföljning och kontakt - otillräckligt utnyttjande av personalens kunnande	<i>Att man möjliggör ett samarbete mellan klient och yrkespersonal</i> <i>Att strukturerna ifråga om processerna och dokumentationen är klientorienterade</i>
Som samarbetsrelation mellan yrkespersonal och klient	+ personligt hörande av klienten, vid behov med närstående närvarande + man har en öppen förhandling + möjlighet till flera möten + man erbjuder den anställdas sakkunskap för att lösa klientens problem + man gör ansökan tillsammans - man ger ingen öppen information om olika alternativ och möjligheter - dialogen är inte dokumenterad - man förbinder sig inte till att lösa klientens problem, och dokumenterar det inte	<i>Att det dialogiska är dokumenterat</i> <i>Att samarbetet är dokumenterat</i>
Som yrkespersonalens verksamhet och arbetsmetod	+ man kan i enskilda fall vid behov vara smidig + man kan agera snabbt om klientens situation kräver det + man ger klienten råd och handledning + man gör en tillräckligt omfattande bedömning av behoven + man har dokumenterat den anställdas ansvar - den anställda fungerar inte aktivt under hela processen - det finns brister i dokumentationens koherens och exakthet - en alltför snäv bedömning av behoven	<i>Att arbetssättet grundar sig på en yrkesetik och att detta är dokumenterat</i> <i>Att dokumentationen är högklassig</i>

Figur 2. Sammanställning av de olika fallen och den andra fasen i analysen.

Den schematisering av klientorienteringen som vi gjort i vidstående figur utgör stommen i presentationen av våra resultat. Vi illustrerar där resultaten med utdrag ur de fallbeskrivningar vi skrivit ner under den första fasen i vår analys. Vi försöker i dessa fallbeskrivningar vara så

sanningsenliga som möjligt, även om de alltid innehåller också element av forskarens egna tolkningar (se Eriksson & Koistinen 2005, 37). Vi bifogar därtill också några direkta citat ur klienthandlingarna, för att ge fallbeskrivningarna en större konkretion.

Etiska utgångspunkter

Såväl fallstudier som forskning kring klienthandlingar är etiskt utmanande och förutsätter att man är omsorgsfull i alla skeden av undersökningen. Vi sökte forskningstillstånd för våra fallstudier av två olika funktionshinderorganisationer, belägna på olika håll i Finland. Den ena av dem har också en egen forskningsetisk delegation, som behandlade vår ansökan om forskningstillstånd. Vi har i vårt arbete beaktat de etiska krav som ställs på forskning kring registerdata, behandling av persondata och behandling av forskningsdata. De ifrågavarande handlingarna tillhör de personer vi intervjuat för vårt projekt, och som vi rekryterat till projektet med hjälp av respektive funktionshinderorganisation, på frivillig basis. Vi bad också att av de intervjuade få deras tillstånd till att använda klienthandlingarna för vår forskning. En representant för organisationen plockade därefter utgående från våra direktiv ut klienthandlingarna ur datasystemet.

Eftersom vi analyserar enskilda fall är vi tvungna att ägna speciellt stor uppmärksamhet åt skyddet av människors anonymitet. I enlighet med forskningsplanen var det bara en enda forskare (Mari Kivistö) som hade tillgång till de ursprungliga klienthandlingarna. Vi har sedan i de olika fallbeskrivningarna och schematiseringen av processerna ändrat både klienternas namn och datumen för de enskilda händelserna, medan den sammanlagda processtiden och tiden mellan de olika faserna motsvarar dem i verkligheten.

ORGANISATIONEN SOM KLIENTORIENTERINGENS MÖJLIGGÖRARE

Klientorienteringen är något som börjar med strukturerna, och deras sätt att antingen främja eller begränsa den (Beresford & Croft 2004; Romakkaniemi m.fl. 2018). I vilken mån arbetsmetoderna inom organisationen är klientorienterade är enligt vår analys något som förutsätter att man främjar samarbetet mellan klienter och personal, och att strukturerna ifråga om såväl processer som dokumentation är klientorienterade. I vårt material igångsätts processerna i allmänhet av att det skett förändringar i klientens funktionsförmåga eller livssituation, vilket lett till förändringar i servicebehovet. Organisationens klientorientering förverkligas alltså genom att klienten har en möjlighet att uttrycka sina behov och anhängiggöra sina ärenden, i stället för att processerna igångsätts enbart på organisationens initiativ (jfr Kokko 2018).

Organisationer som integrerat klientorienteringen i sina arbetsmetoder, och där man kontinuerligt håller kontakt till sina klienter, gör det möjligt att t.ex. förutse de förändringar som är att vänta i klienternas servicebehov och upprätta en mer dialogisk interaktion mellan klienten och servicesystemet. Men det material vi har från funktionshinderservicen tyder på att man från organisationens sida inte systematiskt följer upp hur väl man tillfredsställer klienternas behov (även Kivistö m.fl. 2019; jfr Kokko 2018). Enligt vårt material krävde igångsättandet av nya processer att den funktionshindrade klienten själv, och ibland också hans närstående, var aktiv; med andra ord den typen av förpliktigande och ansvarstagande som man av princip inte

kan betrakta som ett kundorienterat förfarande (även Niemi 2016; Kokko 2018). Det sätt på vilket klienten själv blir tvungen att ta ansvar för igångsättandet av en process illustreras av fallet Essi, där ett beslut om tidsbunden personlig hjälp gick ut. Man hade också i det nya tidsbundna beslutet skrivit in att en ytterligare förlängning av servicebeslutet låg på klientens eget ansvar.

Klienten ansvarar själv för kostnaderna i anslutning till den personliga assistansen efter att beslutet upphört att gälla - - Klienten bör kontakta handikappservicebyrån på sitt eget område i god tid innan beslutet upphör att gälla, och själv anhålla om förlängning med en ny ansökan. Klienten bör också beakta den tid som går åt till att behandla ansökan. (Beslut 21.3.2017)

En organisation vars arbetsmetoder möjliggör smidiga processer kan betraktas som en till sin struktur klientorienterad organisation. Processerna i vårt material varade från ett dygn till nästan tre månader, i ett fall rentav upp till ett halvt år. De långvariga processerna sammanhängde vanligen med fall som krävde omfattande prövning, där den service som anhängiggjordes också förutsatte betydande ekonomiska satsningar av organisationen. Men det hände också att processerna drog ut på tiden även då de beräknade ekonomiska kostnaderna var lägre. Hur långa processerna var i de enskilda fallen, eller vilka val de var förknippade med, var inte något man i dokumenten hade förutsett eller motiverat.

På basis av klienthandlingarna förefaller det som om processerna inte alltid avancerar i takt med förändringarna i

klientens livssituation. Pirjo skulle flytta till ett självständigt boende, men var enligt dokumenten tvungen att under två månader klara sig utan de extra timmar med personlig assistans som hon ansökt om. I det här fallet måste man fråga sig om man inte inom socialarbetet för funktionshindrade bättre kunde förutse de förändringar av servicebehoven som sker på grund av förändringar i klienternas livssituation.

Man uppdaterade Pirjos serviceplan på grund av den förändring i hennes boendesituation som var förestående. Pirjo behövde fler timmar personlig assistans för att kunna bo på egen hand första gången i sitt liv. Man skrev in i planen alla de situationer där Pirjo behövde hjälp av en annan person. Efter att planen hade gjorts upp hade Pirjo emellertid gjort ytterligare en ansökan, av allt att döma på begäran av en socialarbetare, där hon i detalj redogjorde för sina behov, och även uppskattade den mängd hjälp hon behövde. Ansökan hade anhängiggjorts först några veckor efter flyttningen. Processen varade som helhet ungefär två och en halv månad, och avslutades först med att socialarbetaren fattade ett positivt beslut. Processen som helhet höll sig således inom den tre månaders gräns som lagen föreskriver, men Pirjo fick sin utökade assistans först flera månader efter att hennes behov hade uppstått. (Fallbeskrivning Pirjo)

En organisation som är klientorienterad strävar efter att minimera onödig byråkrati och att genomföra beslutsprocessen på ett sätt som för klienten är transparent, informativt och tillräckligt dokumenterat. Man klargör för klienten hur processen kommer att framskrida och vilka personer som deltar i handläggningen. Men en del

av fallen i vårt material gav nog uttryck för mer komplicerade beslutsprocesser, på flera nivåer. I de fallen var det servicechefen eller en ledande socialarbetare som var den egentliga beslutsfattaren, i stället för den personal på gräsrotsnivån som gjort utredningen, vilket innebär att klienten då besluten fattas löper risk att lämnas helt utanför sin egen process. I fallet Esko var den anställda på fältet nog klientorienterad då ansökan anhängiggjordes, men därefter blev processen mer komplicerad.

Esko ansökte om ett litet tillägg till sina personliga assistenttimmar, med anledning av den försämring som hade skett i hans funktionsförmåga. Socialarbetaren var smidig nog att med hänvisning till det förändrade servicebehovet ändra tiden för hemvårdsbesöket. Denne var smidig också genom att muntligt ta emot ansökan i samband med ett hembesök. Men trots att processen alltså till en början var smidig räckte den som helhet mer än två månader, och det framgår inte av klienthandlingarna hur många olika beslutsskeden som processen egentligen krävde. Däremot framgår det av dokumenten att socialarbetaren i samband med hembesöket bad klienten skicka ett nytt läkarutlåtande, vilket klienten också gjorde redan inom en vecka. Eftersom det slutliga positiva beslutet fattades av en ledande socialarbetare kan man anta att processen varit beroende av de olika tjänsteinnehavarnas tidtabeller och av förhandlingar emellan dem. (Fallbeskrivning Esko)

Onödigt stor byråkrati står i strid med principen om klientorientering. Både organisationers och enskilda processers strukturella klientorientering kunde

förstärkas genom att man visar ett större förtroende för socialarbetarnas kunnande och omdöme, också i beslutsfattandet (även Romakkaniemi m.fl. 2018). Den förtroendefulla relation mellan klient och personal som är själva kärnan i allt socialt arbete kan få sig en törn ifall de verksamhetsdirektiv som gäller organisationens processer inte möjliggör ett genuint samarbete mellan klient och personal, under hela processen.

DOKUMENTATION AV DIALOG OCH SAMARBETE

Synen på klientorienteringen inom socialt arbete grundar sig framför allt på att samarbetet mellan personal och klient ska bygga på gemensamt delad kompetens, kollegialitet, gemensamt arbete, dialog och samförstånd (Beresford & Croft 2004; Juhila 2006; Laitila 2010; Pohjola 2017). Inom funktionshindersservicen underlättas samarbetet mellan klient och yrkespersonal bland annat av hembesöken och att man personligen hör klienterna. Båda sätten att arbeta kom fram också i vårt eget material.

Det är också viktigt för samsynsrelationen att dess existens erkänns och blir dokumenterad, men i vårt material finns det mycket få exempel på att man har dokumenterat det gemensamma arbetet och dialogen. Men man kan i klienthandlingarna i Jarmos fall se ett exempel på dialog mellan yrkespersonal och klient. Eftersom klientorienteringen inte betyder att det är klienten ensam som definierar sitt servicebehov kan processen dra ut också till en lång förhandling. Det ser vi i det här fallet, som inbegrep bland annat två hembesök av ett arbetspar bestående av en socialarbetare och en handledare.

Jarmo hade ansökt om fler timmar för personlig hjälp med anledning av att hans funktionsförmåga försämrats som ett resultat av hans framskridande sjukdom. Det första hembesöket gjordes ungefär en månad efter att hans ansökan hade anlänt. Under hembesöket närvar följande personer: Jarmo och hans assistent samt en socialarbetare från funktionshindersservicen och en handledare. Klientberättelsen innehåller många kommentarer angående den handledning och rådgivning som personalen har gett i anslutning till den personliga hjälpen. Enligt den professionella bedömning som personalen har gjort är klientens personliga vårdbehov mindre än det klienten framför i sin ansökan. Men man har å andra sidan i klientberättelsen också antecknat klientens egna åsikter och önskemål. (Fallbeskrivning Jarmo)

-- assistentens timmar räcker enligt [klientens namn] till fritidsintressena. Saken har diskuterats, och man har gett rådet att klienten, om hen exempelvis vill gå på konsert, kan ansöka om tilläggstimmar per månad. Klienten och assistenten har ombetts vara i kontakt med Heta-förbundet. – (Klientberättelse från det första hembesöket 5.4.2017)

I det här fallet gjordes en och en halv månad efter det första hembesöket ett nytt hembesök, med motsvarande sammansättning. Också vid det här besöket diskuterades på vilket sätt Jarmo skulle kunna organisera sina timmar för personlig assistent så att de bättre skulle räcka till. (Fallbeskrivning Jarmo)

-- Enligt klienten är det verkliga hjälpbehovet 10 timmar per dag – Assistenten har ombetts att bekanta sig med kommunens webbsidor angående funktionshindersservicen, där det finns

information om personlig assistans – socialhandledaren har gett åt klienten en arbetsansökan av en intresserad assistent, så att klienten kan vara i kontakt med denne för en eventuell intervju – man diskuterade om --- (Klientberättelse från det andra hembesöket 26.5.2017)

Processen räckte i sin helhet lite mindre än tre månader. I det slutliga beslutet beviljades Jarmo lite mindre personlig hjälp än han ursprungligen ansökte om. Processen beskriver hur betydelsefulla frågor det är man beslutar om inom funktionshindersservicen, både med tanke på klientens vardag och på servicesystemets ekonomiska resurser. Klienten förutsätts ha en förmåga att uttrycka sitt eget hjälpbehov och av hur tjänsterna i praktiken ska organiseras, medan det av socialarbetaren krävs en grundlig kompetens och en professionell organisationsförmåga. En del av klienterna behöver mycket personlig handledning för att effektivt kunna tillgodogöra sig de olika tjänsterna. I Jarmos fall erbjöd socialarbetarna faktiskt sin sakkunskap för att lösa klientens problem (se även Kokko 2018, 128).

Ett arbete som grundar sig på samarbete innefattar att klienten öppet informeras om sina möjligheter och rättigheter, och om olika alternativ och vilka konsekvenser dessa har i olika skeden av processen. I Jaanas fall verkar det inte att ha gått på det sättet. På basis av klienthandlingarna hade Jaana inte av sin socialarbetare fått någon information om att hon hade möjlighet att ansöka om ett avgiftsfritt serviceboende, även om man i det beslut som senare gjordes hänvisade till att detta behov hade kommit fram redan ett halvt år tidigare, i samband med att man gjorde upp serviceplanen. På basis av dokumenten inställer sig frågan om man i detta fall

gjorde en alltför snäv bedömning av servicebehovet. I serviceplanen noteras att Jaana behöver hjälp endast då hon rör sig utanför hemmet, med städningen och med att tvätta byke, medan man i det slutliga beslutet har antecknat att Jaana behöver hjälp av en annan person ”i alla vardagliga göromål”.

I Jaanas fall inleddes processen de facto redan i början av juni, då serviceplanen gjordes upp. Det var från början Jaana själv som hade igångsatt processen, eftersom hon upplevde att det var besvärligt att arrangera den personliga assistansen som köptjänst, och hellre ville ha en arbetsgivarmodell. Ett byte till en arbetsgivarmodell skrevs in i serviceplanen. Däremot antecknades i serviceplanen ingenting om ett eventuellt serviceboende. Fyra och en halv månad senare lämnade Jaana in en ansökan om ett serviceboende, där hon i detalj beskrev sitt stora hjälpbehov och sin framskridande sjukdom. Ett positivt beslut angående serviceboende gjordes i början av december, med beredning av socialarbetaren och undertecknat av servicechefen. Som grund för beslutet hänvisade man till den bedömning av servicebehovet som gjordes i juni. (Fallbeskrivning Jaana)

I en klientorienterad samarbetsrelation blir klientens och den anställdas gemensamma arbete under processens olika faser betydelsefullt. Ändå var det i vårt material bara i ett enda fall som det finns dokumenterat att klienten och den anställda t.ex. hade gjort ansökan tillsammans, även om det hade varit nyttigt också i andra skeden av processen. En ansökan som man gjort tillsammans blir lättare en integrerad del av den övriga processen, vilket får gynnsamma effekter i senare skeden av processen.

Anssi ansökte om tilläggstimmar för en personlig assistent, speciellt med tanke på hjälp i hans arbete. Han fick hjälp med ansökan av den handikappservicehandledare som hade gjort ett hembesök. Blanketten som skulle fyllas i var 8 sidor lång. Det antal timmar Anssi fick för personlig assistent utökades med ett beslut som gjordes några veckor senare. Hela processen försnabbades sannolikt av att han fick en möjlighet att göra ansökan tillsammans med en anställd person. I Anssis fall var också den stegvisa beslutsprocessen smidig. (Fallbeskrivning Anssi)

Med tanke på den betydelse man på sistone har tillmätt delaktigheten i dokumentationen är det väsentligt att man dokumenterar också det man gör tillsammans. I dessa fall hade serviceplanerna nog gjorts i samband med möten mellan klienten och personalen, men det att man faktiskt också utarbetat dem tillsammans framgår inte av handlingarna.

PERSONALENS EFFEKTIVITET OCH HÖGKLASSIG DOKUMENTATION

Även om det i bakgrunden för det sociala arbetet finns olika organisationsstrukturer förutsätter ett förverkligande av klientorienteringen alltid engagerade professionella (Beresford & Croft 2004). Det framgår av vårt material att den enskilda anställdas klientorienterade verksamhet och arbetsmetod sammanhänger med hens yrkesetiska attityd och en högklassig dokumentation som en del av det. I en del av fallen hade den anställda på basis av dokumenten smidigt tagit emot ansökan muntligt, per telefon eller epost, utan att begära en separat skriftlig ansökan, och påskyndat

beslutsprocessen eller gett klienten god personlig handledning och rådgivning genom att arrangera flera sammanträffanden. I ett fall hade den anställda också antecknat vilka åtgärder hen själv hade vidtagit, och sitt eget ansvar under processen.

Att dokumentationen upprätthåller hög kvalitet innebär bland annat att den är konsistent och exakt, för om man utelämnar någonting kan det innebära att viktig kunskap förblir dold (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005; Kääriäinen 2016). Exempelvis serviceplanerna är i vårt material vanligen formellt riktigt uppgjorda, men det blir ofta delvis öppet på vilket sätt man behandlat olika frågor under processen, och hur den framskridit. Planerna innehåller uppräknings av klientens diagnoser, ofta bristfälliga beskrivningar av klientens situation och funktionsförmåga, en uppräknings av den service klienten får samt en kort beskrivning av hur klienten önskar att servicen ska ordnas. Däremot fanns det knapphändiga uppgifter om vilka gemensamma målsättningar man kommit till, på vilket sätt dessa mål ska uppnås och vem som ansvarar för vad, eller hur processen i praktiken ska gå vidare. Också dokumentationen av klientens egen verksamhet var i regel knapphändig (även Kivistö 2014).

De luckor som förekom i dokumentationen kan bero på de antingen formella eller informella direktiv som finns inom organisationen angående vilka frågor som bör tas upp till behandling inom teamet eller med förmannen. Att beslutsprocessen på det här sättet blir uppdelad på flera nivåer splittrar processen och gör det svårare för den enskilda socialarbetaren att planera sitt arbete och använda sitt eget omdöme

(även Romakkaniemi m.fl. 2018). Det att utredningen av servicebehovet och beslutsfattandet glider isär från varandra innebär också att den som gör utredningen bör ha både kompetens och integritet för att hen ska kunna motivera behovet av service, både muntligt och i sin dokumentation. Man bör minnas att socialarbetets etik förutsätter att socialarbetaren vid eventuella konflikter bör ställa sig på den svagares sida (Kananoja 2017), och att dokumentationen också fungerar som ett redskap då socialarbetaren ska argumentera för klientens behov och rättigheter (även Kivistö 2014). I en del av fallen i vårt material kunde personalen på olika nivåer inom organisationen faktiskt använda sig av sin professionalitet också då nivåerna inom organisationen var flera (även Närhi m.fl. 2014). Som snabbast kunde ett positivt beslut fattas på bara en dag.

Man hade i beslutet antecknat att Saara föregående dag hade ringt till handikappservicen och begärt att få tilläggstimmar för en personlig assistent, för att kunna påbörja en ny hobby. Socialarbetaren tog emot ansökan muntligt per telefon och beredde omedelbart beslutet. Också den servicechef som fattade beslutet kopplades snabbt in i processen och redan följande dag beviljades Saara tio extra timmar i månaden. (Fallbeskrivning Saara)

Utgående från klienthandlingarna utgör Saaras fall ett exempel på en smidig och snabb beslutsprocess och på att man bedömde till hennes fördel, i syfte att möjliggöra klientens delaktighet. Trots att fallet alltså var exceptionellt smidigt skött saknar man fortfarande dokumenterade motiveringar t.ex. på följande frågor: Vad var det i Saaras fall som gjorde att man

kunde lösa det inom ett dygn, jämfört med andra fall? Var det de facto så att man kunde hjälpa henne på det avsedda sättet tack vare det snabba och positiva beslutet? En klientorienterad arbetsmetod i början av processen ledde nämligen i vårt material inte alltid till att processen som helhet löpte smidigt. Om klientorienteringen ska fungera i alla skeden av processen krävs det professionalitet av personalen och att man behandlar alla klienter på ett jämlikt sätt.

DOKUMENTERAD KUNDORIENTERING

Man kan med hjälp av den kunskap man får genom fallstudier förbättra rutinerna genom att avslöja sådant som tidigare varit fördolt (Laine m.fl. 2007; Yin 2014). Vi kan utgående från våra resultat konstatera att det finns rum för förbättringar, både när det gäller processerna inom funktionshindersservicen och dokumentationen av klientorienteringen i dessa processer. Det att beslutsfattandet inom funktionshindersservicen de facto ofta sker högre upp i hierarkin kan försvaga socialarbetarnas vilja att samarbeta på jämlik fot med klienterna, och att personalen också på ett dokumenterat sätt engagerar sig i sina klienter (även Beresford & Croft 2004). Och ju längre processerna drar ut på tiden, desto mer ifrågasatt blir den kostnadseffektivitet som man i managerialismens namn strävar efter. Det finns dessutom luckor i dokumentationen (även Savaya 2010), vilket är beklagligt inte bara med tanke på klientorienteringen utan också då man vill påvisa professionaliteten inom det sociala arbetet. Det vi studerat handlar om socialarbetets sociala strukturer, med en arbetskultur som vi själva upprätthåller,

men som vi också i egenskap av aktörer själva kan påverka (se Giddens 1984; 1989). Men att påverka strukturationen förutsätter en ökad medvetenhet (Wheeler-Brooks 2009).

Karaktären i relationen mellan klienten och den personal som representerar organisationen är av betydelse för hur processen slutligen gestaltar sig (Kananoja 2017, 190). Men trots att socialarbetarna i praktiken arbetar klientorienterat måste man också på organisationsnivån försäkra sig om att alla de enskilda val som görs i de olika fallen är övervägda, motiverade, jämlika, vältajmade och dokumenterade. Klientorienteringens ideologi är inte något som man bara i form av en abstrakt retorik kan inympa uppifrån inom organisationen, utan man måste inom organisationen i samarbete mellan personalen och klienterna definiera vad klientorienteringen betyder och hur den i praktiken ska förverkligas (Carr 2007; Närhi m.fl. 2014; även Laitila 2010; Kokko 2018). Klientorientering kan t.ex. innebära att man på ett strukturellt plan förbinder sig till transparenta och snabbast möjliga processer, speciellt i akuta fall, att man minskar byråkratin, att man regelbundet har kontakt med klienterna och att man ger sin personal tillräckliga resurser och redskap för att bygga upp och upprätthålla klientrelationerna, och att dokumentera dem omsorgsfullt.

Det att man delar upp socialarbetets processer i olika faser, både inom teorin och inom lagstiftningen, har lett till en uppdelning också av dokumentationen i olika delområden. Dessutom har den managerialistiska och effektivitetsinriktade diskursen (t.ex. Närhi m.fl. 2014) skapat ett behov av att producera dokument också i syfte att

påvisa socialarbetets effektivitet. Riitta-Liisa Kokko (2018) har beskrivit fenomenet som en "åtgärdsfokuserad" arbetsorientering. Men även om processerna inom det sociala arbetet ofta ses som socialarbetets olika faser borde man ur klientorienteringens synvinkel uttryckligen fästa uppmärksamheten vid klienten och hans situation. Det är dessutom nödvändigt att betrakta processen som en helhet eftersom dess enskilda faser, och de enskilda åtgärder som hör ihop med dem, får sitt berättigande först som en del av den processuella helheten och av socialarbetets uppgift (Kemppainen m.fl. 2010, 27; Kananoja 2017, 190).

Utan en övergripande analys kan de enskilda processerna skenbart verka klientorienterade. Huruvida processen som helhet faktiskt varit genuint klientorienterad är något som man inte ser enbart genom att utgå från det positiva beslut som processen utmynnade i, eller genom att enbart utgå från det "tekniska" anhängiggörandet i datasystemet, och från beslutets administrativa tidslinje. Då man bedömer graden av klientorientering bör man analysera hela processen med alla sina enskilda händelser och arbetsrutiner, och spegla det mot klientens levnadsförlopp och livssituation. Man bör också beakta klientens situation före den aktuella processen och bedöma hur den fortsätter. Att engagera sig i klientens liv innebär att man starkare än förut bör låta klienten komma till tals också i dokumentationen (även Günther m.fl. 2013). Klientorientering innebär att dokumentationen bör inkludera också klientens upplevelse av sitt klientskap och av sin serviceprocess, och att man synliggör processerna i sin helhet och de

möten de innehåller (även Laitinen & Niskala 2016; Romakkaniemi m.fl. 2018).

Då man bedömer tillämpbarheten av våra resultat bör man minnas att materialet är litet och begränsat till bara två orter. En annan begränsning som också bör noteras är att effekterna av det arbete man lagt ner på att utveckla dokumentationen inom socialarbetet ännu inte syns på grund av materialets tidsmässiga avgränsning. Också belastningen inom funktionshindersservicen (se Laisi m.fl. 2016) inverkaroundvikligen på personalens dokumentationsmöjligheter. Trots dessa begränsningar i vårt material kunde vi förutom variationer mellan de olika fallen också finna likheter och göra observationer som motsvarar det man kommit till inom tidigare forskning (t.ex. Kivistö 2014). Vi försöker inte heller med vår undersökning ta ställning till om klientprocesserna inom funktionshindersservicen är klientorienterade eller inte, utan vilken bild vi på basis av klienthandlingarna får av klientorienteringen i de olika fallen.

Vår undersökning ger ny kunskap om klientorienteringen i funktionshindersservicens olika processer. Man har inte tidigare studerat processerna inom funktionshindersservicen som helheter, med utgångspunkt i klienthandlingarna. Som ett svar på vår första forskningsfråga kan vi konstatera att processerna inom funktionshindersservicen, med tanke på klientorienteringen och på basis av den information vi får av klienthandlingarna, framskrider på ett varierande sätt. En del av processerna löper smidigt med tanke på klienternas förändrade behov, ibland rentav snabbt. Men det finns också processer som är både komplicerade och utdragna, samtidigt som de olika beslut

som ligger bakom processerna inte har blivit dokumenterade. Svaret på den andra forskningsfrågan vill vi sammanfatta så att förutsättningarna för klientorienteringen ur organisationens synvinkel är att man underlättar klientens och yrkespersonalens arbetsmöjligheter och skapar strukturer som garanterar klientorienterade processer och en klientorienterad dokumentation. Ur personalens synvinkel förutsätter klientorienteringen en stark yrkesetisk kompetens och en högklassig dokumentation. Det finns behov framför allt av att man dokumenterar dialogen mellan klienter och yrkespersonal och av deras gemensamma arbete. Den sista forskningsfrågan vi ställde gällde helhetsbilden ifråga om klientorienteringen i socialarbetet inom funktionshinderservicen. Vår uppfattning är att processerna i socialarbetet inom funktionshinderservicen trots all klientorienteringsretorik fortfarande till sin inriktning är väldigt organisationsdrivna, vilket i en del av processerna syns i en överdriven byråkrati, utdragna processer och att man förlägger ansvaret på klienten. I de enskilda fallen i vårt material finns det exempel på gott, ja rentav utmärkt socialt arbete, men det är något som inte tillräckligt bra framgår av klienthandlingarna. Som helhet gör våra resultat att vi ställer oss frågan: är klientorienteringen verklig först om och när den blir dokumenterad?

Man kan givetvis fråga sig vad man egentligen kan säga om klientorienteringen utgående från de handlingar myndigheterna skriver, eftersom allt det som ingår i processerna inte går, eller ens är meningsfullt att dokumentera. Men enligt vår uppfattning

är socialarbetet genuint klientorienterat enbart då även dokumentationen visar att så är fallet, och ifall dokumentationen i sig är klientorienterad. Klientorientering innebär primärt inte att dokumentationen i sig behöver blir så mycket mer omfattande, utan snarare att den görs på ett mer medvetet och övervägt sätt (även Günther m.fl. 2013). Våra resultat kan användas då man förbättrar socialarbetets rutiner och dokumentationens klientorientering. Det centrala är att man generellt utökar och utvidgar den forskningsbaserade diskussionen om dokumentationen inom socialt arbete. Även om klienthandlingarna endast kan ge oss en begränsad bild är dokumentationen det centrala avtryck som gör det möjligt att utvärdera det sociala arbetet och dess klientorientering.

FINANSIERING

Denna undersökning har kunnat genomföras med stöd av den Europeiska socialfonden (Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa -hanke 2016–2019).

NOTER

1. De Kansakoulu-projekt som hör ihop med formbunden registrering inom socialvården.

KÄLLÖR

Autio, Anu & Nurmi-Koikkalainen, Päivi (2015) Vammaispalveluiden asiakassuunnitelmat asiakasosallisuuden rakentajina. Janus 23 (2), 232–238.

Beresford, Peter & Croft, Suzy (2004) Service users and practitioners reunited: the key component for social work reform. *British Journal of Social Work* 34 (1), 53–68. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch005>

Bryman, Alan (2008) *Social research methods*. Third edition. Oxford: Oxford University Press.

Carr, Sarah (2007) Participation, power, conflict, and change: Theorizing dynamics of service user participation in the social care system of England and Wales. *Critical Social Policy* 27 (2), 266–276. <https://doi.org/10.1177/0261018306075717>

Compton, Beulah & Galaway, Burt & Cournoyer, Barry R. (2005) *Social work processes*. Belmont: Books/Cole.

Doyle, Andrea (2010) History of research on process relevant to clinical social work. *Clinical Social Work Journal* 39, 68–78. <https://doi.org/10.1007/s10615-010-0296-z>

Eriksson, Päivi & Koistinen, Katri (2005) *Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 4/2005*. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Eubanks, Virginia (2017) *Automating inequality. How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. New York: St Martins` Press.

Giddens, Anthony (1984) *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Cambridge: Polity Press.

Giddens, Anthony (1989) *Sociology*. Oxford: Polity Press.

Gillingham, Philip & Graham, Timothy (2016) Designing electronic information systems for the future: social workers and the challenge of new public management. *Critical Social Policy* 36 (2), 187–204. <https://doi.org/10.1177/0261018315620867>

Günther, Kirsi & Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi & Saario, Sirpa & Kaartamo, Riina & Kulmala, Anna (2013) *Asiakaslähtöisyys*.

Vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskursseilla. Et-nometodologinen tapaustutkimus. Tampere: Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry.

Günther, Kirsi (2015) *Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1602*. Tampere: Tampereen yliopisto.

Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Järvikoski, Aila & Hokkanen, Liisa & Härkäpää, Kristiina (2009) *Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta*. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Kananoja, Aulikki (2017) *Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla*. Teoksessa Aulikki Kananoja & Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. 4. uudistettu laitos. Tallinna: Tietosanoma Oy, 171–192.

Kemppainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka artikkelit 271 & Vesterinen, Kerttu (2010) *Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskelet* Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Kemppainen, Tarja & Arola, Heli & Helavirta, Susanna & Martin, Maria & Niskala, Asta & Seppälä, Leena & Tiitinen, Laura & Vuorijärvi, Petri (2018) *Sosiaalialan osaaminen* Lapissa. Teoksessa Tarja Juvonen & Jari Lindh & Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja*. EU: UNIpress, 184–210.

Kivistö, Mari (2014) *Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä*. Acta Universitatis Lapponiensis 283. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Kivistö, Mari & Heini, Annina & Kontu, Katariina & Kunttu, Katriina & Lappalainen, Tiina & Lindroos, Nelli & Ronimus, Heli & Sjöblom, Stina (2019). Asiakasosallisuuden toteutuminen ja digitalisaation mahdollisuudet vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. *Kuntoutus* 42 (1), 34–40.

Kokko, Riitta-Liisa (2018) Asiakaslähtöisyys tavoitteena työllistymistä edistävällä monialaisella yhteispalvelulla. *Janus* 26 (2), 123–139. <https://doi.org/10.30668/janus.66411>

Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino (2005) Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus* 13 (4), 452–460.

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Kääriäinen, Aino (2016) Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Maritta Törrönen & Kaija Hänninen & Päivi Jouttimäki & Tiina Lehtolunden & Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 189–198.

Laine Markus & Bamberg Jarkko & Jokinen Pekka (2007) Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Markus Laine & Jarkko Bamberg & Pekka Jokinen (toim.) *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus, 9–40.

Laisi, Nina & Lappalainen, Tiina & Vauramo, Mirja (2016) Selvitys vammaispalveluiden sosiaalialan ammattilaisten näkemyksistä. Invalidiliitto ry & Talentia ry. http://www.talentia.fi/files/6051/Selvitys_vammaispalveluiden_sosiaalialan_ammattilaisten_nakemyksista_Talentia_ja_Invalidiliitto.pdf Luettu 10.3.2018

Laitila, Minna (2010) Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. *Fenomenografinen lähestymistapa*.

Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in health sciences 33. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Laitinen, Merja & Niskala, Asta (2016) Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 9–16.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.

Lindh, Jari & Hautala, Sanna & Romakkaniemi, Marjo (2018) Sosiaalityön asiantuntijuus heikoimmassa asemassa olevien kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa Tarja Juvonen & Jari Lindh & Marjo Romakkaniemi & Anneli Pohjola (toim.). *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus*. Tallin-na: UniPress, 39-65.

Niemi, Petteri (2016) Hyvä, paha valta. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 31–54.

Norlamo-Saramäki, Tuija (2009) Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. *Ammatillinen lisensiaatin tutkimus*. Helsingin yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=3d33d245-6a68-498f-8e17-db3d3a2b589b> Luettu 3.1.2019

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2014) Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 2 (3), 227–244.

Oliver, Michael & Sapey, Bob & Thomas Pam (2012) *Social work with disabled people*. Fourth edition. Basingstoke: Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-1-137-02427-5>

Pohjola, Anneli (2017) Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Anneli Pohjola & Maarit Kairala & Hannu artikkelit 272 Lyly & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi*. Tampere: Vastapaino, 308–325.

Poikela, Ritva (2010) Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista

tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Reamer, Fredric G. (2017) Evolving ethical standards in the digital age. *Australian Social Work* 70 (2), 148–159. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1146314>

Romakkaniemi, Marjo & Lindh Jari & Laitinen Merja (2018) Nuorten aikuisten osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus Lapissa. *Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia* 147. Helsinki: Kela.

Romakkaniemi, Marjo & Könkkölä, Kalle & Martin, Marjatta & Lappalainen, Tiina (2018) Vammaispalvelun sosiaalityön asiantuntijuus on turvattava. *Yhteiskuntapolitiikka* 28 (3), 338.

Salovaara, Susi (2018) Tietojärjestelmät osana lastensuojelun tiedonmuodostusta. Pro gradu -tutkielma. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63248> Luettu 3.1.2019

Savaya, Rick (2010) Enhancing student awareness of the importance of full and accurate documentation in social work practice. *Social Work Education* 29 (6), 660–669. <https://doi.org/10.1080/02615470903552006>

Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000).

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf Luettu 3.1.2019

Tarvainen, Merja (2017) Palveluiden ydinolekukset ja muuttuva asiakkuuskäsitys. Teoksessa Anneli Pohjola & Maarit Kairala & Hannu Lyly & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi*. Tampere: Vastapaino, 38–57.

Tiililä, Ulla (2007) Tekstit viraston työssä: Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. *Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia* 1108. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Toikko, Timo (2009) Tapauskohmainen sosiaalityö. Teoksessa Mikko Mäntysaari & Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Juva: PS-kustannus.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuusa, Matti (2005) Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. *Ammatillinen lisensiaatin tutkimus*. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=596ad5e0-facd-45cc94a1-8e688b1f1851> Luettu 3.1.2019

Vammaispalvelulaki 1987/380.

Wheeler-Brooks, Jennifer (2009) Structuration theory and critical consciousness: Potential applications for social work practice. *Journal of Sociology & Social Welfare* 1 (34), 123–140.

Yin, Robert (2014) Case study research. Design and methods. Thousand Oaks: Sage Publications.