

Betydelsen av socialtjänstens organisering och ärendebelastning för kvaliteten i verksamheten

En kunskapssammanställning

Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen. Vid citat ska källan uppges. För att återge bilder, fotografier och illustrationer krävs upphovsmannens tillstånd.

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats. Publikationen kan också tas fram i alternativt format på begäran. Frågor om alternativa format skickas till alternativaformat@socialstyrelsen.se

Artikelnummer 2018-8-9

Publicerad www.socialstyrelsen.se, september 2018

Förord

Socialstyrelsen har uppdraget att, genom styrande och stödjande produkter, verka för att socialtjänsten bedrivs enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Dagens socialtjänst möter ett flertal utmaningar i form av exempelvis nya målgrupper, stor administrationsbörda och en omfattande personalomsättning. Detta gäller inte minst socialtjänstens individ- och familjeomsorg för barn och unga. Dessa utmaningar ställer höga krav på socialtjänsten som organisation.

Denna rapport innehåller en sammanställning av aktuell kunskap inom två angelägna områden – socialtjänstens organisering och ärendebelastning – och dess betydelse för kvalitet i verksamheten. Som ett led i Socialstyrelsens arbete med att stödja en utveckling av god kvalitet inom socialtjänsten kan denna kunskapssammanställning bidra med en uppdaterad bild av vad forskningen och andra studier visar om kvalitet i klientarbetet kan kopplas samman med socialtjänstens organisationsform och ärendebelastning.

Socialstyrelsen har prioriterat att utveckla stöd inom tre områden som bedöms ha störst inverkan på utvecklingen mot en kunskapsbaserad socialtjänst – styrning och ledning, individbaserad systematisk uppföljning och kompetensutveckling och personalförsörjning. Rapporten utgör ett av flera exempel på stöd inom framförallt det förstnämnda av dessa prioriterade områden. Rapporten riktar sig därmed främst till politiker, chefer och utvecklingsledare inom socialt arbete. Innehållet ämnar fungera som ett underlag för reflektion och diskussion om socialtjänsten som organisation och (hög) ärendebelastning.

Forskarna Johanna Kumlin och Anneli Marttila, enheten för kunskapsutveckling, har tagit fram denna kunskapssammanställning. Ansvarig enhetschef har varit Nils Stenström.

Jenny Rehnman
Avdelningschef
Avdelningen för kunskapsstyrning för socialtjänsten

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	7
Behov av ökad kunskap om organisationens betydelse	9
Utforska betydelsen av socialtjänstens organisering och ärendebelastning	11
God kvalitet inom socialtjänsten	12
En utforskande litteraturkartläggning	13
Klientarbetet påverkas av faktorer på olika nivåer	14
Betydelse av socialtjänstens organisering för klientarbetet – vad säger befintliga studier?	16
Socialstyrelsens tidigare forskningsöversikt om socialtjänsten som organisation	16
Heterogent forskningsfält med avsaknad av enhetlig begreppsapparat	17
En utbredning av specialiserade organisationsformer	22
Organisationsform, professionens roll i organisationen och kvalitet i klientarbetet	24
Olika organisationsstrukturer – olika ärendehantering och klientmöten	26
Komplexa eller komplicerade klientproblem skapar olika organisatoriska utmaningar och behov	29
Formella och informella organisationsprocesser	31
Ärendebelastningens betydelse för kvaliteten i verksamheten – vad säger befintliga studier?	33
Svårt att konstruera ett mått på ärendebelastning	33
Mått på ärendebelastning – nordamerikanska studier	34
Mått på arbetsbelastning och arbetstyngd – nordiska erfarenheter	39
Arbetsbelastning och arbetsvillkor – risk- och framgångsfaktorer	41
Vilken betydelse har ärende- och arbetsbelastning för klientarbetet?	44
Slutdiskussion	46
Heterogen sammansättning av studier	46
Olika klientproblem ställer olika krav på organisationsformen	46
Komplext samband mellan ärendebelastning och klientutfall	47
Framtida studier	47
Referenser	49
Bilaga 1: Metodbeskrivning	57
En utforskande litteraturkartläggning	57
Urvalsprocessen	57
Metodologiska begränsningar	59
Bilaga 2: Resultat litteratursökningar	60

Sammanfattning

I denna rapport redovisas en utforskande litteraturkartläggning av i första hand forskning, men även av andra studier om socialtjänstens individ- och familjeomsorg (IFO) som rör

- kopplingen mellan organisationsform – till exempel specialiserad eller integrerad organisationsform – och kvalitet i klientarbetet
- kopplingen mellan ärendebelastning och kvalitet i verksamheten
- mått på ärendebelastning.

Kunskapen om socialtjänstens organisering och ärendebelastning är spretig och heterogen. Befintliga studier baseras på olika populationer och definitioner, och innehåller olika kontrollgrupper eller inga alls. Även utfallsmåtten varierar. Vidare saknas en enhetlig begreppsapparat, vilket innebär att definitionerna ibland är oklara, till exempel av organisationsformer, ärende- och arbetsbelastning. Få studier mäter utfall för klienter eller hur klienterna själva uppfattar socialtjänstens arbete. Sammantaget försvårar detta sammanställningen av kunskap på dessa områden.

Olika former av specialiserade organisationsformer har brett ut sig inom socialtjänstens IFO-verksamheter i Sverige och i dag är den integrerade organisationsformen inte längre den dominerande. Samtidigt förekommer det flera olika varianter av specialiserade organisationsformer och man kan inte prata om specialisering som en enhetlig organisationsform. Olika varianter av specialiserade respektive integrerade organisationsformer kan förekomma inom en och samma kommun eller stadsdel. Sammantaget pekar forskningen på att verksamheter bör betraktas utifrån vilken grad av specialisering respektive integrering som präglar dem.

En slutsats som kan dras utifrån befintlig forskning är att olika arbetsuppgifter bör organiseras på olikartat sätt för att kunna möta variationen i klienters behov. Olika organisationsformer ger olika bra förutsättningar för att hantera klientproblem av olika svårighetsgrad och komplexitet. Det krävs därför olika strategier och rutiner för att väga upp de nackdelar för klienterna som organisationsformen medför.

Kopplingen mellan ärendebelastning och kvalitet i klientarbetet är ett svår-fångat ämnesfält. Begreppen ärendebelastning och arbetsbelastning används otydligt. Ärendebelastning förekommer ofta i samband med studier där man försöker mäta antalet ärenden per socialarbetare i syfte att få en överblick över hur arbete och resurser ska fördelas. Arbetsbelastning är ett bredare begrepp som i studier ofta omfattar även subjektiva upplevelser. Ibland tas också subjektiva upplevelser in i mätningar av ärendebelastning. Det är svårt att jämföra studiernas fynd när enhetlighet saknas i vad som mäts eller hur begreppen definieras. Olikheter i kontexter och verksamheter gör också att det är svårt att ta fram ett enhetligt mått på ärendebelastning.

I flera studier är syftet med mätningarna av ärendebelastning inte tydligt. I de fall det framgår är ofta syftet att följa upp verksamhetens resursanvändning eller arbetsmiljö. Koppling till klienterna förekommer sällan. I de enskilda studier som har identifierats framkommer att sambandet mellan ärendebelastning och klientutfall/kvalitet i arbetet är komplext och flera olika aspekter samverkar, till exempel vad socialtjänsten har för insatser att erbjuda, kompetens hos personalen, stöd i arbetet samt vilka strategier personalen har för att hantera arbetsbelastningen.

Behov av ökad kunskap om organisationens betydelse

I Socialstyrelsens arbete med att stödja kvalitetsutveckling i socialtjänsten har bland annat följande behov identifierats: 1) Ett behov av ökad kunskap om socialtjänstens organisering och dess effekter och resultat för brukare och profession inom socialtjänstens Individ- och familjeomsorg (IFO) samt 2) ett behov av empiriska studier som relaterar ärendebelastning inom socialtjänsten till kvaliteten i verksamheten¹.

Behoven förklaras bland annat av att tidigare studier indikerar att socialtjänsten i dag är alltmer specialiserad och att den tidigare formen för organisering – en integrerad organisationsform – har minskat [1]. Att det finns flera olika organisationsformer² inom socialtjänstens verksamheter runt om i Sverige hänger samman med att kommunerna själva kan välja hur socialtjänsten ska organiseras.³ Utvecklingen mot allt fler specialiserade organisationsformer har aktualiserat nya frågor, till exempel om vilka förutsättningar som ges socialarbetare i specialiserade organisationer att dels fatta beslut utifrån ett helhetsperspektiv (se till exempel [2-4]) dels hantera olika ärenden (se till exempel [5, 6]). Behov av kompetensutveckling av personal är ett problem som lyfts fram i olika sammanhang. Socionomutbildningen är inriktad på att skola generalister, medan verksamheterna i många fall är specialiserade.

Hur kvaliteten i verksamheten påverkas av den höga ärendebelastningen i socialtjänstens IFO [7] är en annan angelägen fråga. Studier indikerar att hög arbetsbelastning kan vara ett hinder för utveckling mot en alltmer kunskapsbaserad socialtjänst. Enligt undersökningar som gjorts vid ett flertal tillfällen är det en relativt liten andel av socialtjänstens chefer som tar del av och använder sig av Socialstyrelsens produkter, till exempel vetenskapliga publikationer [8]. I Socialstyrelsens lägesrapport 2016 för individ- och familjeomsorg uppges att hög ärendebelastning inom den sociala barn- och ungdomsvården ger mindre utrymme för att kompetensutveckla personalen och förvalta genomförda insatser för kompetensutveckling [7]. Flera kommuner anger således att hög ärendebelastning är ett hinder för kunskapsutveckling. Hög arbetsbelastning kan även leda till att socialarbetare gör avsteg från handläggningsrutiner. Studier visar också att en hög arbetsbelastning kan inverka på förutsättningarna för att skapa en god kvalitet i klientmötena [9].

Denna kartläggning kompletterar tidigare studier och kunskapssammanställningar om socialtjänstens organisering respektive socialtjänstens ärendebelastning (se exempelvis [1, 10-12]) genom att dels ge en uppdatering av

¹ Ursprungligen omfattade arbetet även kartläggning av studier som belyser kopplingen mellan ärendebelastning inom socialtjänsten och möjligheten att implementera ny (evidensbaserad) kunskap. Eftersom inga studier på ämnet identifierades är den delen utesluten ur redovisningen i denna rapport.

² Begreppen organisering, organisationsstruktur och organisationsform kommer nedan att användas synonymt och avser den formella organiseringen av verksamheten såsom arbetsordning och arbetsfördelning mellan enheter och avdelningar. Denna formella organisationsstruktur motsvarar alltså kartan över hur verksamhetens ledning och styrning ska fungera och vem som ansvarar över vilka delar av verksamheten.

³ Enligt 3 kap. Kommunallagen (2017:725).

kunskapsläget, dels ha sitt fokus på studier som rör IFO-verksamheters arbete för barn och unga i Sverige och på klientutfall.

Det är angeläget att löpande sammanställa och analysera vad forskning och studier visar i fråga om betydelsen av socialtjänstens organisatoriska villkor och förutsättningar för att utföra ett arbete som är till nytta för klienterna. Det är ett bristfälligt kunskapsområde [10] och denna brist är det huvudsakliga skälet till att Socialstyrelsen har valt att genomföra den kartläggning som redovisas i denna rapport.

Utforska betydelsen av socialtjänstens organisering och ärendebelastning

Syftet med den kartläggning som redovisas i denna rapport är att utforska och sammanställa kunskap utifrån befintliga studier och forskning, med utgångspunkt från följande två frågeställningar:

- Vad säger befintliga studier om kopplingen mellan socialtjänstens organisationsform – t.ex. specialiserad eller integrerad – och socialtjänstarbetets kvalitet för klienter⁴ inom IFO-verksamheter?
- Vad säger befintliga studier om mått på ärendebelastning och om ärendebelastningens betydelse för kvaliteten i verksamheten, framförallt avseende klientarbetet, inom IFO-verksamheter?

Den här rapporten omfattar inte kunskap om ärendebelastningens respektive organiseringens betydelse för exempelvis arbetsförhållanden och arbetsmiljö. Studier som fokuserar på utfall som har koppling till interna arbetsförhållanden, såsom medarbetares hälsa, (o)balansen mellan kontroll och arbetskrav, stress, kompetensförsörjning och liknande har alltså inte inkluderats. Några sådana studier omnämns dock i resultatredovisningen för området ärendebelastning i syfte att illustrera hur ämnet tangerar kunskapsområdet. I huvudsak har emellertid sådana studier uteslutits eftersom fokus ligger på studier som rör kvaliteten i socialtjänstens verksamhet.

Kunskap som särskilt berör IFO-verksamheternas arbete med barn och unga är i fokus. Skälet till det är bland annat att läget inom dessa verksamheter är särskilt ansträngt [7] och därför ställer extra höga krav på en fungerande organisationsstruktur samt på förmåga att hantera en hög arbetsbelastning. Svenska studier har ägnats särskilt intresse eftersom överförbarheten av forskningsresultat från andra länder är begränsad på grund av kontextuella skillnader.

Litteratursökningen har dock inte avgränsats till verksamheter som enbart rör barn och unga eller till enbart svenska studier. Det är först i urvalet av relevanta studier som fokus har legat på att söka kunskap som rör barn och unga samt på studier som direkt rör svenska förhållanden eller vars innehåll och resultat bedöms kunna vara applicerbart på svenska förhållanden. En kortfattad metodbeskrivning finns på sidan 13 och en utförligare beskrivning finns i bilaga 1.

⁴ I denna kartläggning omfattar klientutfall eller kvalitet i klientarbetet både objektivt orienterade mått och mer subjektiva mått såsom socialsekreterares uppfattningar om kvalitet i klientarbetet.

God kvalitet inom socialtjänsten

Socialtjänsten möter i dag en hel del nya utmaningar som exempelvis nya målgrupper, en stor administrativ börda, omfattande personalomsättning och ett behov av kompetensväxling i delar av verksamheten. Socialstyrelsen arbetar som en följd av det med att på olika sätt stödja en kvalitetsutveckling inom socialtjänsten, bland annat genom kunskapsstöd.

Enligt socialtjänstlagen⁵ ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet. God kvalitet håller arbetet inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg enligt Socialstyrelsens lägesrapport 2016 [7] när arbetet kan beskrivas vara:

- **Kunskapsbaserat** – omsorgen ska baseras på bästa tillgängliga kunskap och bygga på både vetenskap och beprövad erfarenhet.
- **Säkert** – omsorgen ska vara säker. Riskförebyggande verksamhet ska förhindra skador och verksamheten ska präglas av rättssäkerhet.
- **Individanpassat** – omsorgen ska ges med respekt för individens specifika behov, förväntningar och integritet. Individen ska också ges möjlighet att vara delaktig.
- **Jämlikt** – omsorgen ska tillhandahållas och fördelas på lika villkor för alla.
- **Tillgängligt** – omsorgen ska vara tillgänglig och ges i rimlig tid, och ingen ska behöva vänta oskäligt länge på omsorg.

Utifrån denna beskrivning finns det flera möjliga perspektiv på utveckling av god kvalitet inom socialtjänsten. Fokus i denna kartläggning ligger dock på *klientutfall*. Det innebär att studier inte är relevanta om de exempelvis enbart berör i vilken grad arbetet är kunskapsbaserat och saknar koppling till konsekvenserna för klienterna. Forskning med fokus på klienterna är extra angeläget eftersom uppföljning av kvaliteten i klientutfall visat sig vara svårt att genomföra för många IFO-verksamheter i Sverige. I en enkätstudie med 140 medverkande mellanchefer i olika svenska kommuner framkom att så många som 40 procent uttryckte att de hade en otillräcklig förmåga att utvärdera verksamhetens kvalitet avseende klientutfall [13]. Sammanfattningsvis kan samtliga dessa aspekter av god kvalitet (i teorin) beröras av den litteratur som ingår i kartläggningen.

⁵ 3 kap. 3 § Socialtjänstlagen (2001:453).

En utforskande litteraturkartläggning

Den metod som ligger till grund för denna rapport är en kartläggning av forskning och andra studier inom kunskapsområdena *socialtjänstens organisering* respektive *socialtjänstens ärendebelastning*. Metoden och hur denna kartläggning mer specifikt har genomförts beskrivs i korthet nedan och mer utförligt i bilaga 1: Metodbeskrivning.

Utgångspunkten i sökandet efter litteratur är det syfte och de frågeställningar som beskrivits i föregående avsnitt. Litteratursökningarna genomfördes i oktober 2017 med förutbestämda sökord. Sökord och resultaten av sökningarna redovisas i bilaga 2. I och med att frågeställningarna är relativt ospecifika och breda i sin karaktär, blir sökorden vida och sökningarna relativt öppna.

Metoden går ut på att berätta vad de olika studierna visar på och innehåller, och utifrån det dra slutsatser om kunskapsområdena och om vad resultaten indikerar. Det är i det avseendet en utforskande metod som även kallas ”scoping review”. Metoden ger inte svar på någon specifik och avgränsad forskningsfråga, i motsats till en systematisk kunskapsöversikt [14].

Sökningarna på området socialtjänstens organisering resulterade i närmare 700 träffar, varav ca 130 studier om svenska förhållanden. Totalt bedömdes ca 60 studier som relevanta. Sökningarna på området ärendebelastning resulterade i 274 träffar. Totalt bedömdes ca 30 studier som relevanta, vilka kompletterades med ett antal svenska rapporter.

De studier som redovisas i den här rapporten kan inte med säkerhet göra anspråk på att vara heltäckande. Den identifierade litteraturen täcker dock in huvuddragen av den kunskap som finns på området.

Klientarbetet påverkas av faktorer på olika nivåer

Organisationer verkar inte i ett vakuum. De påverkas av vad som händer i när- och omvärlden. Vid en analys av organisationsstrukturens och ärendebelastningens betydelse för bland annat klienter och klientarbetet är det viktigt att sätta dessa samband i sin kontext. Syftet med detta avsnitt är att ge en ytterst kortfattad, övergripande bild av dessa sambands kontext. Därefter redogörs för resultaten av litteratursökningen.

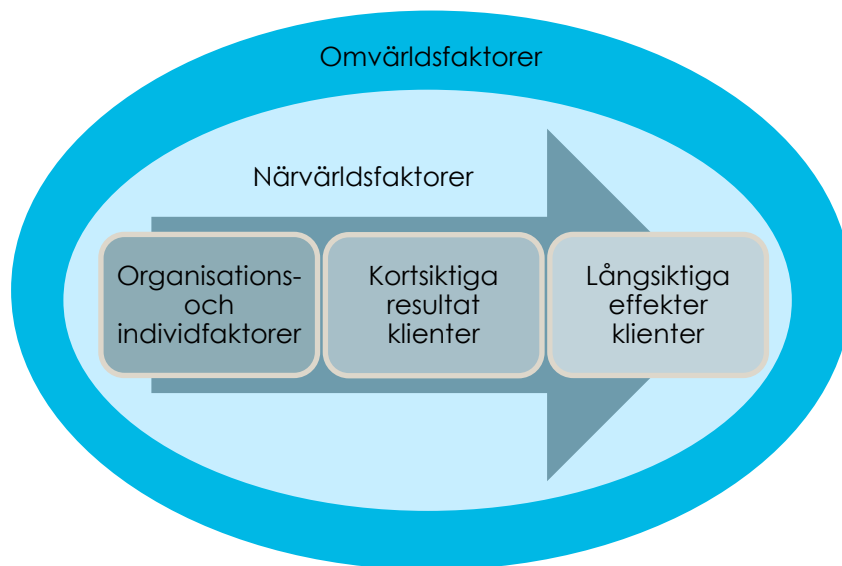
Det finns en rad olika faktorer på olika (analys)nivåer som påverkar kvaliteten i klientarbetet. Dessa faktorer kan delas in i tre olika analysnivåer och kan ha en kortsiktig och långsiktig påverkan på klienterna. Detta illustreras i figur 1:

- När- och omvärldsfaktorer
- **Organisatoriska faktorer**
- Individuella faktorer

Olika typer av organisatoriska faktorer är i fokus i denna kartläggning.

Men exempel på när- och omvärldsfaktorer är konventioner och lagstiftning som påverkar socialtjänstens organisation och verksamhet. Andra exempel är förhållanden och förändringar i kommunen som kan påverka socialtjänstens klientarbete, till exempel politiska beslut, demografisk och socioekonomisk sammansättning och migrationsförhållanden. Migrationsfrågan är även ett exempel på en global omvärldsfaktor, exempelvis hur många människor som är på flykt i världen och hur många människor som kommer till Sverige och vilka behov och bakgrunder migranter har vid olika tidpunkter. Samverkan mellan myndigheter är ett exempel på en närvärldsfaktor som påverkar [15] såväl behoven i kommunen som förmågan i de mer reaktiva insatserna.

Figur 1. Faktorer på olika nivåer som påverkar kvaliteten på socialtjänstens arbete kort- och långsiktigt.



Individer och strukturer, som exempelvis organisationsstrukturer, samspelar på ett komplext sätt. Strukturer påverkar individen och vice versa. En organisation är inte en aktör som kan agera *i sig*. Organisationens verksamhet utgörs av individers sammantagna handlingar eller icke-handlingar, medvetna eller omedvetna. Dessa handlingar kan både skapa, upprätthålla och revidera strukturer [16]. En organisation kan således inte särkopplas från individerna som bär upp den.

Ett konkret exempel på detta är en studie som visar att interaktionen mellan socialarbetare och klienter påverkas av flera olika individfaktorer, såsom socialarbetarens bedömning av klientens problem [17], som i sin tur påverkar både hens tillämpning av eller avvikelser från rutiner och hens val av kunskap som ska tillämpas i klientmötet. Individfaktorer kan alltså påverka i vilken grad den existerande formella organisationsstrukturen efterlevs och återskapas.

Ett annat konkret exempel på hur olika faktorer samspelar finns i Bybergs avhandling [18]. Den visar att när socialarbetare lämnas med alltför stort handlingsutrymme vid biståndsbedömningar ökar risken för ojämlika utfall för klienterna.

Därutöver finns det en rad individfaktorer som kan ha en direkt inverkan på klientarbetet. En kvalitativ studie [9, 19] om socialarbetares uppfattning om möjligheten att etablera betydelsefulla och bärande relationer till klienter lyfter bland annat fram betydelsen av socialarbetarnas och klienternas egenskaper, attityder och ideologier. I samma studie uttrycker dock socialarbetarna att organisationsmodellen har en större inverkan på klientarbetet än individfaktorerna.

Betydelse av socialtjänstens organisering för klientarbetet – vad säger befintliga studier?

I det här avsnittet redovisas kortfattat en rapport från Socialstyrelsen om socialtjänstens organisation, med fokus på studier som handlar om socialtjänstens individ- och familjeomsorg samt på utfallet för klienter. Därefter följer resultaten från de aktuella litteratursökningarna.

Socialstyrelsens tidigare forskningsöversikt om socialtjänsten som organisation

År 2003 publicerade Socialstyrelsen en rapport, *Socialtjänsten som organisation. En forskningsöversikt* [11]. Rapporten omfattar forskning om den svenska socialtjänsten som (välfärds)organisation, som utkom under perioden 1990–2000. Forskningen berör socialtjänstens organisering i bred bemärkelse och syftet med översikten är att ge perspektiv på olika former av organisationsproblem. En bakomliggande frågeställning är vilka organisatoriska förutsättningar som bäst gagnar socialtjänstens arbete.

Översikten omfattar studier som rör olika dimensioner av socialtjänstens organisation, såsom villkoren för ledning, styrning, lärande, förändring och utvärdering. Rapporten fokuserar således inte på organisationsstrukturens – specialiserad eller integrerad – betydelse för klientutfallet.

Vidare omfattar rapporten studier om socialtjänstens alla olika verksamheter. Det finns således ingen avgränsning till socialtjänstens individ- och familjeomsorg, eller till barn och unga, som i denna rapport.

Rapportförfattaren drar slutsatsen att det är svårt att sammanfatta de identifierade organisationsstudierna (se även [20]). Litteraturgenomgången ger en brokig bild av forskningsområdet eftersom kunskapsområdet är relativt vitt och spretigt. Det empiriska underlaget är delvis svagt. Rapportförfattaren konstaterar också att forskning om socialtjänstens organisation är begränsad.

Det finns ett fåtal studier gjorda under perioden 1990–2000 som specifikt berör organisationsformens betydelse för verksamhetens resultat, i betydelsen nytta för klienterna eller kvaliteten på klientrelationerna. Vanligtvis omnämns en sådan koppling endast när resultat ska förklaras. I denna rapport redovisas således inte någon empirisk kunskap om huruvida socialtjänstens organisationsform har någon betydelse för klienterna.

Forskningen om socialtjänsten som organisation spänner över flera olika vetenskapliga discipliner. Översikten visar att forskare från ämnet socialt arbete dominerar, liksom organisationsaspekter som formella organisationsstrukturer och arbetsvillkor. Forskningen är ojämnt fördelad över socialtjänstens verksamhetsområden. Äldre- och funktionshinderomsorg dominerar, följt av arbetet med barn och unga inom IFO.

Exempel på studier som forskningsöversikten tar upp och som indirekt analyserar (problem i) organiseringen inom IFO är Levins fallstudie om ett särskilt ungdomshem (§ 12-hem) [21]. Studien visar på bristande överensstämmelser mellan formell och ändamålsenlig arbetsfördelning. Enligt Levin organiseras arbetet inte i första hand för att rehabilitera unga kriminella, utan för att svara upp mot samhällets krav på inspärning och kontroll.

Ett annat exempel är en studie som visar att organisationsstrukturen inom de flesta av socialtjänstens verksamheter fungerar relativt bra för livsanpassning (t.ex. social service och ekonomiskt bistånd), men är direkt olämplig när det gäller livsomgestaltung (t.ex. mänskligt bistånd och behandling) [22]. Slutsatsen i denna studie är att olika arbetsuppgifter inte kan organiseras på ett likartat sätt.

I rapporten nämns en annan fallstudie [23] som analyserar effekter av utvecklingen mot marknadsorienterade strukturer och styrsystem inom socialtjänstens IFO. Ett exempel är beställare-/utförarorganisationen, som är en form av organisatorisk specialisering. Fallstudien visar att denna utveckling har haft positiva effekter för resursstarka klienter som kan ta för sig av ökade valmöjligheter, medan den haft negativa effekter för resurssvaga klienter. Studien indikerar alltså att det finns ett samband mellan utvecklingen mot marknadsorienterade organisationsstrukturer och ojämlikhet i utfall.

Det finns även studier som pekar på att byråkratiska arbetsformer, som administrativa system, omedvetet och oflekterat styr verksamheten. Ett exempel är en studie som indikerar att klientarbetet omvandlas till administrativa ärenden för att kunna hanteras av organisationen [24].

Författaren till rapporten drar slutsatsen att forskningen under perioden 1990–2000 visar att socialtjänstens organisering påverkar förutsättningarna för att kunna tillgodose social service. En annan slutsats är att det behövs mer forskning om bland annat organisationsformens betydelse och studier som innehåller en mer utvecklad organisationsförståelse. Vidare betonas vikten av fler empiriska studier som tar hänsyn till olika organisationsmodeller, storleken på kommunerna och lokala kulturella traditioner och samverkansformer.

Avslutningsvis lyfter rapportförfattaren fram att detta forskningsfält skulle gynnas av mer samarbete över olika discipliner. Forskningen på detta område och under den utvalda tidsperioden spretar. Olika forskningsdiscipliner berättar olika historier om socialtjänsten och har svårt att förstå varandras berättelser.

Heterogent forskningsfält med avsaknad av enhetlig begreppsapparat

Frågan om vilka organisatoriska förutsättningar som främjar en god utveckling av klientarbetet inom socialtjänsten är till liten del beforskad, i synnerhet om man avgränsar till IFO-verksamheter i Sverige. I tabell 1 nedan redovisas de studier som har valts ut från litteratursökningarna. Tabellen syftar till att ge en överblick över de utvalda studierna, avseende design och aktualitet. Tabellen visar bland annat att de flesta studier är olika fallstudier, med olika po-

pulationer och metoder. De flesta publikationer kommer från ett tiotal forskare som har genomfört ett flertal av studierna. Samma empiri återkommer i flera publiceringar, men då med olika eller snarlika frågeställningar. Empirin bygger i huvudsak på socialarbeters upplevelser.

Tabell 1. Inkluderade studier som rör socialtjänstens organisationsform ordnat efter publiceringsår.

Studier	Typ av publikation	Undersökningsdesign	Studiepopulation	Verksamhet ⁶
<i>Översikter organisationsform</i>				
Bergström Casinowsky (2016)	FOU-rapport	Forskningsöversikt	-	Socialtjänst
Grell et al. (2013)	Artikel	Kunskapsöversikt/sammanfattning kunskap ⁷	-	IFO
Andersson & Sallnäs (2007)	Artikel	Forskningsöversikt	-	Barnavård
Johansson (2005; 2003)	SoS-rapport, Artikel	Forskningsöversikt	-	Socialtjänsten
<i>Studier om svenska förhållanden, 2000–2017, kategoriserat efter empirisk undersökning/grund</i>				
Grell et al. (2017); Grell (2016); Grell et al. (2016)	Avhandling, artikel	Enkät och intervjuer med klienter med komplexa behov.	50 klienter (enkät) och 15 klienter (intervju) i två kommuner.	IFO
Hillörn (2016)	Magisteruppsats	Analys av utredningar i olika kommuner.	20 utredningar i 4 olika kommuner.	Barn och familjer
Alexanderson & Jess (2015)	Universitetsrapport, beställd av SoS	Utvärdering utvecklingsarbete med samordning i kommuner.	5 kommuner	IFO
Bredman et al. (2014)	FOU-rapport	Intervjuer – telefon och face-to-face – och socialtjänstdata om barn och deras familjer.	202 familjer, 30 livsloppsintervjuer (varav några med barn).	Barn och familjer
Blom et al. (2014); Perlinski et al. (2013; 2012; 2011); Blom et al. (2011); Perlinski (2010); Morén et al. (2010); Blom et al. (2009)	Avhandling, artiklar; konferensbidrag	Intervjuer, fokusgrupper och enkäter till socialarbetare, verksamhetschefer och politiker på tre orter/i tre kommuner.	24 socialarbetare (gruppintervjuer), 15 politiker (intervjuer), 377 socialarbetare (elektronisk enkät) och 191 klienter i tre olika kommuner.	IFO
Kuosmanen & Starke (2013)	Artikel	Fokusgruppsintervjuer.	18 socialarbetare fördelade på 6 fokusgrupper.	Socialtjänst
Marttila et al. (2012)	Artikel	Intervjuer socialarbetare i Stockholm.	23 intervjuer.	Bistånd
Meeuwisse et al. (2011)	Artikel	Enkät socialarbetare i nordiska länder.	5 554 totalt, varav 2 809 från Sverige.	Socialtjänst

⁶ Kolumnen ”verksamhet” avser kategorisering av det empiriska materialet med utgångspunkt från frågan huruvida det omfattar socialtjänsten i sin helhet, alternativt är avgränsat till IFO eller verksamhetsområden inom IFO, såsom barn och unga.

⁷ Ingår i Grells avhandling (2016) som artikel 1.

Perlinski (2010); Lundgren et al. (2009) ⁸	Artikel, avhandling	Kartläggning alla kommuners organisationsform, via internet och vissa kompletterande telefonintervjuer.	290 kommuner.	IFO
Östberg (2010)	Avhandling	Analys av alla ärenden – anmälningar och ansökningar – om barn och unga på två socialkontor under två månader. Enkäter och telefonintervjuer.	260 ärenden och 42 socialsekreterare/gruppleddare (intervjuer) vid två socialkontor.	Barn- och unga
Bergmark & Lundström (2007; 2005)	Artikel	Intervjuer med chefer inom socialt arbete i medelstora kommuner.	100 socialchefer i olika 100 kommuner.	Socialtjänst
Skogens (2007)	Avhandling	Enkäter, ärendeanalyser och fokusgruppsintervjuer.	169 socialarbetare (enkät), 297 ärenden och 4 fokusgruppsintervjuer i 8 kommuner.	Missbruk
Strantz (2007)	Avhandling	Vinjetstudie bland socialarbetare i olika kommuner.	121 socialarbetare i 11 kommuner.	Bistånd
Minas (2005)	Avhandling	Enkäter socialarbetare och kompletterande registerdata.	Telefonintervjuer, observationer, analys av ärenden vid två socialkontor.	Bistånd
Skogens (2005; 2001)	Universitetsrapport, artikel	Vinjetstudie av socialsekreterares bemötande och bedömning.	66 socialsekreterare från 15 olika kommuner.	Missbruk och bistånd
Blom (2004)	Artikel	Intervjuer med socialarbetare och dess chefer i en kommun (Jönköping).	20 socialarbetare och 8 chefer.	Socialtjänst
Byberg (2002)	Avhandling	Registerundersökning kommuners bidragskostnader, telefonintervjuer urval av kommuner.	Alla kommuner (registerdata), urval av 20 kommuner (intervjuer).	Bistånd
Östberg et al. (2000)	CUS-rapport	Vinjetstudier i kommuner om utredningsprocesser.	36 socialarbetare i 6 olika kommuner/stadsdelar.	IFO
<i>Studier om svenska förhållanden, publicerade före år 2000</i>				
Astervik och Aronsson (1999); Bell (1999); Billquist (1999); Danermark och Kullberg (1999); Bergmark och Lundström (1998); Blom (1998); Levin (1998); Parton et al. (1997); Söderfelt (1997); Fuller och Tulle-Winton (1996); Sundell och Humlesjö (1996); Boklund (1995); Morén (1994); Morén (1992); Börjesson och Håkansson (1990); Eriksson (1989)				
<i>Studier om andra länder</i>				
Sandlie (2011) om Norge; Marsch et al. (2005) och Cohon (2001) om USA; Healy och Meager (2007) om Australien				
<i>Studier med annan relevant kunskap</i>				
Axelsson och Bihari Axelsson (2013), Basic (2013) och Osterling och Austin (2008) om samverkan; Bergström (2002) om kvalitet inom socialtjänsten.				

⁸ Ingår i Perlinskis avhandling (2010) som artikel 1.

I tidigare forskningsöversikter har det konstaterats att socialtjänsten och dess organisering är ett eftersatt forskningsområde [11, 20]. Grell med flera sammanfattar kunskapsläget år 2013 i fråga om betydelsen av att ha en specialiserad eller integrerad organisationsstruktur för klienter och klientarbetet inom socialtjänsten i stort [10]⁹. I linje med tidigare kunskapssammanställningar drar Grell med flera slutsatsen att den specialiserade organisationsstrukturens konsekvenser för klienterna är dåligt belysta. Sedan Grell med fleras litteraturgenomgång genomfördes har det dock tillkommit en rad studier på området.

Tabell 1 visar att det under senare år har publicerats en rad studier som direkt eller indirekt berör frågan om organisationsstrukturer, avseende exempelvis specialiseringsgrad, och kvalitet i klientarbetet inom IFO-verksamheter i Sverige. Detta till trots är kunskapsområdet fortfarande splittrat och alltför sällan omfattas klientperspektivet. Splittringen kan förklaras av att fältet domineras av fallstudier som skiljer sig åt avseende undersökningsdesign och studieobjekt. En annan förklaring är skillnader i begreppsdefinitioner, vilket diskuteras vidare nedan. Sammantaget begränsar detta möjligheterna till jämförelser av de olika studiernas resultat.

Det finns ett antal studier som direkt berör IFO-verksamheternas alltmer specialiserade organisering och som jämför sådana verksamheter med verksamheter med blandade eller så kallade integrerade organisationsstrukturer¹⁰ (exempelvis [1, 9, 17, 25, 26]). Några av dessa belyser denna utveckling eller hur organisationsstrukturer inverkar eller antas inverka på klientarbetet (se exempelvis [6, 10, 27, 28] och SOU 2009:68 för resonemang om organisationsformen och dess koppling till klientarbetet med barn [29]).

Ett stort och grundläggande problem är att det saknas en enhetlig och jämförbar begreppsapparat inom detta kunskapsområde. Det gäller bland annat definitioner av specialiserade organisationsformer, vilket begränsar möjligheten att dra slutsatser utifrån resultaten i dessa studier. Vanligtvis beskriver studier att integrerade organisationsstrukturer bygger på möjligheten att kunna se klienterna ur ett helhetsperspektiv [30]. De specialiserade organisationsstrukturerna beskrivs vara organiserade efter ett specialiserat arbetssätt, där handläggare arbetar mer specifikt med ett specialiseringsområde, till exempel utredning, en viss klientproblematik eller en viss behandlingsmetod [1]. Vissa studier definierar specialiserade organisationer utifrån klienters problem (även kallad problemspecialisering), andra utifrån verksamhetens funktion (ibland även kallad funktionsspecialisering). Den sistnämnda organisationen studeras då utifrån hur den är uppdelad: mottagning, utredning, behandling eller service, alternativt utifrån myndighetsutövning och utförarverksamhet [10, 27, 28]. De integrerade organisationerna är i sin extremaste form inte (formellt sett) uppdelade utifrån vare sig klientproblem eller funktion. Organisationen präglas istället av ett mer generalistiskt synsätt och kan vara uppdelad efter till exempel geografiskt område [30].

⁹ Resultatet av denna sammanfattning bygger på ett urval av 81 texter, varav 51 stycken utgörs av vetenskapliga artiklar som har genomgått peer-review, och 9 avhandlingar. Resterande texter består av övriga böcker (12 stycken), rapporter från universitet, myndigheter och andra organisationer (7 stycken) samt konferenspaper (2 stycken).

¹⁰ I flera studier nedan omnämns endast en tudelning av organisationsform – specialiserad respektive integrerad. Alla studier tar således inte hänsyn till blandade organisationsformer.

Grell med flera lyfter fram att specialiserade och integrerade organisationsstrukturer kan ses både utifrån ett horisontellt och ett vertikalt perspektiv [10]. Det horisontella perspektivet rör en arbetsdelning av arbetsuppgifter i verksamheterna. Det vertikala perspektivet handlar mer om hierarkin i verksamheterna, till exempel huruvida beslutsfattande och delegering ser olika ut i specialiserade respektive integrerade organisationsstrukturer. I de studier som omfattas av denna rapport ligger fokus oftast på det horisontella perspektivet.

Lundgren med flera [1] kategoriserar fem typiska exempel på organisering av socialtjänstens IFO, baserat på den litteraturkartläggning som dessa forskare bygger sin empiri på:

- En integrerad socialtjänstorganisation (generalistprincip och indelad efter geografiska områden)
- En organisation med personbunden specialisering (generalistprincip men socialsekreterare med vissa typer av specifika uppgifter)
- En organisation med problembaserad specialisering (uppdelad på enheter matchade för olika problem hos klienter)
- En organisation med funktionsbaserad organisering (åtskillnad mellan exempelvis mottagning, utredning och insats)
- En multispecialiserad organisation (indelad efter problemtyp och efter funktion).

Den vanligaste formen som identifieras är den problembaserade specialiseringen, men i praktiken finns det en rad olika varianter av dessa fem former runtom i Sverige [1].

Aktuell forskning lyfter fram att den mest renodlade formen av specialiserad eller integrerad organisationsstruktur är sällsynt i Sverige i dag [1, 10]. Istället betonas vikten av att se organisationsstrukturer utifrån en rörlig skala eller ett kontinuum. De flesta verksamheter befinner sig – och rör sig – mellan ytterligheterna specialiserad respektive integrerad. Graden av samverkan och koordinering av insatser, oavsett om de är formella eller informella, omnämns i forskningen som exempel på faktorer som inverkar på graden av specialisering respektive integrering. Att betrakta socialtjänstens organisationsstrukturer utifrån en skala har däremot inte fått något påtagligt genomslag i befintlig forskning. De flesta studier kategoriserar verksamheterna utifrån två till tre kategorier, exempelvis integrerad, blandad och specialiserad.

Forskningen inom detta kunskapsområde visar på både för- och nackdelar med utvecklingen mot allt mer specialiserade IFO-verksamheter i Sverige. Det går dock att urskilja några mönster vad gäller deras för- och nackdelar, vilka redovisas i resultatavsnitten nedan.

En utbredning av specialiserade organisationsformer

Omorganisering av socialtjänsten har beskrivits som en evigt pågående process [2, 31]. Forskare är eniga om att det har skett en utbredning av den specialiserade organisationsstrukturen inom socialtjänsten både i Sverige och i

andra länder [1, 2, 10, 31, 32]. I Perlinskis avhandling redovisas en kartläggning av socialtjänstens IFO i Sverige [9], som visar att år 2008 dominerade problemspecialisering i 222 kommuner (knappt 77 %). Multispecialisering fanns i 45 kommuner (knappt 16 %). Den mest renodlade funktionsspecialiseringen fanns endast i 3 kommuner (1 %). Den integrerade organisationsformen fanns i 20 kommuner (7 %); och det handlade om relativt små kommuner.

En tidigare undersökning, genomförd 2001–2002 av 100 svenska kommuner (med ett invånarantal på 13 000–65 000), visade att 97 procent av dessa kommuner hade någon form av specialisering av ekonomiärenden, 92 procent hade en specialiserad handläggning av ärenden som rör barnavård och 90 procent hade en specialiserad handläggning av ärenden som rör missbruk [32]. Enbart 3 procent av kommunerna i denna studie hade en integrerad organisationsform.

Organisationsformen kan med andra ord variera inom en och samma kommun. I Socialstyrelsens totalkartläggning av Sveriges IFO-organisationer 1988–1989 noterades att IFO kunde organiseras olika i olika kommundelar samt att det kunde förekomma specialiseringar på missbruksområdet men inte på barnavårdsområdet [33, 34].

En slutsats utifrån dessa studier är att beroende på hur detaljerat verksamheterna undersöks samt hur specialisering definieras ser bilden olika ut, vad gäller specialiseringsformens utbredning och betydelse inom socialtjänsten. Den samlade bilden är ändå att den specialiserade formen för organisering av IFO-verksamheter dominerar och har ökat över tid. I forskningen förekommer flera olika förklaringar till denna förskjutning från en integrerad organisationsform till en specialiserad. Några forskare menar att den är en följd av den mångfald av svåra och ibland väsensskilda sociala problem som IFO ska hantera numera. Det fordras en viss grad av specialisering för att kunna möta olika målgruppers specifika behov [35]. En annan studie visar på ett samband mellan olika socioekonomiska faktorer i kommunen, såsom frekvensen av ensamstående mödrar med barn, stölder och våldsbrott och graden av specialisering [32].

Utvecklingen har också förklarats med att det handlar om att hålla isär myndighetsutövning från stöd och behandling [36]. Ytterligare en förklaring är ekonomi; exempelvis att utvecklingen drivs av konjunktursvängningar [37] och effektiviseringar. Som exempel nämns att man skapar specialiserade mottagningsenheter för att snabbare lotsa klienter vidare [1]. I en intervjustudie av politiker och chefer anges dock inte ekonomi eller ekonomiska vinster som huvudmotiven för omorganisering [38]. Enligt denna intervjustudie utvecklas organisationsformerna inifrån och nedifrån organisationen, med en betoning på att den valda organisationen är bra för klienterna, oavsett val av organisationsstruktur. Samma studie visar att politiker och chefer är nöjda med sin nuvarande organisationsstruktur, oavsett om den är integrerad, blandad eller specialiserad [38].

Andra tolkningar av de specialiserade organisationsstrukturernas utbredning är att det handlar om en anpassning till det normativa kravet från omgivningen på att exempelvis hålla nere kostnaderna för ekonomiskt bistånd [32] eller att spärra in och kontrollera vissa ungdomar [21]. Andra studier nämner

att ändringar i kommunallagen har bidragit till olika modeller för marknadslösningar, vilket har påverkat utvecklingen mot exempelvis funktionsindelning mellan utredande/beställande respektive utförande enheter inom IFO [27, 39]. Ytterligare en förklaring till utvecklingen är att organisationer försöker efterlikna varandra i sökandet efter legitimitet och effektivitet (så kallad ismorfism, se beskrivning [1]).

Befintlig forskning pekar alltså entydigt på att det pågår en markant utveckling mot olika varianter av specialiserade organisationsstrukturer. Samtidigt betonar flera forskare att denna utveckling sker trots att det inte finns klara vetenskapliga belägg för att specialisering är det bästa sättet att organisera IFO på [1, 4, 10]. I efterföljande avsnitt beskrivs studier som berör socialtjänstens organisering och dess betydelse för professionen och klientarbetet.

Organisationsform, professionens roll i organisationen och kvalitet i klientarbetet

Sambandet mellan organisationsstruktur och kvalitet i klientarbetet är komplext eftersom många olika faktorer på olika (analys)nivåer inverkar. Det är därför svårt att utforma studier som kan fånga detta komplexa samband. I alla studier som ingår i denna kartläggning synliggörs enbart skillnader mellan olika organisationsstrukturer. De observerade eller upplevda skillnaderna säger dock inget om huruvida det föreligger ett kausalt samband.

En viktig del i det komplexa sambandet mellan organisationsstruktur och kvalitet i klientarbetet är professionens roll och agerande. Organisationsstrukturen påverkar socialarbetarnas handlingsutrymme och agerande inom organisationen, både vad gäller förhållande till organisationens styrning och ledning och kontakten med klienter och brukare.

I publikationerna av Perlinski (t.ex. [9]) och Morén med flera [40] presenteras flera skillnader mellan specialiserade, blandade och integrerade organisationsformer. Några av dessa skillnader i villkor för ledning och styrning har sammanställts i tabell 2. I tabell 3 redovisas en sammanställning av skillnader i de professionellas roller/relationer mellan organisationsformerna. Innehållet i tabell 2 och 3 är alltså hämtat från de två nämnda studierna¹¹ och bygger på empiri inhämtad via enkäter och fokusgrupps-/gruppintervjuer med socialarbetare, chefer och politiker i tre svenska kommuner. Dessa studier indikerar att det finns relativt stora skillnader mellan olika organisationsformer avseende villkoren för både socialarbetare, ledning och styrning. I den specialiserade organisationsformen betonas IFO:s myndighetsroll [38] medan det i den integrerade formen är de professionellas kompetens som betonas, vilket bland annat innebär att organisationens beslutsprocesser styrs av en professionell logik och ideologi. Vad gäller utvecklingen inom socialtjänsten beskrivs den röra sig från en yrkesprofessionalism till en organisationsprofessionalism, där den senare baseras på en tillit till regler, kontroll och

¹¹ Endast smärre textjusteringar har gjorts utifrån resultatredovisningen i dessa två publikationer.

rutiner [41]. Med andra ord skiljer sig styrningsidealen mellan de olika organisationsformerna (se även [42]).

De specialiserade organisationerna verkar alltså vara mer regel- och detaljstyrande och mer byråkratiska, vilket återkommer i flera andra studier (se t.ex. [5, 18]). I dessa organisationer kan ledningen få större utmaningar i arbetet med att samordna och skapa goda relationer mellan professionella i organisationen. I integrerade organisationer finns en mer långtgående delegering och ett större handlingsutrymme för professionella. Där kan det istället bli en utmaning för ledningen att kunna styra den ”spontana” organiseringen av professionella med olika kompetenser. I korthet kan skillnaderna beskrivas som att i den specialiserade organisationen betonas ett top-down perspektiv och i den integrerade organisationen betonas ett bottom-up perspektiv.

I en intervjustudie framkom att i den integrerade organisationen betonas centrala värden som alla socialarbetare i verksamheten behöver stödja [38]. Detta skulle kunna försvåra nyrekrytering, men i samma studie framhölls stödjandet av dessa värden som en positiv faktor som höll nere personalomsättningen. En fördel som pekas ut med de specialiserade organisationerna är att de skapar goda förutsättningar för utveckling av experter på vissa klientproblem. Å andra sidan var personalomsättningen påtaglig bland dessa specialiserade IFO-verksamheter.

Tabell 2. Skillnader mellan organisationsformer avseende kontext och villkor för ledning och styrning.

	Specialiserad	Blandad	Integrerad
Kontext	Myndighetsutövning och lagstyrning dominerar över behandling	Balanserar myndighetsutövning och behandling	Balanserar myndighetsutövning och behandling
Delegering	Begränsad och detaljerad	Varierar beroende på typ av beslut	Långtgående – ger stort inflytande över klientarbetet
	Svag professionell styrning av klientarbetet	Viss professionell styrning av klientarbetet	Mycket stark professionell styrning av klientarbetet
	Tydliga beslutsprocesser	Omständliga beslutsprocesser, många inblandade	Tydligare beslutsprocesser
Arbetsledning	Arbetsledning och rutiner brister när det gäller samverkan mellan olika funktioner	Arbetsledning via inre idémässig styrning – kreativt, öppet och tillåtande	Arbetsledning ligger hos de socialarbetare som har kompetens i enskilda fall
	Saknas en inre organisering för att tillförsäkra relationer och alliansbyggande	Organisationsförändringen har primärt kommit underifrån – underlättar implementeringen	Organisationsförändringen har primärt kommit inifrån – socialarbetarna (som agenter) genomför sin egen idé
Personalomsättning	Hög personalomsättning		Låg personalomsättning

Källa: sid. 198 i [40] samt sid. 67 i [9].

Även andra studier, men som då rör biståndsverksamheter, visar att socialarbetare i den specialiserade organisationsformen utvecklar en striktare betoning på regler och formella krav. Det är en skillnad mot socialarbetare i integrerade organisationer, som inkluderar fler omsorgsaspekter i sina bedömningar om bistånd [37, 43, 44]. En forskare drar slutsatsen att den högre graden av byråkrati i de specialiserade organisationsprocesserna vid biståndsbedömning, tillsammans med standardiserade metoder och liknande, resulterar i lägre kostnader för socialt bistånd (givet att efterlevnad av etablerade regler och rutiner kontinuerligt övervakas av chefer) [18].

Som framgår i tabell 2 och 3 indikerar alltså studier att personalomsättningen och arbetsbelastningen är högre i specialiserade organisationer, och att arbetsuppgifterna är mer enformiga och detaljstyrda. Dessutom kan det vara svårt att skapa goda samverkansformer mellan professionella. I integrerade organisationer kan det å andra sidan vara betungande för de enskilda socialarbetarna med det stora ansvar som delegeras till dem. Dessutom kan styrningen vara svårare.

Tabell 3. Skillnader mellan organisationsformer avseende medarbetares roll och samarbeten.

	Specialiserad	Blandad	Integrerad
Socialarbetares roll	Individuella specialister/experter, de nischar in sig	Möjlighet till specialisering som ger kunskapsmässig fördjupning	Generalister och helhetssyn
	Hög arbetsbelastning, mindre enskilt ansvar	Otydlig roll- och ansvarsfördelning och planering	Stort och ibland (för) tungt ansvar läggs på enskilda socialarbetare
Samarbete	Formaliserade kontakter	Organiserad dialog	"Spontan" inre organisering av olika spetskompetenser
	Brist på samarbete mellan avdelningar som följd av revirtänkande	Olika former av samarbeten, svårt att formalisera	Samarbeten spontant mellan olika kompetenser
	Enformiga arbetsuppgifter		Varierade arbetsuppgifter

Källa: sid. 198 i [40] samt sid. 67 i [9].

Olika organisationsstrukturer – olika ärendehantering och klientmöten

Det finns ett begränsat antal svenska studier som direkt berör kopplingen mellan organisationsstrukturer inom IFO-verksamheter och klientarbetet. Några styrkor och svagheter med specialiserade respektive integrerade organisationsformer som dessa studier tar upp summeras i tabell 4. Notera att det är *exempel* på vad studier visar och att det finns begränsningar i överförbarheten av resultaten.

Tabell 4. Exempel på skillnader i klientutfall mellan specialiserade och integrerade organisationsformer.

	Specialiserad	Integrerad
Utsorteringsgrad från anmälan, utredning till insats	Högre utsorteringsgrad	Lägre utsorteringsgrad
Ärendehanteringstid	Snabbare	Längre
Barnperspektiv	Tydligare barnperspektiv	Mindre tydligare barnperspektiv (mer fokus på föräldrar)
Klientrelationer	Positivt att möta experter	
	Sämre förutsättningar att bygga stödjande klientrelationer (möjligen bra med funktionsspecialisering)	Något bättre förutsättningar att bygga stödjande klientrelationer
	Fragmentarisk klienthantering	
	Brist på delaktighet och ökad känsla av utsatthet	
Utredning/mottagning	Bättre anpassad	Sämre anpassad
Behandling/service	Sämre anpassad	Bättre anpassad
Komplexa/multipla klientproblem	Sämre anpassad	Bättre anpassad
Komplicerade och avgränsade klientproblem	Bättre anpassad	Sämre anpassad

I forskningen lyfts fram exempel på skillnader i selekteringen av ärenden från anmälan/ansökan till utredning i integrerade respektive specialiserade organisationer. Det visar exempelvis Östbergs studie som bygger på en analys av 260 anmälningar som inkommit till sex olika kontor med olika organisationsformer [6]. En högre andel av alla inkomna anmälningar/ansökningar gick vidare till utredning inom de integrerade IFO-verksamheterna, jämfört med de specialiserade, enligt studien. Detta gällde även när hänsyn togs till exempelvis anmäld problematik, anmälningskälla och att klienter har flera olika problem.

Enligt samma studie är skillnaden mellan integrerade och specialiserade kontor ännu större när det gäller huruvida en anmälan går vidare från utredning till insats eller åtgärd [6]. Vid de integrerade kontoren fick nästan hälften av barnen en insats eller åtgärd. Vid de specialiserade kontoren fick endast en dryg tiondel det. Sammanfattningsvis visar Östbergs studie av de sex studerade verksamheterna att de specialiserade verksamheterna både fick in fler anmälningar och ansökningar och hade en högre utsorteringsgrad än de integrerade verksamheterna.

Det är viktigt att notera att Östbergs studie inte tar hänsyn till huruvida ut-sattheten för barnen skiljer sig åt mellan de specialiserade och integrerade kontoren (även om hänsyn har tagits till anmäld problematik) [6]. Det går alltså inte att med säkerhet säga huruvida det sker strängare eller snävare be-dömningar inom specialiserade IFO-verksamheter. Östberg lyfter frågan om dessa resultat kan hänga samman med olika grader av handlingsutrymme i olika organisationsformer för socialarbetarna. Å andra sidan visar en annan studie att i specialiserade verksamheter inom området barn och unga blir ut-redningar snabbare slutförda och utgår från tydligare frågeställningar, jämfört med i de integrerade verksamheterna [45]. En annan studie visar att organi-sationsstrukturen inte har något statistiskt säkerställt samband med omfatt-ningen av barnavårdsinsatser i en kommun [34].¹²

I en magisteruppsats [46] där 20 utredningar fördelade på fyra kommuner analyserades, identifierades vissa kvalitetsskillnader mellan olika organisat-ionsmodeller i barnavårdsutredningar. Alla utredningar hade ett grundläggande barnperspektiv, men störst brister i barnets deltagande i beslut om in-satser som rörde barnet syntes i en personbunden och multispecialiserad organisation i en kommun. I denna kommun bedömdes tillämpning av regel-verk vara som störst. Det bör dock betonas att det inte med säkerhet kan sä-gas att dessa kvalitetsskillnader kan förklaras av organisationsform och inte av andra bakomliggande faktorer.

Enligt Östberg med flera finns det i integrerade organisationsstrukturer en ökad risk för att barnperspektivet blir lidande vid utredningar av barn och unga, till fördel för ett mer generellt vuxen- eller familjeperspektiv [47]. En annan studie pekar på en annan tänkbar orsak till ett bristande barnperspek-tiv: Om socialarbetare har bristande specifika kunskaper om barn kan de istället rikta fokus mot de vuxna i utredningsarbetet och vid planering av in-satser [48].

Söderfelt visar att socialarbetare som utför mer specialiserade arbetsupp-gifter riskerar att hamna för långt ifrån sina klienter [49] (se även [28]). Mi-nas poängterar att i specialiserade organisationer är det vanligare med for-mella förbedömningar om bistånd, utan fysiska möten med sökande [5]. Minas drar slutsatsen att det gör det svårare för klienter att komma in i syste-met i de specialiserade organisationerna. Notera att dessa resultat gäller verk-samheter som arbetar med bistånd, men de liknar resultaten i Östbergs av-handling som rör ärenden om barn och unga [6]. Minas resultat är särskilt intressanta i ljuset av annan forskning som visar att kostnaderna för bistånd är lägre i de specialiserade organisationerna [18].

Perlinski med flera har analyserat de hinder för etablering av stödjande kli-entrelationer som 247 socialarbetare från tre olika kommuner upplevt [3, 9]. Analysen följs av resultat som visar att socialarbetare anser det som primärt att skapa tillit i klientrelationer (och sekundärt att använda särskilda eller spe-cifika metoder) [9]. Även klienter uttrycker att det är av absolut största vikt att socialarbetare är engagerade i mötet med klienter [50]. Perlinskis med fle-

¹² Samma studie visar dock att organisationsresurser i form av exempelvis personaltäthet uppvisar ett statistiskt säker-ställt positivt samband med omfattningen av barnavårdsinsatser "kontaktperson/-familj" för yngre barn (inte ungdom-mar).

ras studie indikerar att varken den specialiserade eller den blandade organisationsformen skapar goda ekonomiska eller organisatoriska förutsättningar för ett gott klientarbete, oavsett om det gäller behovsbedömningar, insatser eller relationsskapande bemötande [3]. Den integrerade organisationsformen verkar dock vara den organisationsform som skapar bäst upplevda förutsättningar för ett gott klientarbete, enligt Perlinskis med fleras intervjustudie [3, 9]. Med en för hög betoning på myndighetsutövning – vilket präglar de organisationer som har en hög grad av specialisering – blir det svårare att etablera bärande och betydelsefulla klientrelationer. Intressant att notera är att socialarbetarna själva ser organisationen som den viktigaste förutsättningen för att kunna etablera bärande och betydelsefulla klientrelationer.

Studier som utgår från klienters åsikter och erfarenheter av socialtjänsten är sällsynta. Det finns dock en enkätstudie om klienters erfarenheter av socialtjänsten i tre olika kommuner som visar på intressanta skillnader mellan organisationsformer [9, 28]. Studien visar att klienter som har haft kontakt med integrerade organisationer svarar mer positivt om upplevelser av exempelvis tillit i klientrelationen, nöjdhet med stöd och insatser, delaktighet och livsförbättringar, jämfört med klienter som har haft kontakt med blandade eller specialiserade organisationer. En slutsats i denna studie är att de specialiserade organisationerna inbegriper fler hinder för klienterna, till exempel genom att de behöver ha kontakt med flera socialarbetare, och att verksamheten tar ett bristande ansvar för klientens hela situation.

Komplexa eller komplicerade klientproblem skapar olika organisatoriska utmaningar och behov

Forskningen på området visar relativt tydligt att olika arbetsuppgifter inte kan organiseras på likartat sätt om man vill uppnå positiva utfall för klienter (exempelvis [22]). För- respektive nackdelar med olika formaliserade organisationsstrukturer hänger alltså samman med klientproblemens karaktär.

Grell studerar i sin avhandling bland annat konsekvenserna av organisatorisk specialisering inom IFO för klienter med komplexa behov [17]. Klienter uppfattade exempelvis det som positivt att myndighetsutövning respektive stöd och behandling var organisatoriskt åtskilda. Klienterna uttryckte även en viss positiv uppskattning av att möta socialarbete med problemspecialisering, det vill säga att möta experter.

Det finns även studier som visar på en negativ relation mellan en specialiserad organisationsform och arbetet med klienter med komplexa behov. Kusmanen med flera visar i en studie att människor med intellektuell funktionsnedsättning, som har erfarenhet av prostitution, inte får det stöd de behöver från bland annat socialtjänsten som en följd av organisationernas (problem)specialisering [51]. De som vanligtvis arbetar med problem som rör prostitution har brister i kunskap och metoder för att arbeta med personer med intellektuell funktionsnedsättning – och vice versa. En slutsats i studien är att det vid komplexa problem är viktigt att etablera olika former av samverkan mellan exempelvis olika verksamheter.

De negativa konsekvenser som framkom i Grells avhandling rör svårigheter för klienter med komplexa behov att förstå och orientera sig i den specialiserade organisationen [17]. De parallella kontakter med olika enheter och socialarbetare, som den specialiserade organisationsstrukturen innebär, uppfattar klienterna som tids- och energikrävande. Det sociala stödet upplevs som fragmentariskt. En oklar ansvarsfördelning är en annan negativ konsekvens som framkommer i studien. Sammantaget kan detta försvåra klienternas möjligheter att vara delaktiga och öka deras känsla av utsatthet. Grell identifierar även klienters olika strategier för att hantera de villkor som de möter i en specialiserad IFO-verksamhet [17] (se även [52]).

I en annan studie från Norge dras slutsatsen att specialisering är att föredra vid väl avgränsade problem [53]. Det finns dock en del resultat som indikerar det motsatta. Grell med flera redovisar en rad studier i sin sammanfattning av kunskapsläget som pekar på ett behov av problemspecialisering inom socialtjänsten för vissa målgrupper [10]. Ett exempel på målgrupp som nämns är spädbarn som är födda i en missbruksmiljö och som har svåra medicinska diagnoser [54]. Rimligtvis kan inte dessa barn kategoriseras som klienter med väl avgränsade problem, vilket då motsäger ovan nämnda forskning. Detta visar att de organisatoriska behoven kan skilja sig mellan olika målgrupper och inom klientgrupper med komplexa och sammansatta problem.

Det är viktigt att notera att dessa, i viss mån tvetydiga resultat, kan förklaras av skillnader i studiernas undersökningsdesign, metod och definitioner. De flesta av de studier som redovisas i sammanställningen av Grell med flera är dessutom genomförda i andra länder än Sverige eller rör inte IFO-verksamheter (se dock uppräkningsen av flera studier på sid 228 i [10]).

Det finns dock studier som kompletterar de hittills nämnda studierna något. Blom med flera skiljer mellan komplicerade och komplexa arbetsuppgifter inom socialt arbete [4]. De drar slutsatsen att IFO-verksamheter som är specialiserade kan vara bättre anpassade för komplicerade (svåra) arbetsuppgifter som kräver viss expertkunskap. Integrerade organisationsformer, å andra sidan, är bättre lämpade för komplexa klientproblem, såsom multipla problem med svårförutsägbara utfall. En kombination av organisationsformer förespråkas således av Blom med flera. Den rekommendationen går i linje med Astervik och Aronsson som drar slutsatsen att klientspecialisering, i kombination med generalistkompetens när det gäller arbetsuppgifter, skapar den bästa balansen i en organisation [55].

Ytterligare ett exempel är Fuller och Tulle-Winton, som visar att specialiserade organisationsformer kan anses som passande för utrednings- och planeringsfaser av klientarbetet, men att generalism och integrerade organisationsformer är bättre när servicen ska utföras [56]. Bell visar på svårigheter med att ha en roll som innebär att vara både utredare och behandlare [57] (se även [58]). Dessa studier ger därmed stöd för en funktionsspecialisering som innebär en uppdelning mellan utredning och behandling. Även i andra studier har det lyfts fram att en sådan funktionsspecialisering kan ha en positiv inverkan på relationen mellan socialarbetare och klienter [2, 9]. Å andra sidan visar en äldre studie att IFO-organisationer, med en strikt funktionsspecialisering i bemärkelsen uppdelning beställare och utförare, i många avseenden

misslyckas med att tillfredsställa klienters önskemål och behov. Det gäller i synnerhet för klienter med komplexa och sammanflätade problem [39].

Samtidigt som forskning visar att specialisering tenderar att vara en fördel vid komplicerade men avgränsade problem hos klienter, finns det en återkommande åsikt om att specialiserade organisationsformer resulterar i fragmenterade klientrelationer. Till exempel indikerar studier att risken ökar för att klienter faller mellan stolarna och att helhetsperspektivet på klienten brister [2, 59-61].

Grell menar att man i det praktiska arbetet kan behöva anlägga ett bredare perspektiv på klienternas olika IFO-kontakter i specialiserade organisationer (exempelvis [17, 52, 62]). Att man behöver ta hänsyn även till klienters olika förhållningssätt eller strategier i deras möte med olika IFO-enheter och socialarbetare, framgår i synnerhet i studier av utfallet av enskilda insatser inom IFO. Slutligen betonar Grell att när enskilda socialarbetare agerar över organisatoriska och professionella gränser, främjar det en positiv klientrelation. Detta är ytterligare ett exempel på forskning som lyfter fram förekomsten av informell samverkan mellan professionella, samt betydelsen av samverkan mellan socialarbetare i specialiserade organisationer.

Formella och informella organisationsprocesser

Flera av ovan nämnda studier indikerar att alltmer uppmärksamhet har ägnats åt betydelsen av professionell samverkan och koordinering av insatser, bland annat som en följd av utvecklingen mot allt fler specialiserade IFO-verksamheter [10, 63-65]. I en studie lyfts konkret behovet av samordning av stöd till barn under 18 år och föräldrar i familjen [66]. I denna studie framhålls att i specialiserade organisationer flyter barnärenden i ett (stup)rör och vuxenärenden i ett annat. En studie om fosterhemsplacerade barn finner negativa konsekvenser för de barn som möter organisationer som gjort en uppdelning mellan myndighetsutövning och genomförande av placeringar [60]. De socialarbetare som har myndighetsansvar saknar information om exempelvis det sociala samspelet i familjen och kan därmed inte fullfölja sin arbetsuppgift tillfredsställande. I specialiserade organisationer behövs således en samordning (så kallade hängreännor) för att kunna ha ett helhetsperspektiv [66].

Även om verksamheter övergripande och formellt beskrivs vara organiserade utifrån principen om specialisering eller integrering, finns det i praktiken en större variation i organisationsformer. Perlinski med flera [19] visar att den formella strukturen går åt en alltmer specialiserad form, men att detta samtidigt har utlöst informella och kompensatoriska organisationsprocesser genom personalens strävan efter ett integrerat arbetssätt. Ett exempel är spontana samarbeten mellan personal på olika enheter för att bland annat skapa en helhetssyn på klienternas situation. I en liknande anda eftersträvar socialarbetare i de kvarvarande integrerade organisationerna ett specialiserat arbetssätt, där vissa i personalgruppen blir experter på en särskild problematik eller lagstiftning.

Även andra studier om socialtjänsten som organisation drar slutsatsen att det kan finnas ett glapp mellan den formella och övergripande organisatoriska lösningen – specialiserad eller integrerad – och den faktiska organiseringen (se forskningsöversikt [67]). Studier från andra länders sociala arbete indikerar samtidigt att klientarbetet gynnas bäst av att formalisera samverkan och koordination av specialiserade socialarbetare och insatser [64, 68].¹³

I realiteten finns det således flera olika varianter av både den specialiserade, den blandade och den integrerade organisationsformen [10]. En intervjustudie med politiker och chefer visar att det inom socialtjänsten finns en pågående dialektisk process mellan specialisering och integrering, eller mellan atomistisk och holistisk [38]. Stranz visar att graden av problemspecialisering varierar mellan olika IFO-organisationers socialbidragsverksamheter, samt att det finns en betydande variation i IFO-verksamhetens organisering av mottagnings- och rådgivningsfunktioner [69]. Exempelvis kan den övergripande organisationsmodellen vara uppdelad i funktionsspecialisering, medan verksamheten med ekonomiskt bistånd kan vara organiserad enligt en beställar-utförarmodell. Skillnader i biståndsbedömningar härleder Stranz delvis till skillnader i organisatoriska villkor, såsom varierad grad av specialisering samt ärendebelastning.

Sammantaget tyder dessa studier på att framtida studier om IFO-verksamheter bör ta hänsyn till *graden* av specialisering respektive integrering för olika delar av verksamheten. Att dela in IFO-verksamheter i två eller tre kategorier kan bli missvisande, särskilt när man tittar på organisationsformens betydelse för klientarbetet och dess resultat. Befintliga studier visar även att organisationsformen bör anpassas efter karaktären på arbetsuppgifterna och klientproblemen.

Avslutningsvis handlar dessa studier mer om konsekvenserna av de övergripande och formaliserade organisationsstrukturerna inom IFO-verksamheter i Sverige, och mindre om betydelsen av de informella organisationsprocesserna. De informella organisationsprocesserna, såsom egeninitierade samarbeten mellan professionella, kan ha stor inverkan på klientarbetet. Grell [17] exempelvis, noterar att förekomsten och betydelsen av informell organisering inom IFO framstår som viktig, men att det är ett mindre utforskat område.

¹³ Dessa resultat bör dock tolkas med försiktighet, eftersom slutsatserna bygger på empiri hämtad i andra länder än Sverige.

Ärendebelastningens betydelse för kvaliteten i verksamheten – vad säger befintliga studier?

Tidigare sammanfattades att det inte finns så mycket forskning om vilka organisatoriska förutsättningar som främjar klientarbetets kvalitet inom socialtjänsten, i synnerhet inte om man avgränsar till IFO-verksamheter i Sverige. Detsamma gäller för ämnesområdet ärendebelastningens betydelse för kvaliteten på arbetet med barn och unga. I tabell 5 redovisas de studier som har valts ut utifrån litteratursökningarna. Tabellen syftar till att ge en överblick över de utvalda, publicerade studierna avseende deras undersökningsdesign och aktualitet, och de länder de genomförts i.

I denna rapport betyder ärendebelastning ("caseload") antalet klienter som en handläggare har under en given tidsperiod. Antalet ärenden kan mätas på olika nivåer, till exempel individ-, grupp- eller enhetsnivå. Ärenden har vidare olika tyngd, vilket kan mätas/poängsättas på olika sätt. Arbetsbelastning ("workload") är ett något bredare begrepp och omfattar arbete som krävs för att hantera ärendebelastningen och utföra arbetet på ett ändamålsenligt sätt [70-72]. I studier och rapporter används dessa begrepp ofta otydligt, utan definition, och ibland synonymt. Vid redovisningen av de enskilda studierna i denna rapport använder vi det begrepp som används i den aktuella studien.

Svårt att konstruera ett mått på ärendebelastning

Att mäta arbetsbelastning är komplext och kunskapsläget kring ämnet är svagt [73, 74]. Antalet ärenden per socialsekreterare ger en enkel bild, men är ett otillräckligt mått eftersom olika klienter behöver olika insatser och stödbehovet är varierande [74, 75]. Huruvida socialsekreteraren arbetar ensam i ärenden eller tillsammans med en kollega, och huruvida hen arbetar "enbart" med sina pågående ärenden eller dessutom har jour, är andra exempel på faktorer som påverkar hur arbetsbelastningen upplevs på individnivå [73].

Ett annat sätt att mäta ärendebelastning är att på kommunnivå studera handläggartid i förhållande till målgruppen, till exempel antalet barn 0–18 år i kommunens befolkning. Då ställs frågan: Hur många heltidstjänster behövs i kommunen i relation till antalet barn i befolkningen? Kunskap om personaltillgång inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg är, enligt Bergmark och Lundström, mycket begränsad [76]. De visade i sin studie, som omfattade IFO-verksamheter i 100 svenska kommuner, att mängden personal som kommunerna anställt varierar påtagligt. Kommuner med högst personaltäthet hade upp till fyra gånger så många socialarbetare, i relation till befolkningsunderlaget, jämfört med kommuner där personaltätheten var lägst. Forskarna

kom fram till att specialisering inom verksamheten var kopplat till högre personaltäthet. Studien ger inget svar på vilken relation personaltätheten har till insatsernas kvalitet. Ett antagande är dock att få socialarbetare generellt sett ger sämre tillgänglighet, exempelvis längre väntetider [76]. Se även [77].

Mått på ärendebelastning – nordamerikanska studier

Det finns några nordamerikanska studier som beskriver mått på ärendebelastning inom bland annat barn- och ungdomsvården. Ofta är dessa mått viktade, det vill säga ärenden får olika mått beroende på exempelvis komplexitet. I litteratursökningen identifierades sex nordamerikanska studier där mått på ärendebelastning beskrivs [78-84] (i referens 83 och 84 beskrivs samma studie).

Stein med flera sammanfattar [79] att det förekommer tre typer av ansatser för att mäta ärendebelastning. En ansats är att personalen själva skattar hur mycket tid de använt för klienterna, en annan är att studera arbetsbelastning med viktade mått och ange antalet klienter per handläggare som arbetar heltid. En tredje ansats går ut på att man i verksamheten sätter en gräns för vad som är ett rimligt antal ärenden för att kunna nå verksamhetens uppsatta mål [79].

Lechman [78] poängterar att måtten som används behöver vara objektiva, lätta att använda, applicerbara till olika typer av situationer, kan fånga den psykosociala allvarlighetsgraden i ärendet, samt är kompatibla med det klassificeringssystem som används på arbetsplatsen. De ska dessutom kunna användas retrospektivt för avslutade ärenden. Ett exempel är Wagner med flera [84], som presenterar ett förslag på mått, baserat på en genomgång av flera olika mått som använts i olika delstater i USA inom barn- och ungdomsvården. Författarna påpekar att mätningar behöver justeras kontinuerligt och att de behöver kompletteras med mer detaljerade mätningar utifrån den aktuella arbetsplatsens specifika behov och målsättningar. Författarna påpekar vidare att fortsatta studier behövs, där utfallet för klienterna inkluderas. Mätningen utgår från typ av uppgift som handläggaren utför och graden av stödbehov hos klienten, kombinerat med genomsnittlig tid för att utföra arbetet och den totala summan av arbetstid som behövs för att utföra mängden arbete. Detta jämförs med den kapacitet som är tillgänglig på arbetsplatsen.

I tidigare studier genomförda i USA har man bland annat studerat vad som är ett rimligt antal ärenden inom barn- och ungdomsvården. I en studie av Yamatani med flera [80] fann forskarna att 17 pågående ärenden var ett rimligt antal för att hinna med arbetet. Att ange antal ärenden per handläggare på detta sätt är dock komplext, vilket påpekas i sammanhanget. Det är svårt men nödvändigt att fastställa vad som anses ingå i ”normaltjänst på heltid” om man ska kunna bedöma vad som anses som en rimlig ärendebelastning. [80] Yamatani med flera konstruerade i denna studie [80] ett mått för användning inom barn- och ungdomsvården i Pittsburg. Forskarna beräknade ärendebelastning per månad (tillgängligt antal timmar per månad delat på genomsnittligt antal timmar per ärende). De kom fram till att i denna kontext arbetade

personal 7,2 timmar per månad per ärende. I fokusgrupperna framkom att handläggarna önskade mer tid för direktkontakt med klienterna och att de upplevde att mycket av tiden gick åt till dokumentation och domstolsrelaterade uppgifter. På frågan hur många ärenden som är rimligt för att genomföra en god arbetsinsats svarade de tillfrågade till exempel ”mellan 5 och 22 ärenden”; de nämnde alltså inte ett specifikt antal ärenden. I fokusgrupper framkom också önsknings om att arbeta med färre antal ärenden än vad som uttrycktes i den kvantitativa studien. Den kvantitativa studien kom fram till ett ärendebelastningsmått som var cirka 50 procent lägre än vad den faktiska ärendebelastningen i genomsnitt var i den delstat där studien genomfördes [80].

Även Kaye med flera [82] har tagit fram ett viktat mått inom barn- och ungdomsvården i USA. Forskarna kategoriserar risk, säkerhet och stödbehov (”level of service”) och väver ihop dessa kategorier för att komma fram till hur stort behovet av personella resurser är i organisationen.

Mills med flera [81] beskriver ett tyngdhetsindex som konstruerats i USA inom socialtjänsten för enheter som arbetar både förebyggande och myndighetsutövande med barn och familjer, inklusive adoption och familjehemsplaceringar. I tyngdhetsindexet beaktades tre aspekter: 1) var barnet bodde (”location of the child”), 2) hur allvarliga behoven och situationen var (”type and severity of the case: slight, moderate, high and critical”) samt 3) hur mycket tid som krävdes av socialarbetaren (”time demands”). Dessa tre aspekter vägdes ihop och ärendebelastningen (inklusive restider för möten, administrativa uppgifter, konsultationer och liknande) skulle inte överstiga 75 timmar för samtliga ärenden på två veckors tid. I beräkningen var utgångspunkten att en socialarbetare rimligen kunde arbeta med 25 familjehemsplaceringar som klassificeras som måttliga (”moderate”) behov under en tvåveckorsperiod [81]. Skillnader i välfärdssystem, arbetsvillkor och en kontext som ständigt förändras gör det svårt att överföra denna typ av resultat till andra kontexter (se [75]).

Tabell 5. Reviewgranskade artiklar om arbetsbelastning och ärendebelastning ordnat efter publiceringsår.

Studie	Land	Undersökningstyp	Studiepopulation	Verksamhet
Stein et al. (1990)	USA	Beskrivande studie/tyngdhetsindex	Oklart.	Barn- och ungdomsvård
Mills & Ivery (1991)	USA	Beskrivande studie/tyngdhetsindex	Studien genomförd på en enhet som genomför placeringar av barn.	Barn och familjer inom socialtjänst
Collins (1994)	USA	Enkät till socialarbetare	689 socialarbetare verksamma i över 400 olika arbetsplatser fick enkäten, 68 % svarade.	Socialarbetare
Bergström (2002)	Sverige	Enkät	140 kommuner fick enkäten. Svarsfrekvens närmare 90 %, mellanchefer.	Socialtjänst
Bergmark & Lundström (2004)	Sverige	Intervjuer Registerdata	100 kommuner deltog.	Individ- och familjeomsorg
Cole et al. (2004)	USA	Tvårsnittsstudie, enkät till socialarbetare	500 enkäter skickades ut, 46,6 % svarsfrekvens.	Socialtjänst
Lechman (2006)	Kanada	Beskrivande studie (intervjuer och test av modell/mått)	Delvis oklart. Tre modeller testades initialt, fokusgrupper med personal genomfördes, en modell konstruerades som testades av personal med 27 klientfall.	Barn- och ungdomsvård
Judby & Scanna-Pieco (2007)	USA	Enkät till socialarbetare	Enkät till 350 personer inom barn- och ungdomsvården i Texas.	Barn- och ungdomsvård
Stevens (2008)	UK	Forskningsöversikt	12 studier och två forskningsöversikter Inkluderades, som rör arbetsbelastning.	Socialtjänst
Aarons et al. (2009)	USA	Randomiserad studie	Webbenkät till personal. Omfattade 21 team med 153 personal.	Barn- och ungdomsvård
Tham & Meaghan (2009)	Sverige	Enkätstudie	Enkät svar från socialtjänsten (n=309)	Barn- och ungdomsvård

			Stockholms län, jämfördes med ett urval bland kommun- och landstingsanställda (n=4271).	
Wagner et al. (2008; 2009)	USA	Beräkningsmodell av arbetsbelastning	Oklart.	Barn- och ungdomsvård
Yamatani et al. (2009)	USA	Mixed methods, fokusgrupper, analys av hur socialarbetare använde arbetstimmar	Delvis oklart. Fokusgrupper med personal omfattade 60 ärenden. Uppföljning av hur 34 socialarbetare använde sina arbetstimmar (5600).	Barn- och ungdomsvård
Chuang & Wells (2011)	USA	Longitudinell design, nationell kohort	622 familjehem deltog i enkät, deras socialarbetare intervjuades i 54 lokala socialkontor, 5 datainsamlingstillfällen.	Barn- och ungdomsvård
Burns & MacCarthy (2012)	Irland	Beskrivande studie	Sammanställning av statistik och litteratur.	Ärendebelastning inom barn- och ungdomsvård
Godfrey & Yoshikawa (2012)	USA	Longitudinell utvärdering, multi-level analys	Tio socialkontor i två områden. Avser klienter som fått två olika interventioner, slumpmässigt hänvisade till interventionerna. 91 socialarbetare besvarade enkät (90 % svarsfrekvens). Enkät till klienterna (80 resp. 65 % svarsfrekvens), uppföljning när barnen var 8-10 år. Analys av administrativa data på familjer och barn. Totalt 1098 deltagare.	Socialkontor/försörjningsstöd
Kaye et al. (2012)	USA	Beskrivande studie/mått	Delvis oklart. Forskarna samarbetade med en arbetsgrupp och gjorde studier baserade på administrativa data på nationell och lokal nivå.	Socialtjänst verksam inom hälso- och sjukvård
Phoebe & Crisp (2012)	Australien	Kvalitativ intervjustudie	Sex socialarbetare med 10–30 års erfarenhet intervjuades.	Socialarbetare
Pösö & Forsman (2012)	Finland	Fokusgrupper och enkät	Fokusgrupper med 28 socialarbetare. Enkät med 56 professionella i två kommuner.	Barn- och ungdomsvård

Webb & Carpenter (2012)	UK	Systematisk review av interventioner	Av 699 identifierade artiklar inkluderades 15 studier.	Socialt arbete, utbildning och omvårdnad
Yürür & Sarikaya (2012)	Turkiet	Enkät till socialarbetare	222 socialarbetare deltog av 500 som fick enkäten (medlemmar i en fackförening i Turkiet). Frågorna berör burnout.	Socialarbetare inom socialtjänsten.
Astvik & Melin (2013)	Sverige	Enkät till personal	9 arbetsplatser deltog, 247 deltog, 79 % svarsfrekvens.	Socialt arbete, barnomsorg, äldreomsorg
Carpenter et al. (2013)	UK	Systematisk review	Av 690 identifierade artiklar inkluderades 21 studier.	Barn- och ungdomsvård
Bowling et al. (2015)	USA	Meta-analys	Från 5 549 studier utvaldes 336 studier till granskning. Studien berör subjektiv upplevelse av arbetsbelastning.	Generell analys av arbetsbelastning i en organisation
Blomberg et al.(2015)	Norden	Enkät i fyra nordiska länder	I Finland 1 299, Sverige 2 809, Norge 703 och Danmark 743 svarande, deltagare tillhörde fackförening i respektive land.	Socialarbetare
Berkel & Knies (2016)	Nederländerna	Webbenkät till socialarbetare	Studien omfattade 14 socialkontor. 163 socialarbetare svarade, svarsfrekvens 52 %.	Försörjningsstöd
Grant et al. (2017)	UK	Webbenkät till nytexaminerade	205 socialarbetare svarade under sitt första yrkesverksamma år, svarsfrekvens 36 %.	Socialtjänst, socialarbetare
Tham (2017)	Sverige	Enkät till socialarbetare	Uppföljning år 2014 av enkät år 2003 bland socialarbetare. 349 fick enkäten i Stockholms län. 19 % bortfall.	Barn- och ungdomsvård

Mått på arbetsbelastning och arbetstyngd – nordiska erfarenheter

Nordiska arbetslivsforskare har utvecklat ett mätinstrument QPS Nordic [85] för att studera och mäta arbetsbelastning och handläggarnas upplevelse av arbetsbelastningen. Frågorna berör arbetskrav, arbetsledning, organisationsklimat, möjligheter till feedback och liknande, det vill säga psykologiska och sociala faktorer samt organisationsegenskaper i arbetslivet. Med instrumentet försöker man fånga upplevelsen på individnivå, men inkluderar även organisatoriska faktorer som har stor betydelse för den subjektiva upplevelsen [74]. Tre komponenter betraktas som viktigast för den enskilda individens upplevelse av arbetssituationen: arbetsbelastning, komplexitet i arbetet och ledarskapskvalitet [85]. Arbetsbelastning i detta instrument omfattar psykologiska och sociala faktorer som påverkar individens upplevelse av arbetssituationen. Syftet med instrumentet är således bredare än vad som är i fokus i denna kunskapssammanställning. Ytterligare en aspekt som påverkar hur arbetsvillkoren upplevs är personliga faktorer hos den enskilda handläggaren [74], till exempel stresstålighet.

I Sverige har Göteborgs stad utvecklat ett instrument för att mäta socialsekreterarnas ärendebelastning, kallad arbetstyngdsmätning [86], som är avsedd att användas i det systematiska arbetsmiljöarbetet. På liknande sätt som de nordamerikanska mätmetoderna är metoden viktad, det vill säga olika många poäng ges till en aktivitet beroende på dess komplexitet/tyngd. Mätningen görs av chefen tillsammans med den enskilde medarbetaren. Mätningen beskrivs ta cirka 7–8 minuter, men det rekommenderas att reservera cirka 30 minuter så att det finns utrymme för dialog om medarbetarens arbetssituation.

Mätningen omfattar tre steg. Steg 1 rör nöjdhet, som medarbetaren poängsätter från 1 ”för lite att göra” till 5 ”alldeles för mycket att göra”. Dessutom noteras hur mycket flextid socialsekreteraren har samt hur många oskrivna (sena) utredningar medarbetaren har. I steg 2 gör socialsekreteraren och arbetsledaren beräkningen tillsammans. I steg 3 sammanställs och diskuteras arbetssituation och en individuell handlingsplan upprättas. Nya medarbetare medräknas inte under de tre första månaderna då de inskolas i arbetet och ska ha färre ärenden. I de fall de börjar arbeta direkt med fullt antal ärenden medräknas de också [75, 86].

I beräkningen [86] poängsätts olika typer av aktiviteter enligt redovisningen i tabell 6.

Tabell 6. Poängsättning av aktiviteter, Göteborgs modell [86].

Aktivitet	Poängskala
Väntan på dom/yttrande	1
Yttrande	3
Förhandsgranskning	3
Utredningar	Poängskala
Efter ansökan, begränsad del av triangeln (t.ex. kontaktfamilj)	8
Anmälan om ensamkommande barn samt vårdnadsöverflyttning	8
Efter ansökan, mer komplex	10
Efter anmälan	12
Ansökan LVU	20
Medhandläggare (med på minst hälften av utredningen)	3
Uppföljning	Poängskala
Kontaktfamilj/kontaktperson, vårdplan, ungdomstjänst, intern behandling	4
Kommunalt kontrakt, uppföljning boende	4
Omfattande intern hemmaplanslösning, köpt mellanvård	6
Jourhem/jourfamilj	8
Institution, eller nästan placering på institution, LVU	10
Placering utanför länet med restid tur och retur 2–3 tim.	13
Placering utanför länet med restid tur och retur över 3 tim.	14
Familjehemsplacering	10

Utgångspunkten för beräkningarna är att en erfaren socialsekreterare ska ha något tyngre arbetsbelastning jämfört med dem som har kortare erfarenhet [86]:

- Socialsekreterare som arbetar heltid och har mer än 5 år i yrket beräknas arbeta med 150 poäng.
- Socialsekreterare, heltid, med 3–5 år i yrket beräknas arbeta med 138 poäng.
- Socialsekreterare, heltid, med 1–2 år i yrket beräknas arbeta med 126 poäng.
- Socialsekreterare, heltid, nyutexaminerad, med 1–2 år i yrket beräknas arbeta med 120 poäng.
- Socialsekreterare heltid, fler än 5 år i yrket inom myndighetsutövning men ny inom barn- och familjeområdet, beräknas arbeta med 138 poäng första året, därefter med 150 poäng.

Mätningen är avsedd att beröra mängden arbete, inte kvalitet i arbetet eller hur framgångsrikt arbetet är utifrån klienternas perspektiv. Efter mätning på individnivå kan resultaten sammanställas på enhetsnivå och jämföras med andra enheter för att få en uppfattning om arbetssituationen/tyngden på de olika enheterna. Mätningen kan till exempel göras månadsvis eller kvartals-

vis, så att det går att följa en möjlig förändring och variation under året i arbetet. I Göteborg rekommenderas att samma person – enhetschef eller arbetsledare – gör mätningen för att öka enhetligheten i bedömningen [86].

Tre modeller av instrumentet har konstruerats sedan år 2007 i Göteborg. Verksamheterna som har använt mätinstrumentet har haft viss kritik mot mätningen, dess konstruktion och poängsättningen av processer, vilket har lett till ändringar i instrumentet [75]. En grundläggande svårighet är att slå fast vad ”en rimlig normaltjänst” mängdmässigt innehåller, i likhet med vad som tas upp i de nordamerikanska studierna.

SKL gav 2016 i uppdrag åt FOU i Väst/Göteborgsregionens kommunalförbund att kvalitetssäkra Göteborgs arbetstygds-mätning. Uppdraget har redovisats i en rapport från SKL [75]. I rapporten framgår [75] att flera kommuner tagit Göteborgs modell som utgångspunkt och utvecklat delvis olika varianter av mätningen. I rapporten förespråkas enhetlighet i mätningarna och i deras genomförande, och där rekommenderas ändringar i följande avseenden:

- Förtydliga syftet med mätningen.
- Redovisa tydligare kopplingen mellan syftet och resultatens användning.
- Gör vissa begreppsändringar: 1) Ändra namnet på instrumentet så att namnet präglar syftet med instrumentet. 2) Ersätt begreppet oskrivna utredningar mot sena utredningar. 3) Byt ut mätning av nöjdhet mot mätning av upplevd arbetssituation. 4) Justera skalan som mäter upplevelsedimensionen.
- Gör en översyn av processlistan och poängsättningen.
- Se över hanteringen av sena utredningar.
- Se över hur definitionen av normal heltid görs/kan göras.
- Säkerställ att verksamheterna känner till instrumentet och använder det som avsett och enligt instruktionerna.
- Tillsätt en samordnande funktion med övergripande ansvar för att säkerställa likvärdighet i mätningarna.

Arbetsbelastning och arbetsvillkor – risk- och framgångsfaktorer

Syftet med denna kartläggning är att sammanställa kunskap om ärendebelastningens påverkan på kvaliteten i socialtjänstens verksamhet, med fokus på kvalitet för klienterna. Eftersom ärende- och arbetsbelastning är nära relaterade till arbetsvillkoren, innehåller detta avsnitt en kortfattad och översiktlig sammanfattning av forskning som rör denna koppling, trots att den är sekundär i relation till rapportens syfte.

Internationella studier

I internationell forskning har särskilt tre aspekter relaterade till socialarbetarnas arbetsvillkor studerats: personalomsättning, stress och arbetsbelastning, och utbrändhet och motståndskraft (”resilience”) [74]. Orsaker till personalomsättning och hur man främjar stabilitet i arbetsgrupper behandlas i ett flertal studier (t.ex. [84, 87]). Yürür med flera [88] genomförde en enkätstudie i

Turkiet bland socialarbetare (222 deltog) om utbrändhet och dess koppling till arbetsbelastning. De drog slutsatsen att kraven i arbetet (arbetsbelastning och ottydlighet i arbetsrollen) kan bidra till utbrändhet och att resurser, såsom socialt stöd och handledning, minskar upplevelsen av stress.

Cole med flera [89] har genom en enkätstudie studerat upplevd nöjdhet i arbetet ("job satisfaction") och hur det hör samman med arbetsbelastningen bland socialarbetare i USA, Maryland (232 av 500 svarade på enkäten). Slutsatsen är att arbetsbelastning är ett komplext fenomen. Arbetsbelastningen har betydelse för hur arbetet upplevs hos den enskilde handläggaren ("job satisfaction"). Upplevelsen av arbetets effektivitet ("efficacy") har vidare betydelse för hur socialarbetarna upplever arbetsbelastningen. Frågan blev därför istället: Hur kan man förbättra effektiviteten i arbetet, särskilt för de socialarbetare som upplever hög arbetsbelastning? En viktig nyckelkomponent enligt denna artikel är kvaliteten i handledningen (se även [90]).

Bowling med flera [70] redovisar en metaanalys över studier som berör arbetsbelastning och dess konsekvenser (fokus på stress och välbefinnande i organisationen). I studien fann forskarna att hög arbetsbelastning var relaterad till flera negativa utfall, inklusive sämre självupplevd hälsa, reducerat engagemang i organisationen och att fler slutade. I artikeln konstateras att arbetsbelastningens effekter ibland kan vara icke-linjära och kan vara relaterade till andra faktorer.

Erfarenheter av svensk socialtjänst som arbetsmiljö

I en svensk enkätstudie [91] jämfördes hur socialarbetarna inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård upplever sitt arbete och sin arbetsmiljö i relation till andra "human service workers" i den offentliga verksamheten. Studien visade att personal inom barn- och ungdomsvården hade en kortare anställningstid på sina arbetsplatser jämfört med andra. De var också yngre – 57 procent av de svarande var yngre än 40 år jämfört med 35–43 procent i de andra verksamheterna. Barn- och ungdomsvården beskrivs i studien som ett krävande arbetsfält, där barn och familjer påverkas starkt av de beslut som fattas. De svarande från barn- och ungdomsvården hade positiva upplevelser av stöd och feedback i sin arbetsgrupp, men sämre upplevelser när det gällde klimatet och ledningen generellt i organisationen. De uttryckte också att arbetet påverkade deras privatliv negativt.

Sammanfattningsvis diskuteras svårigheter med att behålla erfaren personal i barn- och ungdomsvården. Det för med sig svårigheter och utmaningar om personalen byts ut för ofta och många av dem som arbetar är unga utan arbetslivserfarenhet. Rollkonflikter och emotionell press, hög arbetsbelastning och känslan av att inte ha kontroll över sin arbetssituation förekom bland de svarande. I studien efterlyses mer fokus på att utveckla ledarskap ("fear leadership, human resources orientation") i barn- och ungdomsvårdens organisation. Där sägs också att man behöver inkludera och utveckla mentorship för de nya i yrket och främja kompetensutveckling. Allt i syfte att ta bättre hand om den personal som arbetar inom barn- och ungdomsvården [91]. Tham genomförde en enkätundersökning riktad till socialsekreterare inom barn- och ungdomsvården år 2003 (309 svarade) och 2014 (313 svarade) i Stockholms län och jämförde hur arbetsförhållandena hade utvecklats

under perioden [92]. Tham drog slutsatsen att socialsekreterarna verkade ha mindre tid för direktkontakt med sina klienter och att utredningsarbetet tog mer tid jämfört med tidigare. Kraven verkade, enligt Tham, ha blivit högre, rollkonflikterna verkade ha blivit vanligare och medarbetaren upplevde sig ha mindre möjligheter att påverka viktiga beslut.

Andersson sammanfattar i en rapport [93] faktorer som har betydelse för hur tungt arbetet upplevs bland socialsekreterare. Studien genomfördes bland handläggare som arbetar med ekonomiskt bistånd på ett socialkontor i Linköping (12 socialsekreterare intervjuades). Författaren lyfter fram att frågeställningen i ärendet, det vill säga vilka framställningar som görs och vilka beslut som ska fattas, påverkar den upplevda tyngden (lätta/svåra ärenden). Om uppdraget är avgränsat, upplevs det som lättare. Klienters förmågor och förväntningar, hur aktiva andra instanser i samhället som ärendet berör är, hur samarbetet med andra aktörer ser ut, huruvida klientens livssituation är orolig samt kravet på dokumentation är ytterligare faktorer som diskuteras i studien [93].

Förutsättningar för att hantera arbetsbelastning

Astvik och Melin [94] beskriver svenska socialarbetares strategier för att hantera hög arbetsbelastning, till exempel att hoppa över lunchen, arbeta hårdare och utan pauser och arbeta även då man är sjuk. Stöd i arbetsgruppen och från arbetsledare har tagits upp som viktiga faktorer i flera tidigare studier och rapporter [74, 87, 95, 96]. Att ha möjlighet att reflektera över sitt arbete [89], lön och andra förmåner har också lyfts fram som viktiga faktorer på organisatorisk nivå för att kunna hantera ärendebelastningen. Splittrade arbetsdagar, omfattande krav på dokumentation [80] och avsaknad av någon att diskutera med har däremot påvisats som faktorer som gör att arbetet upplevs som tungt [83]. Stabilitet i ledarskapet och utbildnings- och handledningsstöd för personal och ledare lyfts fram som viktiga faktorer att utveckla [97-99]. SKL sammanfattar i en rapport [100] förutsättningar för att personalen ska kunna bedriva ett framgångsrikt arbete med barn och unga inom socialtjänsten: Tydliga visioner i rekrytering, en genomtänkt introduktion, en tillgänglig och stödjande arbetsledning, ett teamorienterat arbetssätt i utredningsarbetet, struktur och metoder i arbetet, åtgärder för att minska arbetsbelastningen vid behov, erfaren personal vid mottagningsfunktionen och kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov.

I tidigare studier lyfts nyligen utexaminerade socialsekreterare fram som särskilt utsatta för hög ärendebelastning [87, 101]. Tidigare studier har visat att introduktionsprogram och mentorer för att underlätta för de nya i yrket gett positiva resultat [101]. Även en mer långvarig inskolningsperiod för dem som kommer direkt från socionomutbildningen rekommenderas av SKL [102] (se även [96, 103]). Grant med flera studerade nyligen i Skottland [104] hur väl förberedda nyutexaminerade socialarbetare upplevde sig vara inför att börja arbeta med socialt arbete. Forskarna konkluderade att de flesta upplevde sig redo för att arbeta i praktiken, men att de upplevde mindre stöd i att få möjligheter till kontinuerlig utveckling i sitt arbete.

Sammanfattningsvis pekar tidigare studier och kunskapssammanställningar på att kunskap om ärendebelastning är värdefull, både på individnivå

och organisatorisk nivå. På individnivå upplevs ärendebelastning på olika sätt hos olika individer. En enskild medarbetare behöver ha möjligheter att reflektera över sin upplevelse av sin arbetssituation inklusive ärendebelastning, både med sina kollegor och med sin arbetsledare i olika former. På organisatorisk nivå har ärendebelastningen betydelse, till exempel för stabiliteten i arbetsgruppen och i ledarskapet. Om ärendebelastningen upplevs som orimlig, samtidigt som stöd och åtgärder saknas i arbetsgruppen för att hantera den tunga arbetsbördan, finns en risk för att handläggningstider förlängs och att många väljer att byta arbete. Det kan i sin tur leda till en ond cirkel i arbetsorganisationen: en ännu tyngre arbetsbelastning, svårigheter att följa handlägningsrutiner och större personalomsättning, svårigheter att rekrytera nya medarbetare och så vidare (se till exempel [84, 100]).

Vilken betydelse har ärende- och arbetsbelastning för klientarbetet?

Några få studier har identifierats som berör hur klienterna upplever handläggarnas/socialarbetarnas arbetsbelastning, dess konsekvenser för klienterna relaterat till målen med verksamheten eller för socialarbetarnas upplevelse av hur arbetsbelastningen påverkar deras klienter.

En sådan studie är genomförd i USA [105] och omfattar 1 098 familjer på tio socialkontor som får ekonomiskt bistånd. Fokus i studien var interaktionen mellan socialarbetare och klient och vilka effekter interaktionen fick för barnen i dessa familjer. Stöd från socialarbetaren, ärendebelastningens betydelse och klienternas deltagande på arbetsmarknaden studerades, inklusive hur mödrarnas inkomster utvecklades över tid. Resultat visade att mödrar som fick stöd från socialarbetarna hade bättre inkomstutveckling över tid. Mödrar som hade socialarbetare med hög arbetsbelastning hade sämre inkomstutveckling över tid. Mödrar som var i kontakt med socialkontor som betonade vikten av deltagande på arbetsmarknaden var initialt bidragstaggande i högre utsträckning, men över tid minskade beroendet av bidrag [105].

Wagner med flera [84] beskriver vilken betydelse instabilitet i organisationen har för verksamhetens resultat utifrån genomförda studier. I studien konkluderades att det finns tydliga indikationer i forskningen om att det finns samband mellan instabilitet i personalgruppen ("staff turnover") och klientutfall, såsom att mindre tid till familjer och barn bland annat resulterar i längre väntetider och svårigheter med att hitta permanenta lösningar till placerade barn.

Van Berkel och Knies [72] genomförde en studie i Nederländerna vid 14 socialkontor inom försörjningsstöd. Studien fokuserar på vilken effekt ärendebelastning har på kvaliteten i arbetet, inklusive klientutfall och "performance management". Med referens till Lipksy [106] skriver författarna att det mest problematiska med hög ärendebelastning inte är hög ärendebelastning i sig. Det handlar istället om antalet klienter relaterat till handläggarens ansvar och skyldigheter och arbetsuppgifter. Det innebär att även handläggare med få ärenden kan uppleva en hög arbetsbelastning. Därför föredrar

flera forskare det bredare begreppet arbetsbelastning framför ärendebelastning. Handläggarna kan vidare använda olika strategier för att hantera en hög ärendebelastning. En strategi är att använda lika mycket tid åt alla klienter, en annan att använda olika mycket tid åt olika klienter. En tredje strategi är att välja ut ett antal klienter som handläggarna fokuserar på istället för att fokusera på alla. Två hypoteser är utgångspunkten i van Berkel och Knies [72] studie: 1) En hög ärendebelastning är negativt, relaterat till resultat. 2) En hög ärendebelastning är negativt, relaterat till arbetets kvalitet. Då handläggarna kan välja att fokusera på ett urval av sina klienter vid hög ärendebelastning, formades följande två hypoteser: 1) En reducerad ärendebelastning är inte negativt, relaterat till resultat. 2) En reducerad ärendebelastning är inte negativt, relaterat till arbetets kvalitet [72].

När det gäller ”performance management” visar litteraturen enligt van Berkel och Knies [72] att handläggarna förväntas uppmuntra sådant som leder klienterna till de mätbara målen. Författarna genomförde en studie genom en webbenkät till handläggarna på 14 socialkontor, med en svarsfrekvens på 52 procent (163 personer). Handläggarna arbetade i genomsnitt med 105 klienter, men variationen var stor. De som arbetade med klienter som hade mycket stora arbetshinder hade i genomsnitt 170 klienter, de som jobbade med klienter med stora arbetshinder hade 77 klienter i genomsnitt och de som hade en mixad klientgrupp hade 84 klienter i genomsnitt. I studien kom forskarna fram till att under det aktuella året fick 26 procent av klienterna ett arbete och 17 procent fick ett frivilligt arbete. I studien redovisas kopplingar i empiriskt material mellan hög arbetsbelastning, kvalitet i arbetet och ”performance management”. ”Performance management” i sig resulterar inte i bättre utfall enligt forskarna, men handläggarna anstränger sig för att nå de mål som kommer att mätas. Hög arbetsbelastning verkar ha större negativ effekt på resultat än ”performance management” enligt denna studie. Slutsats i studien är att om man vill studera verksamhetens resultat bör man studera ”performance management” i högre grad [72]. Se även [107].

En kvalitativ studie om organisationsmodellernas betydelse för klientarbetet som genomförts i Sverige [9] lyfter fram att tidsbrist och hög arbetsbelastning har betydelse för möjligheten att etablera en stödjande relation till klienterna. Enbart 7 av 28 respondenter beskrev att arbetsförhållandena möjliggjorde detta.

Bergström [108] studerade hinder för att utvärdera utfall av socialtjänstens insatser för klienter. En enkät skickades ut till ett urval kommuner i Sverige (140 kommuner). Enkäten skickades till enhetschefer som arbetade inom IFO-verksamheter (totalt cirka 3 500 enkäter). Svarsfrekvensen var närmare 90 procent. Nästan hälften av kommunerna som svarade lyfte hög arbetsbelastning som en av orsakerna till att det var svårt att genomföra utvärderingar av klientutfall.

Slutdiskussion

I denna rapport redovisas en utforskande kartläggning av forskning och studier som rör kopplingen mellan socialtjänstens IFO-verksamhetens organisering och kvalitet i klientarbetet, samt kopplingen mellan ärendebelastning och kvalitet i verksamheten utifrån främst ett klientperspektiv. Kartläggningen har även omfattat studier som beskriver olika mått på ärende- och arbetsbelastning. Det är viktigt att betona att den använda metoden för sökning och urval av studier inte kan göra anspråk på att vara heltäckande. Men myndigheten bedömer att centrala studier och översiktsartiklar har beaktats och rapporten kan därmed utgöra en grund för fortsatt arbete med dessa frågor.

Heterogen sammansättning av studier

Metodvalet i denna kunskapssammanställning styrs av de relativt ospecifika och breda frågeställningar som ligger till grund. Som en följd av det har litteratursökningarna resulterat i en stor mängd studier/träffar med stor variation i innehåll. Det finns även en betydande variation bland de studier som har valts ut och som har bedömts innehålla relevant kunskap i relation till frågeställningarna.

Utvalda studier baserar sig på olika populationer och definitioner samt innehåller olika jämförelse- eller kontrollgrupper (eller inga alls). Utfallsmåtten bland studierna varierar också. Sammantaget försvårar det förutsättningarna för att kunna dra tydliga slutsatser, både om organisationsform och om ärendebelastning. Till exempel har vissa studier ett direkt fokus på att *jämföra* klientarbetet mellan olika organisationsformer, medan andra ser organisationsform som sekundärt och enbart resonerar om resultaten utifrån organiseringen av verksamheten. Syftet med studierna om ärendebelastning är sällan att undersöka kopplingen till insatsernas kvalitet – de faller i stället många gånger inom ramen för kunskapsområdet arbetsmiljö. Endast enstaka studier som berör ärendebelastning eller organisationsform redovisar klientutfall eller klienters erfarenheter.

Olika klientproblem ställer olika krav på organisationsformen

Trots stora variationer bland inkluderade studier går det att dra vissa övergripande slutsatser om dessa två kunskapsområden. I fråga om organisationsformens betydelse dras slutsatsen att olika arbetsuppgifter och klientproblem ställer olika krav på organisationsformen. I flera studier synliggörs olika utmaningar och möjligheter i organisationerna, beroende på klientproblemets karaktär, det vill säga huruvida de är komplexa, komplicerade eller avgränsade.

Studierna visar på vikten av att vara medveten om och hantera de olika organisationernas svagheter och styrkor. Integrerade organisationer kan behöva

stärka sin förmåga att hantera klienter med behov av specialistkompetens. Problemspecialiserade organisationer kan å sin sida behöva utveckla rutiner för samverkan och koordinering, så kallade hänggrännor, för att inte tappa helhetsbilden av klientens situation och insatser. Några studier visar att socialarbetare redan utvecklar arbetssätt – informellt eller formellt – som syftar till att motverka nackdelarna med specialiserade respektive integrerade organisationsformer. Tidigare studier indikerar att dessa arbetssätt kan behöva utvecklas och formaliseras. Det senare är angeläget eftersom en bristande helhetssyn inte upplevs som negativt enbart av klienter. Det kan också föra med sig andra negativa konsekvenser såsom ojämlikhet i utfall. Exempelvis Bredmar med flera [59] visar att en bristande helhetssyn kan leda till ojämlikhet i insatser beroende på klienters situation, såsom att insatser och stöd inte anpassas efter familjens sociala kapital och andra strukturella faktorer.

Komplext samband mellan ärendebelastning och klientutfall

En övergripande slutsats i fråga om ärendebelastning är att ämnet är angeläget och viktigt att beakta, men att det är svårt att konstruera ett mått för mätning av ärendebelastning som går att använda i olika kontexter. Klienters och organisationers behov varierar mellan olika sociala kontexter.

Sammantaget visar litteraturen att ärendebelastning/arbetsbelastning är en viktig aspekt att beakta i diskussionen om (förbättringar i) kvaliteten i socialtjänstens verksamhet. Samtidigt har tidigare studier (se till exempel [107]) lyft fram att hög arbetsbelastning kan utgöra ett hinder för att genomföra utvärderingar av klientutfall. I de enstaka studier som berör sambandet mellan ärendebelastning och klientutfall framkommer det dock att flera olika aspekter samverkar, till exempel vad socialtjänsten har för insatser att erbjuda, kompetens hos personalen, stöd i arbetet samt vilka strategier personalen har för att hantera arbetsbelastningen. I studierna betonas också att upplevelsen av arbetsbelastning är relaterad till bland annat stöd från arbetsledare och kollegor, handledning, stabilitet i organisationen samt – särskilt för de nyutexaminerade – inskolning eller stöd, exempelvis i form av mentorsprogram (se till exempel [101, 102]).

Framtida studier

Det är tydligt att både socialtjänstens organisering och ärendebelastning är aktuella kunskapsområden. Under senare år har en rad studier publicerats, men litteraturgenomgången indikerar att det fortfarande finns vissa kunskapsbrister. Framtida studier och diskurser om kunskapsområdet socialtjänstens organisering skulle gynnas av ett tydligare hänsynstagande till den stora variation av olika organisationsformer som kan förekomma – till och med inom en och samma kommun eller ett och samma socialkontor.

Sammantaget visar dessa studier på vikten av att se *graden av specialisering* i socialtjänstens verksamhet i och med att utformningen av specialiserade organisationer varierar märkbart. Det skulle också vara intressant att studera förändringar i verksamhetens kvalitet som en följd av förändringar i

graden av specialiserad respektive integrerad organisationsform. Det senare skulle komplettera befintliga studier som i huvudsak bygger på tvärsnittsdata.

För att kunskapen på området ska kunna vara kumulativ behövs mer transparenta och enhetliga definitioner av organisationsform. Vidare finns det i dag få studier som innefattar klientutfall eller klientperspektiv, vilket naturligtvis kan hänga samman med de metodologiska och etiska problem som klientundersökningar kan medföra. Men om man vill förbättra svaret på frågan om olika organisationsformers betydelse för socialtjänstens klientarbete, behövs fler studier som analyserar effekter och utfall för klienter. Därtill är det viktigt att ta hänsyn till att det finns fler organisationsfaktorer än den formella organisationsformen som bör beaktas för att få en mer fullständig bild över vad som inverkar på kvaliteten i verksamheten. Exempel på sådana faktorer är informella organisationsprocesser, kvaliteter i ledarskapet, tillgång till handledning och kollegialt stöd (se exempelvis [11, 20, 91, 109-111]).

Litteratursökningarna om ämnet ärendebelastning fängade färre studier jämfört med organisationssökningarna. Ämnet är mer begränsat. Få studier hittades som rörde beskrivning av konstruerade mått eller klientutfall eller klienters erfarenheter. Framtida studier som relaterar verksamhetens mål, ärendebelastning och klientutfall till varandra kan bidra till utveckling av kunskap om ämnet. Ämnesområdet kan också gynnas av fler studier som undersöker huruvida hög arbetsbelastning kan reduceras, till exempel genom vissa organisatoriska faktorer såsom klienters tillgång till insatser och socialarbetares tillgång till handledning/stöd/mentorskap.

Referenser

1. Lundgren, M, Blom, B, Morén, S, Perlinski, M. Från integrering till specialisering : om organisering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg 1988-2008. Socialvetenskaplig tidskrift. 2009; (2):162-83.
2. Blom, B. Specialization in social work practice - effects on interventions in the personal social services. Journal of Social Work. 2004; 4(1):25-46.
3. Perlinski, M, Blom, B, Morén, S. Different worlds within Swedish personal social services : social worker's views on conditions for client work in different organisational models. Social Work & Society. 2012; 10(2):1-18.
4. Blom, B, Morén, S, Perlinski, M. Hur bör socialtjänstens IFO organiseras? Tidskriften Socionomen. 2011; (4):12-6.
5. Minas, R. Administrating poverty: Studies of intake organization and social assistance in Sweden [Doctoral thesis, comprehensive summary]. Stockholm: Institutionen för socialt arbete - Socialhögskolan; 2005.
6. Östberg, F. Bedömningar och beslut. från anmälan till insats i den sociala barnavården. Stockholm: Stockholms universitet; 2010.
7. Socialstyrelsen. Individ- och familjeomsorg. Lägesrapport 2016. Stockholm: Socialstyrelsen; 2016.
8. Socialstyrelsen. Evidensbaserad praktik i socialtjänsten 2007, 2010, 2013 och 2016. Kommunala enhetschefer om EBP under ett decennium. Stockholm: Socialstyrelsen; 2017.
9. Perlinski, M. Skilda världar: specialisering eller integration i socialtjänstens individ- och familjeomsorg [Doctoral thesis, comprehensive summary]. Umeå: Umeå universitet; 2010.
10. Grell, P, Ahmadi, N, Blom, B. Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete? En sammanfattning av kunskapsläget. Socialvetenskaplig tidskrift. 2013; 20(3-4):222-40.
11. Johansson, S. Socialtjänstens som organisation. En forskningsöversikt. Stockholm: Socialstyrelsen; 2003.
12. SBU. Vad påverkar viljan att stanna kvar eller att sluta på arbetet för personer inom socialtjänsten? Stockholm; 2018.
13. Bergström, M. Managing quality within the Swedish social services. The uses and obstacles to evaluating outcomes. Evaluation. 2002; 8(3):388-402.
14. Folkhälsomyndigheten.Handledning för litteraturoversikter. Föreläggningar och metodsteg för kunskapsframtagande baserat på forskningslitteratur vid Folkhälsomyndigheten. Folkhälsomyndigheten; 2017.
15. Basic, G. A case of what? Methodological lessons from a reanalysis of conflicts within Swedish Juvenile Care. Journal of Comparative Social Work. 2013; 8(2):1-29.
16. Giddens, A. The constitution of society. Outline of the theory of structuration. Cambridge: Polity Press; 1984.
17. Grell, P. Komplexa behov eller komplexa organisationer? : konsekvenser av specialiserad individ- och familjeomsorg ur ett

- klientperspektiv [Doctoral thesis, comprehensive summary]. Umeå: Umeå universitet; 2016.
18. Byberg, I. Kontroll eller handlingsfrihet? En studie av organisationens betydelse i socialbidragsarbetet: Stockholms universitet; 2002.
 19. Perlinski, M, Blom, B, Morén, S. Getting a sense of the client: Working methods in the personal social services in Sweden. *Journal of Social Work*. 2013; 13(5):508-32.
 20. Johansson, S. Socialtjänstens organisation som forskningsobjekt. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 2005; (2-3):108-24.
 21. Levin, C. Uppförstringsanstalten – Om tvång i föräldrars ställe. Lund: Studentlitteratur; 1998.
 22. Morén, S. Förändringens gestalt – Om villkoren för mänskligt bistånd. Stockholm: Publica; 1992.
 23. Blom, B. Marknadsorientering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Umeå: Umeå universitet; 1998.
 24. Billquist, L. Rummet, mötena och ritualerna – en studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet. Göteborg: Göteborgs universitet; 1999.
 25. Meeuwisse, A, Scaramuzzino, R, Sward, H. Everyday realities and visionary ideals among social workers in the nordic countries: A matter of specialization and work tasks? *Nordic Social Work Research*. 2011; 1(1):5-23.
 26. Andersson, G, Sallnäs, M. Svensk barnavårdsforskning: en översikt över ett och ett kvarts års forskningsproduktion. *Socionomen, forskningssupplement*. 2007; 6:10-34.
 27. Bergmark, Å, Lundström, T. En sak i taget? Om specialisering inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 2005; 12(2-3):125-48.
 28. Blom, B, Perlinski, M, Morén, S. Organisational structure as barrier or support in the personal social services? Results from a client survey. The 13th International Research Conference “Breaking Down the Barriers”, Staffordshire University, 10 - 11 September 2009; 2009.
 29. Lag om stöd och skydd för barn och unga (LBU). Betänkande av Barnskyddsutredningen, SOU 2009:68. Stockholm: Fritzes; 2009.
 30. Bergmark, Å, Lundström, T. Metoder i socialt arbete: om insatser och arbetssätt i socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 1998; 4:291-314.
 31. Morén, S. Social work is beautiful. On the characteristics of social work. *Scandinavian Journal of Social Welfare*. 1994; 4(1):25-46.
 32. Bergmark, Å, Lundström, T. Unitarian ideals and professional diversity in social work practice — the case of Sweden. *European Journal of Social Work*. 2007; 10(1):55-72.
 33. Eriksson, B, P-Å, K. Organisationsformer inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. SoS-rapport 1989:39. Stockholm: Socialstyrelsen; 1989.
 34. Wiklund, S. Den kommunala barnavården - om anmälningar, organisation och utfall: Stockholms universitet; 2006.
 35. Healy, K, Meagher, G. Social Workers' Preparation for Child Protection: Revisiting the Question of Specialisation. *Australian Social Work*. 2007; 60(3):321-35.
 36. Källan till en chans. Nationell handlingsplan för den sociala barn- och ungdomsvården. Mål och förslag. Särtryck ur betänkande av Sociala

- barn- och ungdomsvårdskommittén, SOU 2005:81. Stockholm: Fritzes; 2005.
37. Skogens, L. Olika organisationsformer-olika bemötande? Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet; 2001.
 38. Perlinski, M, Blom, B, Morén, S, Lundgren, M. The dialectics between specialization and integration : politicians' and managers' views on forms of organization in the Swedish social services. *Administration in Social Work*. 2011; 35(1):60-87.
 39. Blom, B. Marknadsorientering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Om villkor, processer och konsekvenser. Umeå: Umeå universitet; 1998.
 40. Morén, S, Blom, B, Lundgren, M, Perlinski, M. Specialisering eller integration? En studie av socialarbetares syn på arbetsvillkor och insatser i tre organisationsformer. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 2010; (2):189-209.
 41. Liljegren, A. Pragmatic professionalism: micro-level discourse in social work. *European Journal of Social Work*. 2012; 15(3):295-312.
 42. Morén, S, Blom, B, Perlinski, M. En domänteori för organisering av socialt arbete – vidareutveckling av styrnings- och kulturdimensionerna : Paper till nordiska Forsa-symposiet i Malmö 8-10 oktober 2014. Nordic FORSA and NASSW Symposium In Search of Culture in Social Work/Malmö, Sweden/October 8-10, 2014; 2014. s. 1-19.
 43. Skogens, L. Hur bemöts manliga socialbidragstagare med alkoholproblem? Regler, kunskap och kontext i socialt arbete: Stockholms universitet; 2007.
 44. Skogens, L. Socialsekreterares bedömningar – finns någon form av konsensus? *Socialvetenskaplig tidskrift*. 2005; 4:328-44.
 45. Sundell, K, Humlesjö, E. Sociala utredningar med fokus på barn. Stockholm: Socialtjänsten, FoU-byrån; 1996.
 46. Hillörn, M. Kvalitet i barnavårdsutredningar – en jämförelse utifrån olika organisationsmodeller inom socialtjänsten [Student thesis]; 2016.
 47. Östberg, F, Wåhlander, E, Milton, P. Barnavårdsutredningar i sex kommuner. En vinjettstudie. Stockholm: Centrum för utvärdering av socialt arbete (CUS), Socialstyrelsen; 2000.
 48. Parton, N, Thorpe, D, Wattam, C. Child protection: Risk and the moral order. Basingstoke: Macmillan; 1997.
 49. Söderfeldt, M. Burnout? Meddelande från Socialhögskolan 1997. Lund: Lunds universitet; 1997.
 50. Boklund, A. Olikaformer som berikar? Möjligheter och hinder i samarbetet med socialtjänstens äldre- och handikappsomsorg, barnomsorg samt individ- och familjeomsorg: Stockholms universitet; 1995.
 51. Kuosmanen, J, Starke, M. Identifying the invisible: The experiences of prostitution among persons with intellectual disabilities: Implications for social work. *Journal of Social Work*. 2013; 13(2):123-40.
 52. Grell, P, Ahmadi, N, Blom, B. The balancing act : clients with complex needs describe their handling of specialised personal social services in Sweden. *British Journal of Social Work*. 2017; 47(3):611-29.
 53. Sandlie, HC, Langsether, Å, Sørvoll, J, Skårberg, A, Hansen, T. Organiserig og planlegging av boligosalt arbeid i norske kommuner – fire casestudier. NOVA Rapport 5/2011: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring; 2011.

54. Cohon, JD, Fritz, D, Brady, M, Cooper, BA, Needell, B, Smith, KK. Specialized foster care for medically complex, drugexposed, HIV positive infants: The baby moms program. *Children and Youth Services Review*. 2001; 23(11):831-63.
55. Astervik, W, Aronsson, G. Home care workers as specialists or generalists – quality in work and care. *Proceedings of Work, Stress and Health '99, Organization of Work in a Global Economy*, 11-13 March: Baltimore, MD, USA; 1999.
56. Fuller, R, Tulle-Winton, E. Specialism, genericism and others: Does it make a difference? A study of social work services to elderly people. *British Journal of Social Work*. 1996; 5:679-98.
57. Bell, M. Working in partnership in child protection: The conflicts. *The British Journal of Social Work*. 1999; 29(3):437-55.
58. Marttila, AR, Johansson, E, Whitehead, M, Burström, B. Dilemmas in providing resilience-enhancing social services to long-term social assistance clients. A qualitative study of Swedish social workers. *BMC Public Health*. 2012; 12(1):517-27.
59. Bredmar, M, Davidson, B, Leinhard, H, Petersson, G. Pengarna, barnen och livet. En kvalitativ studie av familjer med sammansatta problem och deras möte med socialtjänsten: familjer i socialtjänsten - ett FoU-projekt om barn, ungdomar och deras föräldrar i sex kommuner i Östergötland. Slutrapport fas 2. Linköping: FoU-centrum för vård, omsorg och socialt arbete; 2014.
60. Börjesson, B, Håkansson, H. Hotade, forsummade, övergivna. Stockholm: Rabén & Sjögren; 1990.
61. Danermark, B, Kullberg, C. Samverkan – välfärdsstatens nya arbetsform. Lund: Studentlitteratur; 1999.
62. Grell, P, Ahmadi, N, Blom, B. 'Sometimes it's really complicated!' Clients with complex needs on their encounters with specialised personal social service organisations in Sweden. *Nordic Social Work Research*. 2016; 6(3):188-200.
63. Axelsson, R, Bihari Axelsson, S. Samverkan som samhällsfenomen – några centrala frågeställningar. I: Axelsson R, Bihari Axelsson S, red. Om samerkan för utveckling av hälsa och välfärd Lund: Studentlitteratur; 2013.
64. Marsch, JC, Ryan, JP, Choi, S, Testa, MF. Integrated services for families with multiple problems: Obstacles to family reunification. *Children and Youth Services Review*. 2005; 28:1074-87.
65. Osterling, KL, Austin, MJ. Substance abuse interventions for parents involved in the child welfare system: Evidence and implications. *Journal of Evidence-Based Social Work*. 2008; 5(1-2):157-89.
66. Alexanderson, K, Jess, K. Stuprör, hängrännor och rännkrokar : Utvärdering av projektet Samordnat stöd till barn och föräldrar i familjer med missbruk 2013–2014. Växjö: NKa Linnéuniversitetet; 2015 2015. Report No.: 978-91-87731-22-8 (ISBN).
67. Bergström Casinowsky, G. Organisering av aktiveringsinsatser. Vad säger forskningen om samband mellan integrerad respektive specialiserad organisering och insatsernas resultat? Göteborg: FoU Väst/Göteborgsregionens kommunalförbund; 2016.
68. Cambridge, P, Beadle-Brown, J, Milne, A, Mansell, J, Whelton, B. Adult protection: The process and outcomes of adult protection referrals

- in two English local authorities. *Journal of Social Work*. 2011; 11(3):247-67.
69. Strantz, H. Utrymme för variation – om prövning av socialbidrag. Stockholm: Stockholms universitet; 2007.
 70. Bowling, NA, Alarcon, GM, Bragg, CB, Hartman, MJ. A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work & Stress*. 2015; 29(2):95-113.
 71. Stevens, M. Workload management in social work services: what, why and how? *Practice*. 2008; 20(4):207-21.
 72. van Berkel, R, Knies, E. Performance management, caseloads and the frontline provision of social services. *Social Policy & Administration*. 2016; 50(1):59-78.
 73. Enroth, N. Projektplan: Ärendebelastning inom socialtjänsten. PM 2016-06-20: Socialstyrelsen, KU; 2016.
 74. Tham, P. Prövning och profession - en kunskapsöversikt om arbetsbelastning i socialtjänsten: Vision; 2014.
 75. Sveriges kommuner och landsting, SKL. Kvalitetssäkring av modell för arbetstygdmätning. En modell utvecklad av Göteborgs stad: SKL; 2017.
 76. Bergmark, Å, Lundström, T. Det sociala arbetets viktigaste resurs? Om omfattningen av personal inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 2004; (2):119-35.
 77. Burns, K, MacCarthy, J. An impossible task? Implementing the recommendations of child abuse inquiry reports in a context of high workloads in child protection and welfare. *Irish Journal of Applied Social Studies*. 2012; 12(1):25-37.
 78. Lechman, C. The Development of a Caseload Weighting Tool. *Administration in Social Work*. 2006; 30(2):25-37.
 79. Stein, TJ, Callaghan, J, McGee, L, Douglas, S. A caseload-weighting formula for child welfare services. *Child welfare*. 1990; LXIX(1):33-42.
 80. Yamatani, H, Engel, R, Spjeldnes, S. Child welfare worker caseload: what's just right? *Social work*. 2009; 54(4):361-8.
 81. Mills, CS, Ivery, C. A strategy for workload management in child protective practice. *Child welfare*. 1991; LXX(1):35-43.
 82. Kaye, S, Shaw, TV, DePanfilis, D, Rice, K. Estimating staffing needs for in-home child welfare services with a weighted caseload formula. *Child welfare*. 2012; 91(2):61-76.
 83. Wagner, D, Johnson, K, Healy, T. Agency workforce estimation: a step toward more effective workload management. *Protecting children*. A professional publication of American Humane. 2008; 23(3):6-18.
 84. Wagner, D, Johnson, K, Healy, T. Agency workforce estimation: simple steps for improving child safety and permanency. *Focus - Views from the Children's research center*. 2009; (April):1-9.
 85. Dallner, M, Lindström, K, Elo, A-L, Skogstad, A, Gamberale, F, Hottinen, V, et al. Användarmanual för QPSNordic. Frågeformulär om psykologiska och sociala faktorer i arbetslivet utprovat i Danmark, Finland, Norge och Sverige: Nordiska ministerrådet; 2000.
 86. Göteborgs stad. Arbetstygdmätning för socialsekreterare inom barn och unga: Göteborgs stad; 2014.
 87. Webb, C, Carpenter, J. What can be done to promote the retention of social workers? A systematic review of interventions. *British Journal of social work*. 2012; 42:1235-55.

88. Yürür, S, Sarikaya, M. Administration in social work. The effects of workload, role ambiguity, and social support on burnout among social workers in Turkey. 2012; 36:457-78.
89. Cole, D, Panchanadeswaran, S, Daining, C. Predictors of job satisfaction of licenced social workers: perceived efficacy as a mediator of the relationship between workload and job satisfaction. Journal of social Service Research. 2004; 31(1):1-12.
90. Carpenter, J, Webb, CM, Bostock, L. The surprisingly weak evidence base for supervision: Findings from a systematic review of research in child welfare practice (2000–2012). Children & Youth Services Review. 2013; 35(11):1843-53.
91. Tham, P, Meagher, G. Working in Human Services: How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare? British Journal of Social Work. 2009; 39(5):807-27.
92. Tham, P. A professional role in transition: Swedish child welfare social workers' descriptions of their work in 2003 and 2014. British Journal of social work. 2017; 0:1-19.
93. Andersson, Å. Vad är det som är så tungt? En studie i upplevelse av arbetsbelastning i arbetet med ekonomiskt bistånd på ett socialkontor: Linköpings universitet, Institutionen för beteendevetenskap och lärande; 2009.
94. Astvik, W, Melin, M. Coping with the imbalance between job demands and resources: a study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work. Journal of social work. 2013; 13(4):337-60.
95. Pösö, T, Forsman, S. Messages to social work education: what makes social workers continue and cope in child welfare? Social work education. 2013; 32(5):650-61.
96. Vision. Hur får vi balans mellan krav och resurser? Insatser för minskad arbetsbelastning i socialtjänsten: Vision; 2017.
97. Lindquist, A-L. Från krisande organisation till "krisorganisation" - Kvalité i socialt barnvårdsarbete genom ökad personalstabilitet: Stiftelsen Allmänna Barnhuset och Regionförbundet Uppsala län; 2012.
98. Juby, C, Scannapeco, M. Characteristics of workload management in public child welfare agencies. Administration in social work. 2007; 31(3):95-109.
99. Phoebe, C, Crisp, B. Professional Supervision: A Workforce Retention Strategy for Social Work? Australian social work 2012; 65(1):232-42.
100. SKL. Barnen i fokus. Exempel på förutsättningar för ett framgångsrikt stöd till barn och unga: Sveriges kommuner och landsting; 2012.
101. Aarons, G, Sommerfeld, D, Debra, B, Hecht, D, Silovsky, J, Chaffin, M. The impact of evidence-based practice implementation and fidelity monitoring on staff turnover: Evidence for a protective effect. Journal of consulting and clinical psychology. 2009; 77(2):270-80.
102. SKL. Stabilitet som kompetensstrategi för social barn- och ungdomsvård: Sveriges kommuner och landsting; 2013.
103. Vision. Mot en stabil personalsituation. Socialchefsrapport 2017. : Vision; 2017.
104. Grant, S, Sheridan, L, Webb, SA. Newly qualified social workers' readiness for practice in Scotland. British Journal of social work. 2017; 47:487-506.

105. Godfrey, EB, Yoshikawa, H. Caseworker-recipient interaction: welfare office differences, economic trajectories, and child outcomes. *Child development*. 2012; 83(1):382-98.
106. Lipsky, M. *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Service* Russell Sage Foundation; 2010.
107. Chuang, E, Wells, R. Performance-Based Contracting and the Moderating Influence of Caseworker Role Overload on Service Provision in Child Welfare. *Administration in social work*. 2011; 35(1):453-74.
108. Bergström, M. Managing quality within the Swedish social services. *Evaluation*. 2002; 8(3):388-402.
109. Bergmark, Å, Lundström, T, Minas, R, Wiklund, S. *Socialtjänsten i blickfånget: organisation, resurser och insatser : Exempel från arbete med barn och ungdom, försörjningsstöd, missbruk*. Stockholm: Natur och kultur; 2008.
110. Tafvelin, S, Hyvönen, U, Westerberg, K. Transformational Leadership in the Social Work Context: The Importance of Leader Continuity and Co-Worker Support. *British Journal of Social Work*. 2014; 44(4):886-904.
111. Widmark, C, Sandahl, C, Piuva, K, Bergman, D. Do views on psychosocial needs of children and adolescents differ among professionals depending on their organisational affiliation? A qualitative study. *Journal of Interprofessional Care*. 2016; 30(5):643-8.
112. Arksey, H, O'Malley, L. Scoping studies: towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*. 2005; 8(1):19-32.
113. David Evans, RN. Database searches for qualitative research. *Journal of the Medical Library Association*. 2002; 90(3):290-3.
114. Flemming, K, Briggs, M. Electronic searching to locate qualitative research: evaluation of three strategies. *Journal of Advanced Nursing*. 2007; 57(1):95-100.

Bilaga 1: Metodbeskrivning

En utforskande litteraturkartläggning

Rapporten bygger på en kartläggning av forskning och andra studier inom kunskapsområdena *socialtjänstens organisering* respektive *socialtjänstens ärendebelastning*. Avgränsningen är gjord i enlighet med det syfte och de frågeställningar som beskrivits i avsnittet ”Utforska betydelsen av socialtjänstens organisering och ärendebelastning”.

Eftersom frågeställningarna är relativt ospecifika och breda i sin karaktär blir därmed sökorden vida och sökningarna relativt öppna. Metoden går ut på att berätta vad de olika studierna visar på och innehåller, och utifrån det dra slutsatser om kunskapsområdena och om vad resultaten indikerar. Det är alltså en utforskande metod, som inte ger svar på någon specifik och avgränsad forskningsfråga, i motsats till en systematisk kunskapsöversikt [14]. Denna typ av litteraturöversikt benämns också som ”scoping review” (se även [112]).

Sommaren 2016 genomförde en informationsspecialist på Socialstyrelsen en inledande litteratursökning inom ämnesområdena organisationsform respektive ärendebelastning och dessa områdens betydelse för kvaliteten på klientarbetet. Därefter genomfördes en ny och något reviderad litteratursökning i oktober 2017 av samma informationsspecialist på Socialstyrelsen. Sökningen genomfördes i databaserna Academic Search Premier, AgeLine, SocINDEX och DIVA, med utgångspunkt från denna rapports frågeställningar och med förutbestämda sökord (se bilaga 2).¹⁴

Sökningarna som avser organisationsformer inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg är avgränsade till perioden 2000–2017. Sökningarna som gäller ärendebelastning är avgränsade till perioden 1990–2017. Den kortare sökperioden för litteratur om organisationsform beror på att Socialstyrelsen har gjort en liknande forskningsöversikt för perioden 1990–2000 [11, 20]. Sökord och resultaten av sökningarna redovisas i bilaga 2.

Urvalsprocessen

Det är viktigt att hålla i åtanke att den metod som använts vid litteratursökningen och selektionen av studier inte uppfyller kraven för de standarder som finns för kunskapsgranskning i systematiska kunskapsöversikter. Exempelvis har studieurvalet inte gjorts av två oberoende granskare. I arbetet med den här kartläggningen har en forskare (Johanna Kumlin) ansvarat för litteraturgenomgång, granskning och selektion av litteratur och sammanställningen av kunskap som rör socialtjänstens organisering. En annan forskare (Anneli

¹⁴ Därtill har SBU genomfört en sökning om ämnet ärendebelastning. Resultatet från SBU var 681 träffar, varav 9 forskningsstudier som var relevanta för frågeställningen. SBU:s urval av artiklar byggde på tre komponenter: huruvida om de rörde ämnen socialtjänst/socialt arbete, ärendebelastning och effekt/kvalitet/påverkan på klienter. Samtliga sammanfattningar som tagits fram av SBU (681) lästes igenom för att granska om de tillförde något till vår egen sökning på ämnet ärendebelastning. De 9 artiklar som SBU hade valt ut lästes igenom i sin helhet och inkluderas i denna kunskapssammanställning.

Marttila) har haft motsvarande ansvar för området socialtjänstens ärendebelastning. De två forskarna har dock arbetat tillsammans med bland annat avgränsningar i sökstrategier och studieurval samt vid granskning av sammanställningen av resultat och slutsatser i denna rapport.

Litteratursökningarna om organisationsformens betydelse resulterade i 651 träffar, varav 100 kategoriseras som publikationer om svenska förhållanden. Sammanfattningarna i de 100 studier som rör svenska förhållanden genomlästes först. Cirka 40 procent av dessa studier bedömdes som relevanta i relation till frågeställningen om kopplingen mellan socialtjänstens organisering och kvaliteten i verksamheten. För de flesta studier gjordes en bedömning av relevans efter läsning av studierna i sin helhet.

Det finns relativt stora olikheter mellan studierna. Endast ett fåtal studier fokuserar specifikt på jämförelser mellan exempelvis specialiserade och integrerade organisationsstrukturer och deras respektive konsekvenser för klienterna. Dessa studier har en primär relevans för kartläggningen.

Ett antal studier utgör ett sekundärt kunskapsunderlag, till exempel studier från andra verksamheter inom socialtjänsten än IFO eller inom andra länder. I några studier görs indirekta kopplingar till organisationsform, men jämförelser mellan olika organisationsformer ingår inte i studierna. I regel saknas en empirisk jämförelse-/kontrollgrupp i dessa studier. Några studier berör kopplingen mellan organisationsform och professionens roll och agerande, vilket antas ha en direkt eller indirekt inverkan på klientarbetet.

Ett flertal studier handlar om organisationsform men då i relation till exempelvis personalomsättning, ledarskap, arbetsmiljö, evidensbaserad praktik, utbildning och liknande. Dessa studier har därför valts bort. Andra studier har valts bort eftersom de bedömts vara dubletter, till exempel då samma studie har publicerats både som konferensbidrag och som vetenskaplig artikel.

I urvalet av studier användes även en sökmetod som har benämnts som "Related articles" [113, 114], som går ut på att granska referenslistor för urval av ytterligare relevanta studier. Denna metod tillämpades främst vid läsning av tidigare gjorda kunskapssammanställningar på området. Metod är särskilt att rekommendera vid sökning av kvalitativa studier – vilket det aktuella kunskapsområdet domineras av – där indexeringen av sökord och liknande inte är lika säkra som vid litteratursökning av kvantitativa studier.¹⁵

Genom metoden "related articles" tillkom cirka 20 studier som bedömdes innehålla relevant kunskap för området socialtjänstens organisering. Anledningen till att dessa studier inte fångades upp av litteratursökningarna var antingen att deras publiceringsdatum låg tidigare än den utvalda tidsperioden för litteratursökningen (dvs. före år 2000) eller att de var gjorda i andra länder eller inom andra verksamhetsområden inom socialtjänsten än IFO. Det är också tänkbart att vissa studier inte fångades upp på grund av att de mer indirekt studerat organisationsform och därmed inte fångades upp av de utvalda sökorden i litteratursökningen.

För att säkra att några studier av vikt inte hade missats, gjordes avslutningsvis en genomgång av den kompletta listan på 651 träffar. I den genom-

¹⁵ Se SBU:s metodhandbok, kapitel 8 – Värdering och syntes av studier utförda med kvalitativ analysmetodik. Finns för nedladdning här http://www.sbu.se/globalassets/ebm/metodbok/sbushandbok_kapitel08.pdf

gången lästes främst studiernas titel och sammanfattning. Endast undantagsvis lästes studier i sin helhet. Inga fler studier, som direkt berörde frågeställningen om kopplingen mellan organisationsform och klientarbetet i Sverige, identifierades. Däremot identifierades ytterligare två studier som indirekt var relevanta för sammanställningen.

Fokus har, som nämnts, legat på att söka kunskap som rör de delar av IFO-verksamheterna som arbetar med barn och unga. Trots det har några studier, som handlar om exempelvis ekonomiskt bistånd eller missbruksvård, inkluderats eftersom de har bedömts tillföra relevant kunskap. Det kan exempelvis handla om situationer där det inte finns motsvarande studier om IFO-verksamheter för barn och unga, som nyanserar kunskapen på området ytterligare.

Sökningarna om *ärendebelastning* resulterade i 353 träffar, varav 79 var dubletter. Sammanfattningarna av de kvarvarande 274 studierna lästes för att välja ut studier som beskrev de tre komponenterna socialtjänst/socialt arbete, ärendebelastning och effekt/kvalitet/påverkan på klienter. Studier som särskilt berörde barn och unga bedömdes som primära. Urvalet inkluderade studier där empiri ingår eller där resultat av flera empiriska studier sammanfattas (så kallade översiktsartiklar). I granskningen av sökresultat inom området ärendebelastning inkluderades även några studier som bedömdes vara av sekundär relevans. Det var exempelvis studier om andra områden inom socialtjänsten än barn och unga, till exempel studier om ekonomiskt bistånd, som också berör ärendebelastning och kvalitet i verksamheten.

Vid den första genomläsningen av studiernas sammanfattningar valdes ett femtiotal studier ut som möjligen relevanta, varav tolv studier genomlästes i sin helhet. Därutöver – och i linje med ovan – användes metoden ”related articles”, i synnerhet vid läsning av studier och kartläggningar som rör svenska förhållanden. Urvalet av studier byggde vidare på den initiala kartläggningen kring detta uppdrag, i vilken flera svenska rapporter om ämnet omnämndes [73].¹⁶ Sammantaget inkluderades till denna del av kartläggning 28 review granskade studier och ett tiotal rapporter som berörde ärendebelastning inom socialtjänsten.

Metodologiska begränsningar

De studier som redovisas i den här rapporten kan inte med säkerhet göra anspråk på att vara heltäckande. Exempelvis, i och med variationen i syften och begreppsanvändningen på dessa kunskapsområden, kan det finnas studier som på något sätt berör kartlagda ämnen men som inte har fångats upp i kartläggningen. Bedömningen är dock att den identifierade litteraturen täcker in huvuddragen av den kunskap som finns på området. Ett annat exempel på denna kartläggnings begränsning är att sökningen inte omfattar så kallad grå litteratur. Underlaget består i huvudsak av forskning, kartläggningar samt ett antal myndighetsrapporter. Dessutom tillkommer några andra studier och kartläggningar som genomförts på uppdrag av fackförbund och liknande.

¹⁶ Slutligen kontrollerades att de nio artiklar som SBU tagit fram i sin sökning var inkluderade i det slutliga urvalet av artiklar som rörde ärendebelastning.

Bilaga 2: Resultat litteratursökningar

Tabell A. Resultat litteratursökning i databasen DIVA.

Databas: DIVA Databasleverantör: Datum: 2017-10-04,

Ämne: 1. Socialtjänstens organisering avseende dess effekter för brukare och professionen inom IFO

Sökning gjord av: Natalia Berg

På uppdrag av: Johanna Kumlin, Anneli Mattila/KST/KU

Söknr	Termtyp *)	Söktermer	Databas/ Antal ref. **)
1.	FT	Specialiser* individ- och familjeomsorg	15
2.	FT	Integrering individ- och familjeomsorg	3
3.	FT	Helhetsperspektiv socialt arbete	11 (3)
4.	FT	Specialisering socialt arbete	20 (2)
5.	FT	Perlinski	42
6.	FT	individ- och familjeomsorg	54 (19)
7.	FT	socialtjänst specialiser*	11 (1)
8.	FT	"social work" specialization	26 (9)
9.	FT	collaboration "personal social services"	3 (1)
10.	FT	Specialization "personal social services"	13
11.	FT	Integration "personal social services"	11
12.	FT/KW	FT holistic KW "social work"	7 (2)
13.	FT	holistic "personal social services"	1
14.	KW	collaboration "social work"	19 (10)
2. Socialtjänstens ärendebelastning avseende dess effekter för brukare och professionen inom IFO			
2017-10-10			
15.	FT	"social work" workload	38 (5)
16.	FT	"social work" caseload	1
17.	FT	individ- och familjeomsorg arbetsbelastning	1
18.	FT	"socialt arbete" arbetsbelastning	5 (2)
19.	FT	"personal social services" workload	2
20.		Socialtjänst* arbetsbelastning	6

Ebsco-baserna:

*)

DE = Descriptor (fastställt ämnesord i databasen)

FT/default fält = fritextsökning i fälten för "all authors, all subjects, all keywords, all title info (including source title) and all abstracts"

FT/TI, AB = fritextsökning i fälten för titel och abstract

ZX = Methodology

+ = Termen söks inklusive de mer specifika termerna som finns underordnade

Tabell B. Resultat litteratursökning om socialtjänstens organisering i databaser Academic Search Premier, AgeLine och SocINDEX.

Databas: Academic Search Premier, AgeLine, SocINDEX Databasleverantör: EBSCO Datum: 2017-09-29 Ämne: Socialtjänstens organisering avseende dess effekter för brukare och professionen inom IFO Sökning gjord av: Natalia Berg På uppdrag av: Anneli Mattila; Johanna Kumlin/KST/KU			
Söknr	Termtyp *)	Söktermer	Databas/ Antal ref. **)
21.	DE	DE "EVIDENCE-based social work" OR DE "SOCIAL case work" OR DE "SOCIAL group work" OR DE "SOCIAL services -- Evaluation" OR DE "SOCIAL work with youth" OR DE "TASK-centered social work" OR DE "SOCIAL work with children" OR DE "SOCIAL work with disabled children" OR DE "FAMILY social work" OR DE "Social Work" OR DE "Social Workers"	48752
22.	FT	TI ("social work*" or "social case work") OR AB ("social work*" or social case work")	87933
23.		1 OR 2	103653
24.	DE, FT	DE "Family services" OR DE "Child welfare" OR "Individual and Family Services" OR "personal social service**"	189068
25.	DE	DE "ORGANIZATIONAL centralization" OR DE "ORGANIZATIONAL change" OR DE "ORGANIZATIONAL effectiveness" OR DE "ORGANIZATIONAL response" OR DE "ORGANIZATIONAL structure" OR DE "RESOURCE allocation" OR DE "ORGANIZATIONAL performance"	40788
26.	FT	TI ("organisational factor*" OR "organizational factor*" OR "organisational structure" OR "organizational structure" OR "organizational culture" OR "organizational change*" OR "organizational culture" OR "generic and specialist" OR specialization OR generalist OR "holistic approach") OR AB ("organisational factor*" OR "organizational factor*" OR "organisational structure" OR "organizational structure" OR "organizational change*" OR "organizational culture" OR "generic and specialist" OR specialization OR generalist OR "holistic approach")	55038
27.		5 OR 6	89986
28.		3 AND 4 AND 7 Publication Year 2000-2017; English; Academic journals	826 (506 efter borttagna dubletter)

Tabell C. Resultat litteratursökning socialtjänstens organisering i databas ASSIA.

Databas: ASSIA Databasleverantör: ProQuest Datum: 2017-10-09 Ämne: Socialtjänstens organisering avseende dess effekter för brukare och professionen inom IFO Sökning gjord av: Natalia Berg På uppdrag av: Anneli Mattila; Johanna Kumlin/KST/KU			
Söknr	Termtyp *)	Söktermer	Databas/ Antal ref. **)
1.	DE	(SU.EXACT("Social work") OR SU.EXACT("Social work administration") OR SU.EXACT("Family social work")) OR ti("social work*" OR "social case work") OR ab("social work*" OR "social case work") Publication Year 2000 - 2017	14966
2.	DE, FT	(SU.EXACT("Child welfare") OR SU.EXACT("Family support") OR SU.EXACT("Family social work")) OR ti("Individual and Family Services" OR "personal social service*" OR "family services") OR ab("Individual and Family Services" OR "personal social service*" OR "family services")	4259
3.	DE, FT	(SU.EXACT("Organizational performance") OR SU.EXACT("Organizational change") OR SU.EXACT("Organizational culture") OR SU.EXACT("Organizational factors") OR SU.EXACT("Organizational structure") OR SU.EXACT("Organizational development") OR SU.EXACT("Organizational adjustment") OR SU.EXACT("Organizational effectiveness") OR SU.EXACT("Organizational models")) OR ti("organisational factor*" OR "organizational factor*" OR "organisational structure" OR "organizational structure" OR "organisational culture" OR "organizational change*" OR "organizational culture" OR "generic and specialist" OR specialization OR generalist OR "holistic approach") OR ab("organisational factor*" OR "organizational factor*" OR "organisational structure" OR "organizational structure" OR "organisational culture" OR "organizational change*" OR "organizational culture" OR "generic and specialist" OR specialization OR generalist OR "holistic approach"))	9073
4.		1 AND 2 AND 3	30
5.	FT	ti("organisational factor*" OR "organizational factor*" OR "organisational structure" OR "organizational structure" OR "organisational culture" OR "organizational change*" OR "organizational culture" OR "generic and specialist" OR specialization OR generalist OR "holistic approach") OR ab("organisational factor*" OR "organizational factor*" OR "organisational structure" OR "organizational structure" OR "organisational culture" OR "organizational change*" OR "organizational culture" OR "generic and specialist" OR specialization OR generalist OR "holistic approach"))	5874
6.		1 AND 5 Publication Year 2000 - 2017	218

Tabell D. Resultat litteratursökning ärendebelastning i databas ASSIA.

Databas: ASSIA Databasleverantör: ProQuest Datum: 2017-10-10 Ämne: Socialtjänstens ärendebelastning avseende dess effekter för brukare och professionen inom IFO Sökning gjord av: Natalia Berg På uppdrag av: Anneli Marttila; Johanna Kumlin/KST/KU			
Söknr	Termtyp *)	Söktermer	Databas/ Antal ref. **)
1.	DE	(SU.EXACT("Social work") OR SU.EXACT("Social work administration") OR SU.EXACT("Family social work")) OR ti("social work*" OR "social case work") OR ab("social work*" OR "social case work") Publication Year 1990 - 2017	20833
2.	DE, FT	(SU.EXACT("Child welfare") OR SU.EXACT("Family support") OR SU.EXACT("Family social work")) OR ti("Individual and Family Services" OR "personal social service*" OR "family services") OR ab("Individual and Family Services" OR "personal social service*" OR "family services") Publication Year 1990 - 2017	4263
3.	DE, FT	(SU.EXACT("Caseloads") OR SU.EXACT("Caseload practice")) OR SU.EXACT.EXPLODE("Workloads") OR ti(caseload* OR workload* OR "case load*" OR "work load*" OR overload*) OR ab(caseload* OR workload* OR "case load*" OR "work load*" OR overload*) OR su(caseload* OR workload* OR "case load*" OR "work load*" OR overload*)	4804
4.		1 AND 2 AND 3	20
5.	DE, FT	(SU.EXACT("Caseloads") OR SU.EXACT("Caseload practice")) OR SU.EXACT.EXPLODE("Workloads") OR ti(caseload* OR workload* OR "case load*" OR "work load*" OR overload*)	1242
6.		1 AND 5	38
7.		2 AND 5	15

ASSIA:

*)

DE= Kontrollerade ämnesord från ASSIA:s thesaurus

KW=Fritexttermer som söks samtidigt i Title (TI), Abstract (AB), Descriptor (DE), och Identifier (ID) fälten

FT = Fritextterm/er

Tabell E. Resultat litteratursökning ärendebelastning i databaser Academic Search Premier, AgeLine, SocINDEX.

Databas: Academic Search Premier, AgeLine, SocINDEX

Databasleverantör: EBSCO Datum: 2017-09-29

Ämne: Socialtjänstens arbetsbelastning avseende dess effekter för brukare och professionen inom IFO

Sökning gjord av: Natalia Berg

På uppdrag av: Anneli Marttila; Johanna Kumlin/KST/KU

Söknr	Termtyp *)	Söktermer	Databas/ Antal ref. **)
1.	DE	DE "EVIDENCE-based social work" OR DE "SOCIAL case work" OR DE "SOCIAL group work" OR DE "SOCIAL services -- Evaluation" OR DE "SOCIAL work with youth" OR DE "TASK-centered social work" OR DE "SOCIAL work with children" OR DE "SOCIAL work with disabled children" OR DE "FAMILY social work" OR DE "Social Work" OR DE "Social Workers"	48752
2.	FT	TI ("social work*" or "social case work") OR AB ("social work*" or social case work")	87933
3.		1 OR 2	103653
4.	DE, FT	DE "Family services" OR DE "Child welfare" OR "Individual and Family Services" OR "personal social service**"	189068
5.	DE	TI (caseload* or workload* or "case load*" or "work load*" or overload*) OR AB (caseload* or workload* OR "case load*" or "work load*" or overload*) OR SU (caseload* or workload* or "case load*" or "work load*")	54618
6.		3 AND 4 AND 5 Publication Year 1990-2017; English; Academic journals	353

Ebsco-baserna:

*)

DE = Descriptor (fastställt ämnesord i databasen)

FT/default fält = fritextsökning i fälten för "all authors, all subjects, all keywords, all title info (including source title) and all abstracts"

FT/TI, AB = fritextsökning i fälten för titel och abstract

ZX = Methodology

+ = Termen söks inklusive de mer specifika termerna som finns underordnade