



Därmed inte sagt att det var bättre förr

En studie av olika organisationsformers betydelse för
familjerådgivningsarbete

Lena Skogens

Tack...

...till er sex familjerådgivare som generöst och engagerat lät mig ta del av era erfarenheter, utan er hade det naturligtvis inte blivit denna uppsats.

...till min handledare Karin Borgstöm, fil.dr och universitetslektor, Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet, för ditt kunniga, omsorgsfulla och tålmodiga lotsande genom de vetenskapliga snårigheterna.

Familjen med all sin samlade kompetens tackas annorstädes!

Innehållsförteckning

Abstrakt	I
Inledning.....	1
Bakgrund	1
Tidigare forskning om organisationsförändringar i Sverige	1
Familjerådgivningens framväxt.....	3
Syfte och frågeställningar.....	4
Frågeställningar	4
Centrala begrepp	5
Metod	5
Urval.....	5
Instrument.....	6
Reliabilitet och validitet	6
Generaliserbarhet	7
Genomförande	7
Analys av data	8
Etiska överväganden	8
Resultat.....	8
Effektivitet.....	9
Arbetskvalitet, professionalitet och kompetensutveckling.....	11
Utåtriktat och förebyggande arbete	12
Trygghet, otrygghet och trivsel	13
Inflytande	14
Ekonomistyrning, kontinuitet och framtidsperspektiv	15
Diskussion	18
Metoddiskussion.....	18
Studiens huvudresultat	19
Diskussion av resultat.....	20
Referenslista	26
Bilaga 1: Brev till respondenterna.....	29
Bilaga 2: Intervjuguide.....	30

Därmed inte sagt att det var bättre förr

En studie av olika organisationsformers påverkan på familjerådgivningsarbete

Lena Skogens

Abstrakt

De senaste 20 åren har det svenska välfärdsmonopolet genomgått ett systemskifte genom att flera aktörer har tillåtits komma in på den offentliga marknaden. Nära en femtedel av alla anställda inom välfärdssektorn arbetar idag i privat regi. Det finns relativt lite forskning om vad detta har för effekter på verksamhetens innehåll och jag har i denna studie velat belysa det ur den kommunala familjerådgivningens perspektiv.

Mitt syfte var att belysa vilken betydelse några familjerådgivare ger organisationsformen, privat eller kommunal, i det kommunala familjerådgivningsarbetet.

Studien baseras på intervjuer med sex familjerådgivare som alla har arbetat med kommunalt familjerådgivningsarbete både som direkt kommunalt anställda och som anställda i någon form av privat företag.

I resultatet framträder skillnader mellan familjerådgivningsarbetet i de olika organisationsformerna. Tillgängligheten i form av kortare väntetider är bättre i privat regi. Där är ett större fokus på inkomstbringande samtal men sämre möjligheter att bedriva förebyggande och utåtriktat arbete än i kommunal regi. Respondenterna anser att de har ett större utrymme för en professionell bedömning i kommunal regi och mer långsiktighet i arbetet. Det finns en större otrygghet och oro för att inte orka med arbetet på längre sikt i privat regi. Offentlig insyn och meddelarfrihet i kommunal regi är en annan skillnad, enligt respondenterna.

Slutsatsen av studien är att de intervjuade familjerådgivarna ger organisationsformen en betydelse i familjerådgivningsarbetet och att det går att urskilja skillnader mellan familjerådgivningsarbetet i de olika organisationsformerna. En stark bidragande bakomliggande faktor tycks dock vara hur upphandling av kommunal familjerådgivning utformas och att villkoren inte varit likvärdiga i de olika organisationsformerna för att resultatet skall kunna knytas enbart till organisationsformen.

Nyckelord: Kommunal, privat, familjerådgivning, organisation, offentlig upphandling.

Inledning

Välfärden har mycket länge varit en viktig del av den politiska dagordningen i Sverige. Socialpolitiken är en av de viktigaste delarna i välfärden och ett av de politiska områden som överför mest offentliga medel. Nästan en tredjedel av den svenska BNP överförs till socialpolitik för att fördela pengar till sjuka, arbetslösa och pensionärer och betala för till exempel hälso- och sjukvård, äldreomsorg, barnomsorg och utbildning. Svensk välfärd har under de senaste 20 åren genomgått ett genomgripande systemskifte. Från att ha varit ett land med omfattande offentliga välfärdsmonopol har Sverige gått långt i att tillåta privata vinstdrivande aktörer inom välfärden (Olofsson, 2009).

Enligt rapporten ”Konkurrensens konsekvenser” arbetar idag nära en femtedel av alla anställda inom välfärdssektorn i privat regi (Hartman, 2011). Rapportens övergripande slutsats är att det råder en brist på vetenskapligt baserad kunskap om effekterna av konkurrens i välfärdssektorn. Det är därför angeläget att studera vilken betydelse detta systemskifte kan ha för verksamhetens innehåll. Jag har valt att belysa detta utifrån familjerådgivningsverksamheten.

Min egen erfarenhet består av familjerådgivningsarbete sedan år 1995, samma år som kommunerna blev huvudman för verksamheten. Under denna tid har det successivt blivit flera utförare av tjänsten kommunal familjerådgivning. Från att ha varit en relativt enhetlig verksamhet förändrades förutsättningarna för det kommunala familjerådgivningsarbetet runt om i landet genom upphandling och konkurrensutsättning, utmanarrätt och kundval. Mitt intresse för frågan om hur detta påverkar familjerådgivningsarbetet har därmed väckts.

Bakgrund

Tidigare forskning om organisationsförändringar i Sverige

Sverige ansågs redan i mitten av 1990-talet vara ett av de länder som i högst grad tagit till sig det marknads- och företagsorienterade reformpaket som i internationell litteratur går under benämningen New Public Management (Hood, 1995). Privatiseringen av delar av den offentliga sektorn under 1990-talet startade delvis med att lagstiftningen förändrades, vilket öppnade möjligheter för kommunerna att skriva kontrakt med och lägga ut delar av sin verksamhet på privata företag (Löfstrand, 2009). Enligt Johansson (1998) ägnar sig forskarna i första hand åt att studera inflödet (politiken) och utflödet (medborgarnas uppfattningar) av

välfärdspolitiken, och i mindre grad åt vad som sker i den ”svarta lådan” däremellan.

Välfärdssektorns organisationer tycks alltså vara ett angeläget men eftersatt forskningsområde (Johansson, 2005). Enligt Johanson är det ett grundläggande antagande inom organisations-teorin, att sättet på vilket människor organiserar sig på påverkar deras beteende och skapar möjligheter att åstadkomma saker som var och en inte kan åstadkomma på egen hand. Det skulle kunna innebära att organisering i privat regi kontra kommunal regi skapar olika förutsättningar att utföra familjerådgivarens arbete.

Det finns än så länge få studier om effekter av användningen av marknadsorienterade strukturer och styrsystem inom svenska kommuners socialtjänst. Enligt Morén (1992) är den organisationsstruktur som används i de flesta kommuners socialtjänst inte så problematisk för ”livsanpassning” (social service och ekonomiskt bistånd) men direkt olämplig för ”livsombesorgning” (mänskligt bistånd och behandling). Enligt Blom (1998), som studerat individ- och familjeomsorgens strukturella villkor i en beställar/utförarorganisation, har reformen till en sådan organisation positiva effekter för resursstarka klienter som kunnat ta för sig bland de ökade valmöjligheterna. För mindre resursstarka klienter tycks effekterna vara i huvudsak negativa (Blom, 1998). Under sitt arbete med att sammanställa en forskningsöversikt slogs Johanson (2005) ofta av hur outvecklad organisationsförståelsen var bland många forskare. Enligt honom verkar många ha svårt att inse att utrednings- och behandlingsmetoder inte kan avgränsas från organisationsfrågor - ”som om en metod som förutsätter ömsesidigt förtroende eller kommunikation skulle kunna avgränsas från det strukturella arrangemang som den ingår i” (Johansson, 2005, sid 119). Dellgran & Höjer (2005) undrar om det finns förbisedda aspekter av förändringar av den svenska välfärdspolitiken utförande som har betydelse för bl a de professionella utövarna och klienter/patienter/brukare? All professionalisering är i princip en fråga om implementering och därför ett samspel mellan de professionella och stat, kommun och andra arbetsgivare. Balanseringen mellan politisk styrning och lagstiftning å ena sidan och kunskapsanvändningen hos de professionella, som har fått mandat att utföra vissa samhällsuppgifter, å den andra, är en central uppgift för alla organisationer inom det välfärdspolitiska området och viktig att studera (Dellgran & Höjer, 2005).

Stenius (1999) har undersökt kommuner med erfarenhet av beställar/utförarmodellen inom missbruksvården. Hon kommer bland annat fram till att effektivitet i dessa organisationer jämföras med sänkta kostnader eftersom behandlingsresultat är svåra att mäta. Wiklund (2005) har bland annat undersökt personalens upplevelser av marknadsorientering i en lokal

barnavårdsorganisation. Ingen av intervjupersonerna uttalar sig, annat än i detaljer, i positiva ordalag. Kanske bottnar svårigheterna i mer generella problem att införa marknadsorienterade element i människobehandlande verksamhet som barnavården, undrar Wiklund. Om det är svårt att värdera effekten av olika behandlingsalternativ, torde det också vara svårt att åstadkomma effektivitetsförbättringar, eftersom det är svårt att bedöma kvalitén i förhållande till prislappen på insatserna. Ambitionerna om effektiviseringar tycks landa i ekonomiseringar, kanske för att kostnader är lättare att mäta (Wiklund, 2005).

Enligt Blomqvist (2005) är det otillräckligt att enbart införa nya rättigheter för privata vårdgivare att etablera sig och konkurrera om kontrakt. Det krävs också, kanske lite paradoxalt och oväntat, en väl utvecklad offentlig aktör med kompetens och rutiner för upphandling, resursfördelning och styrning för att privatisering ska lyckas (Blomqvist, 2005).

Familjerådgivningens framväxt

Under slutet av 1940-talet startade några familjerådgivningsbyråer på privat initiativ. Några hade kyrklig tillhörighet. 1951 startade den första offentliga familjerådgivningsbyrån i Stockholm, huvudman var Stockholms barnavårdsnämnd. Under tiden 1955 till 1995 genomfördes ett antal statliga utredningar om familjerådgivning. Enigheten om att familjerådgivning var en viktig verksamhet var genomgående i alla utredningar, men ända fram till beslutet om kommunalt huvudmannaskap 1994 var man oeniga om vem som skulle vara huvudman för verksamheten (Kollind, 2002).

De flesta familjerådgivningsbyråerna hade varit landstingsdrivna och där fanns erfarenheten och kunskapen om familjerådgivningens arbete. Eftersom landstingen utgjorde större upptagningsområden än enskilda kommuner fanns där dessutom underlag för större familjerådgivningsbyråer (Kollind, 2002). Utredarna och remissinstanserna påtalade riskerna med splittrade och alltför små enheter med kommunalt huvudmannaskap (prop.1993/94:4).

Lagstiftarna ansåg dock att familjerådgivning var en verksamhet som bättre hörde hemma inom kommunernas socialtjänst (prop.1993/94:4).

Kommunerna i Sverige fick 1995 en skyldighet att erbjuda familjerådgivning (5 kap. 3 § 2 stycket SoL). Eftersom de flesta kommuner saknade erfarenhet av att bedriva familjerådgivning gav Socialstyrelsen ut meddelandeblad som vägledning till kommunerna.

Kommunerna är skyldiga att erbjuda familjerådgivning av ”god kvalitet” och länsstyrelsen är tillsynsmyndighet (Meddelandeblad 17/94, 3/95 och 21/95).

Familjerådgivning kan lämnas genom kommunens försorg eller genom annan lämplig rådgivare, sedan kommunen träffat särskild överenskommelse om det. Det innebär att personer som vill ha kommunal familjerådgivning måste anlita familjerådgivare som kommunerna anvisar (prop. 1993/94:4). Kommunerna ska bland annat se till att familjerådgivning har hög kvalitet, att rådgivarna har adekvat utbildning och tillräcklig kompetens och att det är lätt för alla kommunmedborgare att få tillgång till familjerådgivning inom rimlig tid. Kommunen ska sträva efter både kvalitativa och kvantitativa mått på verksamheten. Familjerådgivning behöver inte se lika ut i alla kommuner. I familjerådgivningens arbetsuppgifter ingår förutom att samtala och ge vägledning i parrelationer även att arbeta förebyggande och utåtriktat (Socialstyrelsens meddelandeblad april, 2008). Enligt Lundblad hade de par som besökte familjerådgivning och deltog i hennes studie allvarliga relationistiska såväl som individuella problem (Lundblad, 2005).

Socialtjänstlagen (SoL) ändrades den 1 januari 1993 med det uttryckliga syftet att stimulera kommunerna att utsätta sin verksamhet för konkurrens och därmed öka förutsättningarna för ett effektivare utnyttjande av de resurser som samhället som helhet förfogar över (prop. 1992/93:43; Thunved 1993; Hollander & Madell 2003).

Syfte och frågeställningar

Studiens syfte är att belysa vilken betydelse några familjerådgivare ger organisationsformen, privat eller kommunal, i det kommunala familjerådgivningsarbetet.

Frågeställningar

- Beskriver respondenterna att deras familjerådgivningsarbete påverkas av att arbetet är organiserat i privat regi och i så fall hur?
- Beskriver respondenterna att deras familjerådgivningsarbete påverkas av att arbetet är organiserat i kommunal regi och i så fall hur?
- Går det att urskilja skillnader mellan familjerådgivningsarbetet i de olika organisationsformerna utifrån respondenterna svar och i så fall vilka?

Centrala begrepp

Med kommunal familjerådgivning menar jag verksamhet som bedrivs enligt 5 kap. 3 § tredje stycket SoL.

Med familjerådgivningsarbete organiserat i kommunal regi menar jag att familjerådgivningen organisatoriskt ligger kvar hos kommunen och familjerådgivaren är direkt anställd av kommunen.

Med familjerådgivningsarbete organiserat i privat regi menar jag privat verksamhet som bedrivs enligt överenskommelse med kommunen och för vilken kommunen har kvalitets- och kostnadsansvar.

Metod

För att besvara frågeställningarna har valts en kvalitativ ansats i form av halvstrukturerade intervjuer. Syftet med den kvalitativa forskningsintervjun är att förstå ämnen från den levda vardagsvärlden ur den intervjuades eget perspektiv (Kvale & Brinkman, 2009).

Utgångspunkten är att i själva dialogen kan tankegångar utvecklas och tydliggöras och intervjuaren kan direkt återkoppla och ställa följdfrågor. Jag gjorde bedömningen att sex intervjuer var det antal som var realistiskt och tillräckligt att genomföra för mitt syfte.

Urval

Jag gjorde ett ändamålsenligt urval (Merriam, 2009) och sökte respondenter som har arbetat med kommunalt familjerådgivningsarbete både som direkt kommunalt anställda och som anställda i någon form av privat företag. Det privata företaget skulle bedriva verksamheten enligt överenskommelse med kommunen, alltså familjerådgivning enl 5 kap. 3 § tredje stycket SoL. Fyra av respondenterna kände jag själv till och men eftersom jag ville utföra sex intervjuer för att få ett bättre underlag kontaktade jag en styrelseledamot i Föreningen Sveriges kommunala familjerådgivare (KFR) och fick på så sätt kännedom om ytterligare två personer med den kombination av erfarenhet som jag efterfrågade.

Jag ville få en spridning av respondenterna till flera orter i landet. Det geografiska området avgränsades till Mellansverige för att studien skulle bli genomförbar såväl tidsmässigt som ekonomiskt. Jag ville utföra intervjuerna på respektive familjerådgivares arbetsplats. Två personer som uppfyllde urvalskriterierna, dvs hade erfarenhet av både direkt kommunal

anställning och privat anställning, tillfrågades på varje arbetsplats, för att på så sätt få ett perspektiv som inte bara präglades av en person. Samtliga tillfrågade familjerådgivare tackade ja till att låta sig intervjuas. De hade alla lång erfarenhet av familjerådgivningsarbete. Respondentgruppen bestod av två män och fyra kvinnor, totalt alltså sex personer. Två av dem arbetade som direkt kommunalt anställda och hade tidigare erfarenhet av anställningar som familjerådgivare både i andra kommuner, kommunalt aktiebolag och i ett stort privat aktiebolag. De övriga fyra var vid intervjuens genomförande anställda vid ett medelstort aktiebolag respektive ett mindre aktiebolag och hade tidigare varit anställda många år i kommunal regi.

Instrument

Utifrån att jag ville undersöka hur intervjupersonerna resonerade och beskrev upplevelser, uppfattningar och erfarenheter kring de olika organisationsformerna, valde jag att göra så kallade kvalitativa forskningsintervjuer. Närmare bestämt en form som Kvale och Brinkman benämner den halvstrukturerade livsvärldsintervjun. Den definieras som en intervju med målet att erhålla beskrivningar av intervjupersonens livsvärld i syfte att tolka innebörden av de beskrivna fenomenen (Kvale & Brinkman, 2009). Jag använde en intervjuguide (bilaga 1) där jag formulerade tio frågo teman med öppna svar. Vid utformande av frågor har jag försökt att beakta att de bör bidra både tematiskt till kunskapsproduktionen och dynamiskt till att skapa en god intervjuinteraktion (a.a.).

Reliabilitet och validitet

Jag har i möjligaste mån försökt undvika tendentiös subjektivitet vid intervjuerna genom att försöka ha en balans mellan att hålla mig till den i förväg utarbetade intervjuguiden samtidigt som jag ville vara följsam och få improvisera utifrån vad som skapades i intervjusituationen (Kvale & Brinkman, 2009).

För att skapa validitet i intervjuutskriften så har jag försökt tänka på frågan: ”Hur ser den utskrift ut som lämpar sig för mitt forskningssyfte?” (Kvale & Brinkman, 2009). Intervjuerna har skrivits ut ordagrant i sin helhet. Inspelningarna var av god kvalitet.

Av de sex intervjuerna skrev jag själv ut endast den första. Samtliga sex intervjuer har sedan skrivits ut av en socionomstudent. En av intervjuerna är således utskriven av två personer för att bidra till intersubjektiv utskrivareliabilitet (Kvale & Brinkman, 2009). För att själv bli mer förtrogen med även de andra fem, så har jag lyssnat igenom banden igen parallellt med läs-

ning av utskriftstexten och i vissa fall korrigerat och lagt till det som varit otydligt för utskrivaren. På detta sätt har jag försökt kompensera risken att få en större närhet till materialet i den intervju som skrevs ut av mig själv och samtidigt ytterligare förstärka reliabiliteten i fråga om utskriftenas överensstämmelse med bandinspelningarna.

När intervjuerna gjordes har jag i samtliga fall klargjort för respondenterna att jag kommer att ställa frågor som de kanske tycker att jag redan har svaret på utifrån min egen förståelse, men jag ställer dem för att jag vill få veta deras uppfattning. Jag har betonat detta extra utförligt för de fyra personer som jag själv känt till. Jag har i största möjliga utsträckning försökt inta en icke vetande position vid intervjuandet och bett dem att betrakta mig på motsvarande sätt.

Fyra av de sex respondenterna har gått från kommunal till privat regi, de övriga två i motsatt riktning. Skillnader över tid inom respektive organisationsform kan eventuellt ha påverkat validiteten även om jag inte kan uttyda sådana mönster i deras svar.

Generaliserbarhet

De intervjuade personerna är få och inte slumpvis utvalda, vilket gör att det i statistisk mening inte finns grund för att dra generaliserande slutsatser. Personerna har dock alla en lång och bred erfarenhet inom det område som studien avser och de anställningsförhållanden som varit aktuella för de intervjuade familjerådgivarna skiljde sig åt på många sätt. Denna bredd i intervjumaterialet skulle tala för att deras utsagor kan ligga till grund för att i viss utsträckning göra en analytisk generalisering (Kvale & Brinkman, 2009).

Genomförande

Före intervjuerna sände jag ett brev till respondenterna (bilaga 2) där bl a syftet med intervjuerna framgick klart. Jag genomförde två av de sex intervjuerna utanför respondenternas ordinarie arbetstid och de övriga under arbetstid. Samtliga intervjuer genomfördes under september 2011, i den kontext som skulle beskrivas, nämligen arbetsplatsen. De intervjuade personerna var, som jag tolkade det, intresserade av att dela med sig och mycket engagerade i frågorna. Ett tecken på detta var att intervjuerna tog längre tid än jag förväntat mig. Varje intervju varade emellan 70 till 90 minuter och spelades in. Intervjuerna har sedan skrivits ut i sin helhet och omfattar ca 20 A4-sidor/intervju.

Analys av data

Kvalitativ innehållsanalys med en induktiv ansats har tillämpats på intervjumaterialet (Graneheim & Lundman, 2010). Det innebär att jag analyserat materialet och fört samman meningsbärande enheter till så småningom sex olika teman. Jag delade först in data från varje intervju i sex kategorier: fördelar och nackdelar med respektive organisationsform, data som var gemensamma oavsett organisationsform och övriga data. När jag sedan sammanförde data från alla intervjuerna under dessa kategorier framträdde sexton olika teman. Jag gjorde en omstrukturering av materialet under dessa teman. Efter denna genomarbetning kunde jag slutligen reducera antalet teman till sex stycken och det är dessa som tjänar som ram för resultatredovisningen. Presentationen av respektive tema belyses med hjälp av citat från intervjuerna.

Etiska överväganden

Samtliga respondenter har erhållit ett informerande brev före intervjutillfället och gett sitt muntliga samtycke till att delta i studien. Respondenterna har utlovats anonymitet. Kommunal familjerådgivning är en relativt liten verksamhet och för att löftet om anonymitet skall uppfyllas så beskriver jag endast att jag har gjort en geografisk avgränsning till Mellansverige. Vid utskriften av intervjuerna har namn och andra identifierande uppgifter uteslutits. Den person som varit behjälplig med utskriften har informerats om löftet om anonymitet. De citat som presenteras bör inte kunna kopplas till någon enskild person. Intervjuerna kommer endast att användas i denna studie och inspelningar och utskrifter kommer därefter att förstöras.

Jag har strävat efter att uppfylla humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådets etiska regler. Deras fyra huvudkrav beträffande information, samtycke, konfidentialitet och nyttjande anser jag vara tillgodosedda i studien.

Resultat

I det som följer presenteras studiens resultat byggd på intervjuer med de sex familjerådgivarna som samtliga har erfarenhet av att arbeta med kommunal familjerådgivning, både som anställda direkt i kommunal och i privat organisation.

Resultatet besvarar, med hjälp av intervjuerna som gjorts, studiens frågeställningar som är:

- Beskriver respondenterna att deras familjerådgivningsarbete påverkas av att arbetet är organiserat i privat regi och i så fall hur?
- Beskriver respondenterna att deras familjerådgivningsarbete påverkas av att arbetet är organiserat i kommunal regi och i så fall hur?
- Går det att urskilja skillnader mellan familjerådgivningsarbetet i de olika organisationsformerna utifrån respondenternas svar och i så fall vilka?

Följande sex teman har utkristalliserats och tjänar som ram för resultatredovisningen nedan:

- 1) effektivitet,
- 2) arbetskvalitet, professionalitet och kompetensutveckling,
- 3) utåtriktat och förebyggande arbete,
- 4) trygghet, otrygghet, trivsel,
- 5) inflytande samt
- 6) ekonomistyrning, kontinuitet och framtidsperspektiv.

Effektivitet

Samtliga av de intervjuade familjerådgivarna hade i den privata formen erfarenhet av centralt datoriserat bokningssystem där de som ringde kom till en bokningscentral som inte bemannades av familjerådgivarna själva. Två av dem ansåg att tekniken definitivt underlättat och att det varit mycket positivt, att tider snabbt bokades, nästan inga luckor uppstod och att det ökat tillgängligheten för besökarna, förkortat köerna och underlättat statistikhanteringen. Det frigjorde tid från kontorssysslor som familjerådgivarna istället kunde få ägna åt kärnverksamheten, t ex att fokusera på samtalen, tänka till, gå igenom anteckningar, samråda med kollegor eller söka kunskap. Dessa två familjerådgivare upplevde förutom ökad effektivitet och professionalitet även att man kunde få pauser utan administration. Samtidigt vittnar alla om att effektivitetskraven skruvades upp generellt i privat regi.

”vi är ju superengagerade, risken är väl om effektivitetskraven blir så höga att man storknar och inte orkar vara engagerad till slut för att det blir overloaded”

Några baksidor med det datoriserade bokningssystemet lyftes fram av flera som ansåg att det var en nackdel att den som ringer inte tas emot av en familjerådgivare. På så sätt tappade de själva kontrollen över bokningar, information och mottagandet vid första telefonsamtalet. Man menade att det t ex innebar att personer ibland bokades in som kanske skulle fått mer adekvat hjälp någon annanstans, att flera nybesök bokades på samma dag (vilket innebär

onödigt hög belastning på familjerådgivaren) eller att personer som behövde tolk bokades utan tolk. Familjerådgivaren fick inte heller möjlighet att motivera båda parter att komma tillsammans utan det blev fler som kom enskilt. Några tyckte att det var positivt att en sekreterare kunde boka in tider vid plötsliga återbud men ansåg att det var viktigt att kunna göra bedömningar på telefontid själva, t ex om man vänt sig till rätt verksamhet med sina problem eller inte. Det centrala bokningssystemet gav alltså även en upplevelse av ineffektivitet, utarmning av professionalitet och frånvaro av pauser då kalendern var maximalt bokad.

...”att det fanns luckor, det fanns ett luftrum i den kommunala verksamheten. Det förstod vi inte då att det var så betydelsefullt”...

...”eller att man helt plötsligt öppnar dörren och så står det en hel familj där och sådant behöver man ju vara lite förberedd på”...

Bland de intervjuade finns således flera olika och delvis åtskilda upplevelser av det centrala bokningssystemets effektivitet.

I de flesta privata organisationerna så hade man ett begränsat antal samtal per ärende till sitt förfogande. Några av familjerådgivarna uttryckte att det i vissa fall kunde skapa ett positivt tryck och deltagande från besökarna och om det behövdes fler samtal så ordnade man det på något sätt. Andra upplevde begränsningen som onödig eftersom genomsnittet av samtal/ärende ändå inte legat högre än det tillåtna antalet och att det bara blev ett extra stressmoment. En farhåga fanns att det krävdes mer kapacitet hos paret som kommer till familjerådgivningen och att resurssvaga personer fick svårare att ha användning för familjerådgivning när antalet samtal var maximerat till t ex fem. Flera familjerådgivare uttryckte också en frustration över att samtalsbegränsningen gjorde att de ibland fick avstå att aktualisera problematik som det inte fanns utrymme att gå djupare in på.

”Man kan inte göra ett proffsigt jobb... det finns ett annat utrymme att göra ett professionellt familjerådgivningsarbete i kommunal regi”

...”jag är övertygad om att arbetssituationen påverkar kvaliteten på arbetet. Att i vissa lägen så tror jag att tiden har varit ganska avgörande också för hur det blir i slutändan. Hur många samtal man har och hur man kan fördjupa. Det krävs att paret själv har en större kapacitet och det kan man inte ta för givet. Tidsbegränsningar, det begränsar vem familjerådgivningen kan hjälpa. Att med längre tid så är det större chans att saker och ting kan förändras och bli lite bättre”...

Samtliga uttrycker att de anser att verksamheten ska vara effektiv oavsett vilken organisationsform de arbetar i. Det som i den kommunala verksamheten av flertalet upplevdes som (för) låg grad av styrning och hög grad av byråkrati med både organisatoriska trögheter och mycket arbete med policydokument, kontrasteras av att effektivitetskravet i privat regi gör att

arbetet koncentreras till att endast innehålla samtal vilket samtliga upplevde som en utarmning av verksamheten.

... ”tänk så mycket tid man la ner på snack som aldrig blev något, det var en nackdel med det kommunala, att det var så trögt och alla timmar vi skulle lägga ner på policydokument och vi kunde faktiskt arbetat och höjt produktionen och kortat köerna, det var inte bra... det behövdes en tillnyktring, det var nödvändigt och bra, så här är det otroligt mycket enklare”...

... ”Vaddå, jag kan väl beta av mina samtal och så går jag väl hem sen alltså då tycker jag att jag tappat något väsentligt”...

... ”produktion av familjerådgivning, punkt, slut, det var inte så mycket mer.”

Arbetskvalitet, professionalitet och kompetensutveckling

Alla upplever att de oftast gör ett bra, professionellt arbete oavsett uppfattningar och erfarenheter av organisationsform. Grunden till det ligger enligt respondenterna snarare i den egna ansvarskänslan gentemot besökarna att utföra ett professionellt behandlingsarbete, än huruvida det finns tillräckliga resurser och förutsättningar i organisationsformen.

... ”alltså min arbetssituation, den arbetsmiljö som har blivit de här två åren, borde ta ifrån mig alla möjligheter att ta det ansvaret, så kan jag tänka, men jag gör det”...

... ”jag har ju mitt behandlingsansvar, men jag får inte riktigt de verktyg fullt ut som jag skulle vilja ha, likt förbaskat har jag ansvaret”...

Flera uttrycker att de på sikt ser en fara för att kvaliteten på arbetet ska påverkas och att de inte kommer att orka, alternativt inte har orkat, med den press som samtalskvoten, alltså antalet samtal per vecka, utgör i den privata formen. Hälften av familjerådgivarna hänvisar också till arbetsledningens bristande engagemang för innehållet och kvaliteten, i deras arbete. De menar att arbetsledningen fokuserar ensidigt på samtalskvoten, kvantiteten och väntetiden.

... ”att man tappar lusten och glädjen och viljan att låta det här växa, att få bli något mer, att ge något mer att ta in mer och göra något med det här jobbet, lusten som fanns så mycket tidigare, att göra något med mig, i jobbet, nej, men det känns jättefrämmande”...

Samtliga hänvisar till sitt starka engagemang för sitt arbete och att det är det som hittills burit dem i att såväl agera professionellt och leverera kvalitet som att vara med och utveckla verksamheten. Familjerådgivarna vittnar om att de i det längsta gör ett bra jobb, men att engagemanget för arbetsplatsen i övrigt fallerar i en dåligt fungerande organisation.

... ”jag tror att det är att jag har engagemang för arbetet som gör att jag ändå klarar det... jag tänker att, ja men mina besök märker inte ändå att det är så jävligt som det är. Att jag mår så dåligt, att jag blir stressad av min chef och allt det här... Att det finns något som brinner i mig”...

”Det är inte så att jag är en slocknad familjerådgivare som bara sitter av tiden här fram till pension, absolut inte! Du upplever att du gott ett gott jobb? Jajamän!”

Ingen av respondenterna tror att familjerådgivningens besökare märker någon skillnad på grund av den organisationsform de befinner sig i. Två av familjerådgivarna i studien säger dock att den ökade tillgängligheten som uppnått i den privata organisationen märks i form av utökad kvällsmottagning och kortare väntetider. Enligt de enkäter som används på några av mottagningarna så får verksamheten bara bra omdömen oavsett organisationsform. En av familjerådgivarna lyfter fram att konsekvenser av pressen i arbetet nog märks mer i dennes privatliv än i det professionella agerandet gentemot besökare.

... ”ja, att jag tappar glädje, att jag får sömnbesvär, att jag kan känna allmänt att jag mår dåligt”...

Beträffande möjligheterna att få kompetensutveckling och handledning, så tycks tillgången till handledning vara i stort sett likvärdig i de olika organisationsformerna, förutom för en familjerådgivare i privat regi, som till att börja med inte fick någon handledning alls. Möjligheten att få kompetensutveckling skiftar mer. Några i privat regi har inte fått delta i någon kompetensutveckling alls, andra har fått mer under avtalsperiodens början men det har minskat när ekonomin blivit kärvar och produktion av samtal prioriterats. En av respondenterna upplevde att det var frikostigare i det privata, där kunde man t o m få åka utanför Sverige i sådana sammanhang. De övriga att kompetensutvecklingsmöjligheterna var lika eller bättre i den kommunala organisationen. Vikten av kompetensutveckling genom både handledning och kollegialt utbyte och utbildning för att bibehålla kvalitet betonas starkt .

... ”ja, jag behöver utåtriktade kontakter med andra kollegor för att inte skrumpna. Det har funnits men nu är det mer tveksamt”...

... ”svårt att få någon fortbildning eller sådant. Så det kommer ju också att påverka, det här är ju verkligen ett jobb där man hela tiden måste fylla på”...

Sammantaget kan konstateras att familjerådgivarna överlag anser att de upprätthåller en stark professionalitet som tycks fungera som en buffert mellan organisation och besökarna i de fall som krävts.

Utåtriktat och förebyggande arbete

Samtliga respondenter uppger att de kunde utföra väsentligt mer förebyggande arbete, som t ex föräldrautbildningar och separationsgrupper i kommunal organisationsform. Detsamma gäller möjligheten att ha utåtriktade kontakter och samarbete med närliggande verksamheter som BUP, socialtjänst, familjerätt, mans/kvinnomottagningar eller att informera om verksamheten i andra sammanhang.

”Vi finns ju inte med i några sammanhang alls idag, så vi blir ju som osynliga, den ytan finns inte där vi kan ta för oss och plocka in andra saker utan där har vår chef varit väldigt tydlig från dag ett att det här är ingen verksamhet vi ska ägna oss åt, utan det är samtal”...

”Det är ju stimulerande att göra olika saker när man jobbar heltid som familjerådgivare, annars blir ju arbetet väldigt, väldigt enahanda. Ja, det blir att producera samtal. Här i kommunen finns ett fantastiskt bra förebyggande arbete, det är en markant skillnad faktiskt. Ja det är ju lite synd att inte använda den kunskapen vi har”...

Sammantaget anges flera skäl till att det utåtriktade och förebyggande arbetet i stort sett är obefintligt i privat regi. Dels styr ekonomin - det ger inga intäkter och kommunen har inte tydligt upphandlat det. Dels är tiden mycket pressad. Familjerådgivarna anger också flera skäl för att ha utåtriktad och förebyggande verksamhet. Framförallt är det är ett bra sätt att sprida den samlade kunskapen till flera grupper och det finns även ett behov för familjerådgivarna att få dessa kontaktytor och få omväxling från samtalsarbetet.

Trygghet, otrygghet och trivsel

Flera har i intervjun nämnt ordet trygghet som en viktig förutsättning för att göra ett gott arbete.

”För anställningen alltså, här är det ju så att det blir varsel fortare om inte pengarna flyter in som man tänkt sig”...

...”ja, trygg är nog det ordet jag tänker på. Att människor som kommer hit och sätter sig i stolarna här skall känna att här möter de en person som sitter lugnt i sin profession och kan skapa trygghet för dem också, för det handlar ju både om mig själv som person, mig själv som professionell och vad jag skapar för dem som kommer”...

...”jag känner mig inte trygg i den här organisationen, jag känner inte att jag kan lita på min chef... alltså det här har med honom att göra igen... att det är inte självklart att det som gällde igår när jag gick ifrån jobbet gäller när jag kommer tillbaka nästa dag och slår på dator och mailen så då kan komma ett kontrabesked... det är inte speciellt anställningstryggheten utan mer det här som jag säger om verksamheten, hur det sköts och hur det flyter på”...

Det talas om flera olika sorters trygghet. Både i bemärkelsen anställningstrygghet och trygghet i vidare bemärkelse, ömsesidigt förtroende chef/anställd, pålitlighet, långsiktighet i arbetet, trygg och tillräcklig i sin kompetens, känslan av att vara värderad och respekterad i sin profession. Trygghet i arbetsgruppen och handledningsgruppen. Tryggheten i att ha en välfungerande handledning, att våga visa upp sina tillkortakommanden och undringar. Flera uppger att tryggheten och respekten i gruppen och med chefen är central och den har enligt alla inte primärt med organisationen att göra, den kan uppnås i båda formerna, men försvåras av den större anställningsotryggheten och pressen i privat regi.

Beträffande trivsel på arbetsplatsen så uppger två av familjerådgivarna att den minskat drastiskt vid övergången från kommunal till privat organisationsform. Konkret tog det sig till uttryck i minskade lokaler, inga personalutrymmen, ingen upplevelse av omtanke om eller respekt för varesig personalen eller deras arbete.

... ”att jag söker annat jobb, fast jag egentligen inte vill byta jobb, det är väl det största”...

... ”ja det slår hårt mot en anställd att jobba i en verksamhet som fungera så här, att det är ganska förödande, det kanske kommer visa sig, ta en ände med förskräckelse”...

För dessa två personer finns knappt någon arbetsgrupp kvar på grund av indragning av tjänster och minskade tjänstgöringsgrader. De träffas på samma mottagning för kollegialt utbyte endast en timme/vecka. Denna timme framhålls som en otillräcklig, men skyddande faktor. Två av familjerådgivarna anser att trivseln i den närmaste arbetsgruppen har blivit bättre när det övergått i privat regi, att de känner sig friare i arbetsgruppen och har närmare till kollegiehandledning, men att det mer beror på personfrågor än organisationsform. Av de övriga så framhålls också vikten av en väl fungerande arbetsgrupp och den närmaste chefens betydelse. En av dem, som har erfarenhet av flera privata och kommunala organisationer som familjerådgivare säger att ”det är hälsosammare att jobba i en kommun” för att det är tryggare.

Sammantaget har samtliga familjerådgivare betonat vikten av att känna trygghet i sin anställning, i en välfungerande arbetsgrupp och med arbetsledningen. Anställningstryggheten i privat regi har upplevts som mindre då det snabbare kommit till varselsituationer om de kvantitativa målen inte uppnåtts. Det finns en enighet bland respondenterna i uppfattningen om att en trygg situation för familjerådgivaren förbättrar förutsättningarna för att denne skall kunna skapa en trygghet för besökaren.

Inflytande

Respondenterna beskriver mycket olika bilder av hur inflytandet påverkats av om de är anställda i privat eller kommunal regi. Möjligheter som framhållits av två familjerådgivare med att arbetet är organiserat i privat regi har varit att det är lättare och snabbare att komma till beslut. De beskriver att de kan påverka inom befintliga ramar och att klimatet känns öppet, självständigt, fritt och stödjande i arbetsgruppen. Det blir enklare, effektivare och mer flexibelt enligt dem. Det har då funnits en engagerad verksamhetschef på mottagningen som kan ta beslut.

”Här i vår arbetsgrupp har vi ju haft det urbra tillsammans, enkelt och vi löser allt dag för dag, stort och smått liksom. Att man har sluppit den där tröga kommunala organisationen. Tänk så mycket tid man la ner på snack som aldrig blev något...”

Två andra anser att de har total brist på inflytande efter övergången från kommunal organisationsform till privat. De upplever att chefen inte lyssnar, inte har kunskap om vad familjerådgivning är och inte har intresse av att diskutera frågor som rör innehållet i verksamheten.

”när vi tar upp saker och det är som att kasta ner dem i ett sopnedkast, det blir ingenting med det, då tröttnar man”

”men idag är vi ju liksom helt bakbundna, vi har bara en person och det är vår chef och det är den enda vi får prata med och informera ...Det som var dåligt i det kommunala framstår nu som ganska bra. Ja vi sa ju också så, att sämre kan det inte bli! Men det blev det verkligen. Många, många gånger sämre. På aspekter som man inte kunde tänka sig. Vi fick gå ner i tjänst till 70 %, alternativet var att antingen skriver vi under eller så är vi utan arbete. Vi fick betala resorna själva till vår andra mottagning och resa utanför arbetstid”

Ytterligare en person har erfarit en sida av privat verksamhet som varit främmande inom kommunal organisation.

”jag fick vara väldigt arg många gånger och sa att det finns semesterlagar och de gäller även för mig o s v”

De som för närvarande är kommunalt anställda säger att även om utvecklingsmöjligheterna inte är så stora, man gör det som är lagstadgad skyldighet, upplever de att kommunen månat om dem. Arbetsledningen har lyssnat på dem och tagit till sig deras tankar och synpunkter.

Sammantaget upplever två familjerådgivare att de i och med övergången från kommunal till privat organisation fått större inflytande inom de befintliga ramarna och mer plats för egna idéer, chefen har lyssnat och fattat snabba, ”nära” beslut i den privata organisationen. Tre andra upplever en brist på inflytande och en total maktlöshet efter övergången från kommunal till privat organisation. Det finns inga överordnade att vända sig till, ingen meddelarfrihet. Även den fackliga organisationen har stått handfallen, enligt respondenterna. I den kommunala organisationen finns ett stöd för den anställdes inflytande i form av rutiner för information, beslutsvägar, medinflytande, medarbetarsamtal och överordnade att vända sig till. Den beskrivs av några som en trygghet och av andra som ”den kommunala trögheten”. Två sidor av samma mynt.

Ekonomistyrning, kontinuitet och framtidsperspektiv

Respondenterna har i intervjuerna påtalat både risker och möjligheter med ekonomistyrning.

Vissa mottagningar har infört en samtalsbegränsning på t ex 5 eller 8 samtal och oftast har en begränsning ingått redan i upphandlingen. Flera av familjerådgivarna har upplevt att begränsningar i antalet samtal/besökare ibland bidragit till att besökarna själva engagerat sig mer

aktivt i samtalen och att det skapat ett positivt tryck. Några anser att en positiv konsekvens av begränsningen blir att fler får tillgång till familjerådgivning. Men det har också medfört en frustration och en uppfattning att det ibland försvårar att göra ett professionellt arbete. De gånger som fler samtal behövs så har man på olika sätt kringgått samtalsmaximeringen och genomsnittet tycks inte ha påverkats väsentligt i förhållande till om begränsning inte funnits.

... ”jag förstår varför man har satt den där gränsen på åtta och att det är någon poäng med den faktiskt för det är ju utifrån att fler ska få något, än att några få ska få allt”...

... ”man kan känna en egen frustration i att man kanske såg saker som man egentligen skulle vilja gå in djupare på, men eftersom ramarna var som dom var så gick ju inte det utan man fick nöja sig med det här... sen kan jag ju då ha haft funderingar om... skulle jag ha sagt något mer till paret om det här, så att säga, om vad jag mer hade sett, eller inte. Och det varierar vad jag tyckte att jag kunde lämna ifrån mig och vad jag höll för mig själv, så att säga.”

En fördel som framför allt två av respondenterna framhållit som en konsekvens av ekonomistyrningen är att tekniken har använts på ett bättre sätt t ex genom central bokning så att telefontider och bokningar inte tar tid från samtalsarbetet. Luckor vid avbokningar har snabbt kunnat fyllas. Ekonomistyrning har också medfört utökad kvällsmottagning. ”Tröskeln in” har sänkts i och med att man utan att behöva stå i kö eller motivera sitt ärende har kunnat få en tid för ett första besök. Både samtalsbegränsningen och ny användning av teknik har bidragit till att väntetiderna förkortats och tillgängligheten har förbättrats.

*”Tillgängligheten är otroligt mycket bättre, fantastiskt mycket bättre
Vi har inga köer och det tror jag ju är den största vinsten.”*

Några av intervjupersonerna kunde inte finna någon som helst förbättring som följt av ekonomistyrningen. Central bokning upplevdes t.ex. som att man förlorat en del av kontrollen och inflytandet över sitt arbete.

Risken för att anbuden pressas så lågt att kvaliteten hotas påtalar samtliga respondenter.

Kunskaperna hos de som upphandlar tjänsterna är bristfälliga, anser de.

”Det är inte seriöst från kommunernas sida heller. Att kräva att familjerådgivning skall gå till på det sättet. Så jag tycker att det finns ett annat utrymme att göra ett professionellt familjerådgivningsjobb i kommunal regi”[säger en som prövat två olika privata och två kommunala arbetsgivare].

”Jag tror att de som skall köpa tjänsten från kommunerna, att deras kunskaper måste ökas så att de vet vad de ska köpa. Urviktigt, kanske A och O faktiskt.”

”Det är ett strukturfel att man bara tittar på ekonomin i upphandlingen, ett hot mot kvaliteten på sikt. Visioner finns men tål inte verklighetens ljus, det blir mer produktion till slut och det blir andefattigt”...

Utarmningen av verksamheten, genom att endast det som betalar sig kan utföras, var en konsekvens av ekonomistyrningen som samtliga framhöll. Det finns inte tid alls eller otillräckligt

med tid för att informera om verksamheten och att informera sig om omvärlden eller utvecklingen inom yrkesområdet. Den förebyggande och utåtriktade verksamheten har i samtliga fall inskränkts till ett minimum eller försvunnit helt som en konsekvens av ekonomistyrningen.

”Då måste man ju liksom krama ur allt så här och verkligen komprimera och koka ur precis allt, för annars går det ju inte runt och om han också ska ha en vinst på det. Ja den här verksamheten den är ju redan förintad”

De privata utförarnas engagemang skiljer sig mycket åt medan den kommunala verksamheten har varit mer likvärdig, enligt respondenterna.

”Det kan väl finnas andra privata entreprenörer som fixar det här galant. Det kanske finns sådana som tycker att de kommit till himmelriket sen de fick en privat arbetsgivare, som lämnar den här stelbenta kommunen, det här grå kommunala och fick något, men här har vi inte sett något som helst av detta.”

”Det är eldsjälar som har startat, sen är det en verklighet som har tillkommit. En ekonomi som de naturligtvis måste förhålla sig till”.

En annan risk enligt respondenterna är de korta upphandlingstiderna.

”Det var positivt och entusiastiskt särskilt det första året, sen var det konsolidering och nu går man lite mot avslutning, då tänker jag, att vad ska det bli av det här?”

”Det påverkar ju engagemanget också framöver, hur ska vi vidareutveckla eller vad kan vi planera för. Så blir det ju när det är så korta framförhållningar, det blir nog mer att, jamen nu tänker jag på mig här, om jag är orolig för min egen jobbexistens, det är klart att det färgar av sig på något sätt. Det är skönt att veta att nu behöver jag inte hålla på med det där pratet, hur ska det bli?”[personen arbetar nu inom den kommunala verksamheten]

Respondenterna uttrycker samfällt en oro för verksamhetens framtid, dels utifrån ovanstående konsekvenser av korta avtalsperioder men också för att innehållet i familjerådgivningsarbetet skall bli väldigt olika med många olika utförare. De flesta uttrycker också att de rent ideologiskt anser att verksamheten skall ligga i kommunal regi. Vikten av förankring i kommunen, öppenheten och insynen poängteras eftersom verksamheten bedrivs med skattemedel. Å andra sidan anser man att uppstramningar och förbättringar också skulle kunnat ske inom den kommunala verksamheten. En av familjerådgivarna undrade om politikerna kanske skjutit över målet och att det kanske hade varit mer effektivt att styra upp, förbättra och förändra inom den befintliga kommunala verksamheten, vilket många av dem ansåg att de hade kunnat göra.

”Det tror jag är till förfång för familjerådgivningsarbetet som helhet, att man förlorar, ja, kåren. Att det blir fnattigt och fragmentariskt och inget helhetsperspektiv. Låt oss säga att det här är något som sprider sig över hela linjen, i hela landet så är det små firmor som kör här och där utan inbördes kontakt med varandra. Vad händer med själva essensen i familjerådgivningsarbetet på sikt. Ja, vad är pararbete? Det kan bli vad som helst på sikt. Då vet jag inte om kommuninvånarna generellt har fått bättre kvalitet på familjerådgivningen?”

”Jag tror att verksamheten också hade en mer självklar plats i kommunerna när det var kommunal verksamhet. Att vi regelbundet träffade socialnämnderna och informerades om verksamheten och verksamhetsberättelsen. Det borde egentligen vara lika självklart idag, för det är liksom på deras uppdrag

allt det här sker. Det är fortfarande de som har ansvaret, men så är det inte. Där liksom sker alla kontakter, all information via vår verksamhetschef, och vi vet aldrig vad som informeras, vare sig åt det ena eller andra hållet.”

Sammantaget upplever samtliga respondenter en större press att producera inkomstbringande samtal i den privata organisationen. En press som på sikt sprider sig till behandlingsarbetet, det blir svårt att orka i längden, befarar samtliga. Ett annat skäl till att det blir svårt att orka är att den ökade ekonomiska pressen gör att man inte kan få växla om med andra arbetsuppgifter, som t.ex. utåtriktat eller förebyggande arbete, som minskat betydligt enligt samtliga erfarenheter i den privata organisationen. Familjerådgivarna uttrycker en oro för utarmning av arbetet och en isolering från andra instanser. En samfäll oro för att det specifika med familjerådgivning urvattnas. Utrymmet för kompetensutveckling och annan påfyllnad krymper i den privata organisationen. De flesta påpekar att upphandlingsförfarandet måste vässas med större kunskap om vad familjerådgivning innebär och med mer precisa upphandlingskrav, att inte bara bedöma ekonomin i anbuden utan även ha fler kvalitetsparametrar och försäkra sig om en insyn i verksamheten, på liknande sätt som man har i offentlig verksamhet. Väntetiden räcker inte som enda kvalitetskrav. De korta upphandlingstiderna hotar kontinuiteten i arbetet och skapar oro och otrygghet, viktiga förutsättningar för att göra ett långsiktigt gott behandlingsarbete som syftar mot framtiden. Med en förfining av upphandlingsförfarandet så uttrycker flera av de intervjuade att det skulle vara möjligt att bedriva familjerådgivning i privat regi på ett bra sätt av en engagerad aktör. Tillgängligheten och effektiviteten har, enligt några respondenter, utvecklats på ett positivt sätt. Detta till trots så tycker samtliga att de utifrån sina erfarenheter finns bättre förutsättningar att utföra familjerådgivningsarbetet långsiktigt i den kommunala organisationsformen. Andra argument som flera av dem lyfter fram är vikten av offentlig insyn och öppenhet eftersom det handlar om hur skattemedel används.

Diskussion

I detta kapitel följer studiens huvudresultat kopplat till frågeställningarna och diskussion av detsamma. Kapitlet inleds med en diskussion av de metodologiska övervägandena.

Metoddiskussion

När jag sökte respondenter så var mitt enda urvalskriterium att de skulle ha erfarenhet av anställning i både privat och kommunal regi. Det kan ha påverkat studiens validitet att endast en av dem aktivt valt anställningsform, nämligen från privat till kommunal. Kommunala

erfarenheten är den som ligger längst bort i tid för fyra av dem. Förändringar som förknippats med anställningsform skulle snarare kunna ha med förändringar i tiden att göra. Jämförelsen med svaren från de respondenter som gått i andra riktningen tycks dock inte tala för detta. Jag hade en farhåga att intervjuer med sex personer skulle ge ett för litet underlag för att kunna urskilja teman. Naturligtvis så hade fler intervjuer gett ett rikare materiel men redan detta antal kunde ge svar på mina frågeställningar. Jag anser att syftet med studien är uppnått.

Min egen förförståelse i ämnet är relativt stor. Det kan vara både en styrka och en svaghet. Det har varit en fördel att veta vilka frågor som är intressanta att ställa. En nackdel kan vara att det är lätt att förbise det som motsäger min förförståelse. Jag har försökt att vara medveten om detta och kritiskt granskat mig själv. Jag har också försökt att göra en genomskinlig beskrivning av processen.

Huvudresultat i sammanfattning

Beskriver respondenterna att deras familjerådgivningsarbete påverkas av att arbetet är organiserat i privat respektive kommunal regi och i så fall hur?

Studiens resultat visar att familjerådgivarna anser att familjerådgivningsarbetet påverkas av organisationsformen.

Privat regi:

- Korta väntetider.
- Stort fokus på samtalsproduktion.
- Litet eller obefintligt utåtriktat och förebyggande arbete.
- Minskade möjligheter till kompetensutveckling.
- Svårighet att ha långsiktighet i arbetet.
- Otrygghet
- Samtalsbegränsning.

Kommunal regi:

- Periodvis långa väntetider
- Möjligheter att bedriva utåtriktat och förebyggande arbete.
- Möjligheter till kompetensutveckling
- Långsiktighet i arbetet
- Trygghet
- Tröghet i organisationen.
- Offentlig insyn och meddelarfrihet.

Går det att urskilja skillnader mellan familjerådgivningsarbetet i de olika organisationsformerna utifrån respondenternas svar och i så fall vilka?

- Tillgängligheten i form av kortare väntetider bättre i privat regi.
- Större fokus på inkomstbringande samtal i privat regi.
- Större möjlighet att bedriva förebyggande och utåtriktat arbetet i kommunal regi.
- Större utrymme för professionell bedömning i kommunal regi.
- Större långsiktighet i arbetet i kommunal regi.
- Större oro och otrygghet i privat regi.
- Större svårighet att orka med arbetet på längre sikt i privat regi.
- Offentlig insyn och meddelarfrihet i kommunal regi.

Resultatdiskussion

Jag har i min studie försökt få en glimt av vad som sker i den ”svarta lådan” (Johanson, 2005) det vill säga vad som sker emellan inflödet (politiken) och utflödet (medborgarnas uppfattningar) av välfärdspolitiken. Enligt Johanson är det ett grundläggande antagande inom organisationsteorin, att sättet på vilket människor organiserar sig på påverkar deras beteende och skapar möjligheter att åstadkomma saker som var och en inte kan åstadkomma på egen hand (Johansson, 2005). I min studie har funnits många exempel på detta. Oavsett organisationsform har familjerådgivarna samfällt uttryckt vikten av att organisationen skall skapa förutsättningar för trygghet, möjligheter till kollegialt stöd, omväxling i arbetsuppgifter och utrymme för deras egna professionella bedömningar för att de i sin tur skall kunna ge det bästa till besökarna. Vad är det bästa för besökarna? Familjerådgivarna förmedlar på flera sätt genom intervjuerna att de kan ta sitt behandlingsansvar oavsett organisationsform. Det tycks finnas ett spann, mellan tillräckligt bra och det bästa, som de kan röra sig inom för att göra bedömningen att de kan ta sitt behandlingsansvar. Flera av dem anser nämligen samtidigt att de kunde göra ett bättre behandlingsarbete under andra förutsättningar till exempel utan samtalsbegränsning, att ha möjlighet att arbeta två familjerådgivare tillsammans i vissa fall eller med en större trygghet i sin egen arbetssituation. Ingen av respondenterna tror att besökarna märker någon skillnad i vilken organisationsform familjerådgivningsarbetet bedrivs inom annat än i obetydliga detaljer. Flera familjerådgivare uttalade en ambition att besökarna inte skall märka det.

Precis som Johansson (2005) konstaterar kan en metod som förutsätter ömsesidigt förtroende eller kommunikation inte avgränsas från det strukturella arrangemang som den ingår i. Inför

riksdagens beslut om huvudmannaskap för familjerådgivningen påtalade utredarna och remissinstanserna riskerna med splittrade och alltför små enheter med kommunalt huvudmannaskap (prop. 1993/94). Man menade att det gav sårbara enheter som skulle få svårigheter att upprätthålla en god kvalitet på verksamheten. Förändringen till privat organisationsform har i de aktuella kommunerna gått mot mindre enheter med färre anställda och med allt större fokus på samtalsproduktion. Samtliga respondenter har poängterat vikten av kollegialt stöd i en välfungerande arbetsgrupp där man kan känna sig trygg. Några har trivts bättre med sin arbetsgrupp och arbetsledning efter övergång från kommunal till privat regi och det har då framför allt handlat om personfrågor. Några andra har förlorat nästan all möjlighet till kollegialt stöd och kontakt. Bästa förutsättningarna har de flesta funnit i kommunal regi men några av dem säger också att detta bör kunna skapas i privat regi under särskilda förutsättningar. De förutsättningar som nämns är främst att kunskapen om verksamheten hos upphandlaren måste förbättras, att man är noggrann med att ställa preciserade kvalitetskrav och följa upp dem samt att avtalstiderna behöver vara längre. Drivkraften hos utföraren måste också framför allt bestå av ett engagemang för verksamheten, framhåller flera av respondenterna. Enligt respondenternas beskrivningar så skiljer sig de privata utförarna mycket åt inbördes. För några familjerådgivare har beslutsvägarna blivit enklare, snabbare och inflytandet har ökat. Dessa uppfattar sin arbetsgivare som engagerad och närvarande. Andra upplever ett totalt oengagemang för innehållet i verksamheten från arbetsgivaren och att de förlorat kontroll över arbetet. För dessa har inflytandet minskat till det näst intill obefintliga i privat regi. För samma personer så har arbetsmiljö, arbetsvillkor och personalresurser försämrats drastiskt. Olikheterna i ovanstående tycks delvis också bero på personfrågor i arbetsgrupper och arbetsledningar. Flera respondenter har uppgett att de i privat regi är mer utlämnade till personfrågor beträffande arbetsledning i och med att det inte finns samma formella strukturer och möjligheter att ta upp synpunkter på arbetsgivaren.

Även om prioriteringen att hålla väntetider nere och begränsningar av antalet samtal per ärende som förekommit i privat regi bidrar till att fler kan få tillgång till familjerådgivning, så stänger det också flera ute eftersom samtalsbegränsningen förutsätter mer resursstarka besökare för att tillgodogöra sig familjerådgivning, enligt flera av respondenterna. Det överensstämmer med resultaten i Bloms (1998) studie som visade att övergången till en mer marknadsorienterad organisation inom individ- och familjeomsorg har positiva effekter för resursstarka klienter som kunnat ta för sig bland de ökade valmöjligheterna. För mindre resursstarka klienter tycks effekterna vara i huvudsak negativa (Blom, 1998). Fler kan få

tillgång till familjerådgivning men samtidigt kan det finnas en risk att de som är i störst behov av det inte kan tillgodogöra sig det inom samtalsbegränsningens ram. Det verkar dessutom vara en onödig åtgärd eftersom de flesta familjerådgivarna vid behov tycks kringgå begränsningen på olika sätt, för att kunna ta sitt behandlingsansvar. Enligt Socialstyrelsens statistik för verksamhetsåret 2010 hade 25 % av knappt 26 000 avslutade ärenden under året endast 1 samtal, 66 % 2 till 8 samtal och endast 9 % hade fler än 8 samtal (Sveriges officiella statistik, 2010). Det genomsnittliga antalet besök/ärende ligger redan lågt och påverkas förmodligen inte nämnvärt av begränsningen. Enligt Lundblad (2005) hade de par som besökte familjerådgivning och deltog i hennes studie allvarliga relationistiska såväl som individuella problem. Behandlingsinsatsen var relativt liten, men med beaktande av problemens omfattning, kanske inte insatsen var tillräcklig, skriver hon. Hon förordar alltså att det snarare bör vara fler än färre samtal. Ur samhällssynpunkt och i ett folkhälsoperspektiv torde det vara av stor vikt att erbjuda adekvata behandlingsinsatser samt utforma preventiva åtgärder speciellt för barnfamiljer (Lundblad, 2005).

Stenius (1999) kommer bland annat fram till att effektivitet i beställar/utförarmodellen inom missbruksvården jämföras med sänkta kostnader eftersom behandlingsresultat är svåra att mäta. Liknande slutsatser drar Wiklund (2005) i sin studie av personalens upplevelser av marknadsorientering i en barnavårdsorganisation. Om det är svårt att värdera effekten av olika behandlingsalternativ, torde det också vara svårt att åstadkomma effektivitetsförbättringar, eftersom det är svårt att bedöma kvalitén i förhållande till prislappen på insatserna (Wiklund, 2005). Ambitionerna om effektiviseringar tycks landa i ekonomiseringar, kanske för att kostnader är lättare att mäta (Wiklund, 2005). Flera av familjerådgivarna bekräftar denna svårighet. Samstämmigt har respondenterna upplevt en stor press på att producera samtal i privat regi. De låga anbudena och att kommunen oftast köper endast samtal gör att de måste prioritera det som ger inkomst, på bekostnad av utåtriktat och förebyggande arbete. Samtliga tror att det på längre sikt blir svårt att orka med att ha ett engagemang för arbetet. Flera av respondenterna anser att gränsen för vad de orkar redan tangeras. Kvalitén hotas också på sikt genom att möjlighet till fortbildning och annan kompetensutveckling minskat. I socialstyrelsens meddelandeblad sägs att kommunerna bland annat ska se till att familjerådgivning har hög kvalitet, att rådgivarna har adekvat utbildning och tillräcklig kompetens och att det är lätt för alla kommunmedborgare att få tillgång till familjerådgivning inom rimlig tid. Kommunen ska sträva efter både kvalitativa och kvantitativa mått på verksamheten. Trots ovanstående så preciseras oftast endast ett krav, tillgängligheten uttryckt i form av väntetid för

ett första samtal, i upphandlingsförfarandet, enligt respondenterna. Väntetiderna har också minskat i privat regi. Några anser att arbetet effektiviserats i privat regi genom tekniska lösningar t ex centrala bokningssystem, att tillgängligheten blivit bättre och att de får ägna sig mer åt kärnverksamheten (samtal) och mindre åt administration och telefontider. I ett längre perspektiv uttrycker de dock oro för kvalitén av skäl som nämnts.

I familjerådgivningens arbetsuppgifter ingår förutom att samtala och ge vägledning i parrelationer även att arbeta förebyggande och utåtriktat (Socialstyrelsens meddelandeblad, april 2008). Enligt Lundblad (2005) torde familjerådgivning vara en viktig förebyggande verksamhet även i ett samhällsekonomiskt perspektiv. Förutom att dessa arbetsuppgifter är viktiga i sig, så medför de en omväxling i arbetet som gör det lättare att orka med samtalsarbetet, anser respondenterna. De minskade utåtriktade möjligheterna innebär att det riskerar att bli en isolerad och utarmad verksamhet. När förebyggande och utåtriktad verksamhet inte upphandlas av kommunen och det ekonomiskt lägsta anbudet antas, minimeras utrymmet för detta i privat regi och socialstyrelsens beskrivning av vad som ingår i familjerådgivningens arbetsuppgifter uppfylls inte i detta fall varken av kommunen i egenskap av upphandlare eller den privata organisationen i egenskap av utförare. Det formella kvalitetsansvaret ligger dock fortfarande på kommunen. Flera av respondenterna påpekar vikten av att den som sköter upphandling har stora kunskaper om verksamheten samt att man är noggrann med att uttrycka kvalitetskrav. Detta för att den totala kvalitén skall kunna bli jämförbar i kommunal och privat regi samt att man skall kunna bedöma ifall villkoren uppfyllts.

Man bör också kunna bedöma vad den ökade konkurrensutsättningen har lett till. Om de rimliga förväntningarna om förbättring som bör finnas på en reform har infunnit sig. Detta stöds av Blomqvist (2005) som menar att det är otillräckligt att enbart införa nya rättigheter för privata vårdgivare att etablera sig och konkurrera om kontrakt. För att privatisering skall lyckas så krävs en väl utvecklad offentlig aktör med kompetens och rutiner för upphandling, resursfördelning och styrning (Blomqvist, 2005). Forskningsrapportens ”Konkurrensens konsekvenser” (Hartman, 2011) övergripande slutsats är att det råder en anmärkningsvärd brist på vetenskapligt baserad kunskap om effekterna av konkurrens i välfärdssektorn. Den kvalitetsvinst som ser ut att finnas enligt rapporten är att tillgängligheten tycks ha ökat efter att vårdval introducerats. Det bekräftas också som tidigare nämnts min studie. Hartman (2011) menar att det är mycket viktigt att identifiera rätt - men inte för många - regler som ska styra aktörerna på marknaden. Kontrakten och ersättningssystemen spelar en avgörande roll

liksom relevant tillsyn och kontinuerlig uppföljning och utvärdering (Hartman, 2011). Respondenterna lyfter fram riskerna med återkommande upphandlingar såsom att de korta kontraktstiderna gör det svårt att ha en långsiktighet i arbetet och utgör ett hot mot kontinuiteten. De har i kommunal regi kunnat ha fokus på arbetet istället för att oroas av att de måste prestera ”svarta siffror” och i det avseendet upplevt att de har större möjlighet att utföra ett professionellt arbete. Sammantaget blir det svårt att finna en trygg plattform som de alla uppger som en viktig förutsättning för att kunna genomföra ett krävande behandlingsarbete. Samtliga upplever en oro för sitt arbete i privat regi.

Efter att min studie påbörjats har näraliggande frågor aktualiserats och diskuterats livligt i många sammanhang. Debatten har framför allt gällt äldrevården men problematiken har likheter med den som framkommit i intervjuerna med familjerådgivarna. Till exempel att kraven i upphandlingsprocessen ofta varit otydliga och uppföljningen svag. Andra mer indirekta faktorer som framhållits av alla respondenter utom en är fördelen med offentlig insyn, meddelarfrihet och demokratiska processer. Enligt Meijling krävs nu en läroprocess bland politikerna om hur man utan ideologiskt färgad tvärsäkerhet kan hitta hållbara vägar för att hantera samspelet och åtskillnaden mellan offentligt och privat (Meijling, ”Naiva politiker har själva skapat problemen i vården”, Dagens Nyheter, 19 november, 2011, s. 6).

Samtliga respondenter uttrycker ett starkt engagemang för sitt arbete och att det känns mycket meningsfullt att få arbeta med de nära relationerna, kanske bland det allra viktigaste för människor, som en av dem säger. Detta bär dem långt och de tar in i det längsta ett stort ansvar. De tycks utgöra en buffert mellan organisationen och hur den fungerar på gott och ont och de besökare som de möter.

Min studie stöder att Dellgran & Höjer (2005) berör något väsentligt då de undrar om det finns förbisedda aspekter av förändringar av den svenska välfärdspolitikens utförande som har betydelse för bland annat de professionella utövarna och klienter/patienter/brukare. All professionalisering är i princip en fråga om implementering och därför ett samspel mellan de professionella och stat, kommun och andra arbetsgivare. Balanseringen mellan politisk styrning och lagstiftning å ena sidan och kunskapsanvändningen hos de professionella, som har fått mandat att utföra vissa samhällsuppgifter, å den andra, är en central uppgift för alla organisationer inom det välfärdspolitiska området och viktig att studera (Dellgran & Höjer, 2005). Det finns en hög grad av professionalisering hos respondenterna i min studie och det

innebär i flera fall en kluvenhet till båda organisationsformerna. Till exempel har en frustration över att begränsas i den kommunala stela formen uttryckts i intervjuerna samtidigt som förhoppningen om att det skall finnas en större möjlighet att ”blomstra” i en privat organisationsform har grusats. Den professionalitet och det engagemang som samtliga respondenter uttryckt för sitt arbete borde vara viktigt både ur arbetsgivare- och samhälls-synpunkt att ta vara på. Det finns en gedigen kunskap som skulle kunna berika processen kring i vilken form verksamheten bedrivs. I vilken organisationsform det bäst kan tas till vara och bevaras i kombination med kvalitet och effektivitet förtjänar fortsatt forskning.

Slutsatsen av denna studie är att de intervjuade familjerådgivarna ger organisationsformen en betydelse i familjerådgivningsarbetet och att det går att urskilja skillnader mellan familjerådgivningsarbetet i de olika organisationsformerna. En stark bidragande bakomliggande faktor tycks dock vara hur upphandling av kommunal familjerådgivning utformas och att villkoren inte varit likvärdiga i de olika organisationsformerna för att resultatet skall kunna knytas enbart till organisationsformen. Upphandlingsvillkoren behöver studeras närmare än vad som gjorts i denna studie för att bedöma kvalitetseffekterna av privatiseringen.

Referenslista

- Blom, B. (1998). Marknadsorientering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Umeå: Umeå universitet, *Social Work Studies* 27.
- Blomqvist, P. (2005). Privatisering av sjukvård: Politisk lösning eller komplikation. *Socialvetenskaplig tidskrift, nr 2-3*, 185-187.
- Dellgran, P. & Höjer, S. (2005). Mellan offentligt och privat, politik och profession – en introduktion. *Socialvetenskaplig tidskrift, nr. 2-3*, 98-107
- Hartman, L., (Red.). (2011). *Konkurrensens konsekvenser. Vad händer med svensk välfärd?* Stockholm: SNS Förlag.
- Hollander, A., & Madell, T. (2003). Socialtjänst på entreprenad. *Förvaltningsrättslig tidskrift nr.1*, 15-46.
- Hood, C. (1995). The 'New Public Management' in the 1980s: Variations on the Theme. *Accounting Organizations and Society, Vol 20, No2-3*, 93-109.
- Johansson, R. (1998). Forskning om välfärdsstatens organisation. I: Lindkvist, R. (Red.), *Organisation och välfärdsstat*. Lund: Studentlitteratur.
- Johansson, S. (2005). Socialtjänstens organisation som forskningsobjekt. *Socialvetenskaplig, tidskrift, nr 2-3*. 108-121.
- Kvale, S., & Brinkman, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Kollind, A-K. (2002). *Äktenskap, konflikter och rådgivnin - Från medling till samtalsterapi*. Stockholm: Carlsson.
- Lundblad, A-M. (2005). *Kärlek och hälsa. Parbehandling i ett folkhälsooperspektiv*. Göteborg: Nordiska högskolan för folkhälsovetenskap.

Lundman, B. & Graneheim, U.H. (2010). *Kvalitativ innehållsanalys*. I Granskär, M. & Höglund-Nielsen, B (red). Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård. Lund: Studentlitteratur.

Löfstrand, I. (2009). *Professionellt föräldraskap - Samhälleliga förutsättningar för familjehem för tonåringar*. Luleå: Luleå Tekniska Universitet, Licentiatuppsats.

Meddelandeblad, 17/94. Information om familjerådgivning. Stockholm: Socialstyrelsen.

Meddelandeblad, 3/95. Familjerådgivning i Sverige åren 1992 och 1993. Stockholm: Socialstyrelsen.

Meddelandeblad, 21/95. Information om familjerådgivning. Stockholm: Socialstyrelsen.

Meddelandeblad, april 2008. Om den kommunala familjerådgivningens organisation, sekretess, vittnesplikt m.m. Stockholm: Socialstyrelsen.

Meijling, J. (2011, november, 19). Naiva politiker har själva skapat problemen i vården. *Dagens Nyheter*, s. 6.

Merriam, S.B. (2009). *Qualitative Research- A Guide to Design and Implementation*. West Sussex: John Wiley & Sons.

Morén, S. (1992). *Förändringens gestalt – Om villkoren för mänskligt bistånd*. Stockholm: Publica.

Olofsson, J. (2009). *Socialpolitik varför, hur och till vilken nytta?* Stockholm: SNS förlag.

Stenius, K. (1999). *Privat och offentligt i svensk alkoholistvård: arbetsfördelning, samverkan och styrning under 1900-talet*. Lund: Arkiv

Sveriges officiella statistik. (2011). *Kommunal familjerådgivning år 2010*. Stockholm: Socialstyrelsen.

SFS (2001). Socialtjänstlagen. SFS 2001:453. Stockholm: Justitiedepartementet.

Thunved, A. (1993). *Privatisering av socialtjänsten. Om rättssäkerheten för den enskilde*. Stockholm: Publica.

Wiklund, S.(2005). Social barnavård i nya former. Om marknadsorientering inom barnavårdsarbetet. *Socialvetenskaplig tidskrift 2005; 12 (2-3)*. s. 149-168.

Regeringens proposition 1992/93:43. Ökad konkurrens i kommunal verksamhet. Stockholm: Civildepartementet.

Regeringens proposition 1993/94:4. Familjerådgivning. Stockholm: Socialdepartementet.

Bilaga 1: Brev till respondenterna

Hej

Inför den intervju som jag har bokat med dig vill jag ge lite information kring studien, dess syfte och din medverkan.

Studien är ett examensarbete (15 hp) som jag gör under höstterminen 2011, min sista termin på psykoterapeutprogrammet (90 hp), vid Umeå universitet. Preliminär titel kommer att vara ”Olika organisationsformer – olika familjerådgivningsarbete?”. Syftet är att beskriva vilken betydelse familjerådgivare ger organisationsformen, privat eller kommunal, i familjerådgivningsarbetet.

Intervjun kommer att spelas in. Personliga uppgifter kommer att behandlas konfidentiellt genom att inspelningen av intervjuerna kommer att förvaras otillgängligt för andra. Du som respondent kommer att vara anonym, då varken ditt namn eller din arbetsplats kommer att uppges i studien. Intervjuerna kommer endast att användas i föreliggande studie. Om du av någon anledning skulle ångra din medverkan under arbetets gång, kommer jag att ta bort allt materiel du tillfört studien.

Studien beräknas vara färdig att lämnas in till handledare och examinator vid Umeå universitet 26 december 2011 och de respondenter som medverkat kommer att få var sitt exemplar av studien omkring v. 4 år 2012.

Vid eventuella frågor når du mig på
telefon: 076-622 59 55 eller skogagard@gmail.com

Tack för din medverkan!

Med vänlig hälsning

Lena Skogens

Bilaga 2: Intervjuguide

Semistrukturerad intervju

Intervjufrågor:

1/ Vilka fördelar för familjerådgivningsarbetet (fa) ser du med den organisationsform du arbetar i nu?

Vilka nackdelar för fa ser du med den organisationsform du arbetar i nu?

Vilka fördelar för fa ser du med den organisationsform du arbetade i tidigare?

Vilka nackdelar för fa ser du med den organisationsform du arbetade i tidigare?

2/ Uppfattar du att din nuvarande arbetsgivare är engagerad i ditt arbete? Hur tar det sig uttryck? Om inte, hur tar det sig uttryck?

Uppfattade du att din förra arbetsgivare var engagerad i ditt arbete? Hur tog det sig uttryck?

Om inte, hur tog det sig uttryck?

3/ Finns ramar för ditt fa t ex i form av

- begränsat antal samtal/ärende? Om ja, hur många?
- ett visst antal besök/vecka? Om ja, hur många?
- väntetid? Om ja. Hur lång väntetid?
- samarbete med andra verksamheter? Om ja, hur kan ramarna för samarbetet beskrivas?
- förebyggande eller utåtriktat arbete? Om ja, hur kan ramarna för detta beskrivas?

Finns andra ramar än ovannämnda? Hur kan de beskrivas?

Hur såg motsvarande ut i din tidigare anställningsform? Fanns ramar för ditt fa t ex i form av

- begränsat antal samtal/ärende? Om ja, hur många?
- ett visst antal besök/vecka? Om ja, hur många?
- väntetid? Om ja. Hur lång väntetid?
- samarbete med andra verksamheter? Om ja, hur kan ramarna för samarbetet beskrivas?
- förebyggande eller utåtriktat arbete? Om ja, hur kan ramarna för detta beskrivas?

Fanns andra ramar än ovannämnda? Hur kan de beskrivas?

4/ Möjlighet till kompetensutveckling/handledning i nuvarande och tidigare anställningsform?

5/ Inflytande och påverkan på arbetssituationen, självständighet och frihet i nuvarande och tidigare anställningsform? Hur tar/tog det sig uttryck? Finns/fanns förutsättningar att ta ett självständigt behandlingsansvar? Hur visar/visade det sig? Om inte, hur märker/märkte du av det?

6/ Tror du att din arbetssituation påverkar kvalitén på det fa du utför? I så fall positivt eller negativt i din nuvarande resp förra anställningsform? Hur visar/visade det sig?

7/ Tror du att det innebär någon skillnad för dina besökare i vilken organisationsform du utfört ditt fa? Om ja, hur har det tagit sig uttryck?

8/ Nämn något som du tycker är viktigt i din arbetssituation för hur du utför ditt fa. Finns det/ finns det inte i din nuvarande eller förra anställningsform?

9/ Har din trivsel, engagemang och tillfredsställelse i arbetet förändrats med ändrad anställningsform? Hur visar det sig?

10/ Finns det andra skillnader som du upplevt i ditt fa mellan att vara kommunalt eller privat anställd familjerådgivare? Vilka konsekvenser för fa innebär de i så fall?