

*”Vi borde användas som väckarklockor”*

Erfarenhetsexperter i förebyggande arbete med bostadslösa i Esbo stad

En praktikforskning i socialt arbete

Praktikforskning

Statsvetenskapliga fakulteten

Socialt arbete

04.12.2017

Emma Holmström

Malin Leppänen

Tiedekunta/Osasto — Fakultet/Sektion — Faculty Statsvetenskapliga fakulteten		Laitos — Institution — Department Intitutionen för socialvetenskaper	
Tekijä — Författare — Author Emma Holmström & Malin Leppänen			
Työn nimi — Arbetets titel — Title ”Vi borde användas som väckarklockor” Erfarenhetsexperter i förebyggande arbete med bostadslösa i Esbo stad			
Oppiaine — Läroämne — Subject Socialt arbete			
Työn laji — Arbetets art — Level Praktikforskning		Aika — Datum — Month and year December 2017	Sivumäärä — Sidoantal — Number of pages
Tiivistelmä — Referat — Abstract <p>Vår praktikforskning gjordes vid Esbo stads social- och hälsovårdstjänster, vuxensocialarbete. Bakgrunden till projektet ligger i statsminister Juha Sipiläs regeringsprogram, där arbetet för att minska på bostadslösheten under åren 2016–2019 skall utvecklas utgående från AUNE- programmet (Åtgärdsprogrammet för förebyggande av bostadslöshet 2016–2019).</p> <p>Syftet med vår forskning var att utreda vilka faktorer som påverkar integrationen och användning av erfarenhetsexperter i arbetet med bostadslösa. I AUNE är ett huvudmål att förebygga bostadslöshet, därför var även ett mål med forskningen att definiera vad förebyggande arbete inom bostadslöshet helt konkret är. Forskningsfrågorna var följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hurdant förebyggande arbete kunder erfarenhetsexperter utföra?</li> <li>- På vilket sätt kan erfarenhetsexperter integreras i arbetsmiljön?</li> </ul> <p>Vi började materialinsamlingen med en fokusgruppintervju bestående av fyra erfarenhetsexperter. Vi intervjuade också fyra professionella som jobbar med erfarenhetsexperter och bostadslöshetsfrågor. Vi använde oss av semistrukturerade temaintervjuer. Vi har även observerat ett möte och ett seminarium. Vi har använt kvalitativ abduktiv innehållsanalys som analysmetod. Den teoretiska antknytningen sker genom Nancy Frasers (2008) rättviseteori.</p> <p>Våra viktigaste resultat är: (1) Det finns inte en konkret arbetsbild för erfarenhetsexperter vilket försvårar integrationen för alla parter, (2) Respondenterna hade svårt att definiera förebyggande arbete, vilket försvårar en fungerande arbetsbild och utbudet av lätta tjänster för bostadslösa är obefintligt, (3) En stor riskgrupp utgörs av frigivande fångar, här saknas stödinsatser i form av t.ex. eftervård, (4) Det finns ett behov av att använda erfarenhetsexperter i det förebyggande arbetet och de professionella är positivt inställda till det trots utmaningarna.</p> <p>Vi ansåg att följande åtgärder kunde gynna erfarenhetsexpertens integrering i de kommunala tjänsterna:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Att utveckla en konkret arbetsbild och se över arbetskontrakten. Genom att utforma en konkret arbetsbild tillsammans med erfarenhetsexperterna vet alla vad som kan förväntas av arbetet. Till arbetsbilden skall också aspekter så som utbildning, tystnadsplikt och säkerhet ingå. Arbetsbilden kunde t.ex. inkludera hembesök, arbete på gräsrotsnivå, eftervård och även arbete med frigivna fångar och personer som bott på stödboenden. Ett pilotprojekt med erfarenhetsexpert – socialarbetare arbetspar. Erfarenhetsexperter kunde, då vänteköerna är långa, vara den första kontakten och kartlägga klientens situation.</li> <li>2. Arbetet skall vara långsiktigt. Arbetet skall också vara rehabiliterande för erfarenhetsexperter.</li> <li>3. Erfarenhetsexperternas närvaro skulle bli regelbunden i fängelserna och fungera som länken mellan klient och tjänsteman. Här krävs definitivt en välpanerad arbetsbild.</li> </ol> <p>Sammanfattningsvis ser vi erfarenhetsexperternas process som arbetstagare i kommunen på följande sätt: Processen inleds då personen fått hjälp, vård och rehabilitering. Därefter påbörjar personen erfarenhetsexpertutbildning. Förhoppningsvis stöder utbildningen personens rehabilitering, ger hen perspektiv på sina egna problem samt ger en värdefull insikt över det kommande arbete. Därefter görs ett kontrakt på 1-2 år. Arbetsbilden är klar och tydlig och stöder erfarenhetsexpertens expertis. Efter att arbetet i kommunen tar slut fortsätter individens rehabilitering, integrering (efter personens egen önskan) i annan form i samhället.</p>			
Avainsanat — Nyckelord — Keywords Erfarenhetsexpert, bostadslöshet, förebyggande arbete			

## Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>4</b>
1.1 Forskningens syfte och forskningsfrågor .....	5
1.2 Bakgrund och tidigare forskning .....	5
<b>2 Teoretisk referensram</b> .....	<b>7</b>
<b>3 Forskningsetik</b> .....	<b>8</b>
<b>4 Praktikforskningens karaktär</b> .....	<b>9</b>
4.1 Studiens handlingsmiljö och aktörer .....	9
4.2 Praktikforskningen som ett pararbete .....	10
<b>5 Datainsamling och metod</b> .....	<b>10</b>
5.1 Fokusgrupp och intervjuer .....	11
5.2 Observationer .....	12
5.3 Analysmetod .....	12
<b>6 Analys och resultat</b> .....	<b>13</b>
<b>6.1 Vad är förebyggande arbete?</b> .....	<b>13</b>
6.1.1 Luckor i utbudet av de sociala tjänsterna .....	14
6.1.2 Frigivna fångar och bostadslöshet .....	17
6.1.3 Utvecklings idéer för förebyggande arbete .....	19
<b>6.2 Faktorer som påverkar integreringen av erfarenhetsexperter</b> .....	<b>20</b>
6.2.1 Att definiera arbetsbilden och arbetsuppgifterna .....	20
6.2.2 Upplevelse av jämlikhet, delaktighet och bemötande .....	22
6.2.3 Rättigheter att anteckna i klientdatabasen och tystnadsplikt .....	23
6.2.4 Vikten av utbildning och att vara rehabiliterad .....	24
6.2.5 Uppfattningar om samarbetet .....	24
6.2.6 Arbetskontraktens form .....	26
<b>7 Diskussion</b> .....	<b>28</b>
7.1 Förslag på åtgärder .....	32
<b>Källförteckning</b> .....	<b>37</b>
Bilaga 1 Informationsbrev	
Bilaga 2 Samtyckesblankett	
Bilaga 3 Intervjuguide för fokusgruppen	
Bilaga 4 Intervjuguide för enskilda professionella	

## 1 Inledning

Vi deltog på Praktikforskningsdagen på Social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet den 12 september 2017. Där introducerades vi för, och blev intresserade av Esbo stads forskningsidé om att använda erfarenhetsexperter i förebyggande syfte med bostadslösa. Vi kontaktade projektchefen för *Kommunstrategier för förebyggande av bostadslöshet – tidig omsorg, delaktighet och stöd för boende* och kom överens om att vi skulle inleda praktikforskningsprocessen i samarbete med dem.

Vid Esbo stads social- och hälsovårdstjänster, vuxensocialarbete, har man gått inför att minska på bostadslösheten i kommunen. I Esbo stad leds projektet av en projektchef och går under namnet; *Kommunstrategier för förebyggande av bostadslöshet – tidig omsorg, delaktighet och stöd för boende*. Projektet utförs i samband med Esbo stads ledning, övriga samarbetspartner och tjänstemän i kommunen. Projektet är en del av statsminister Juha Sipiläs regeringsprogram, där arbetet för att minska på bostadslösheten fortsätter att utvecklas utgående från AUNE- programmet (Åtgärdsprogrammet för förebyggande av bostadslöshet 2016–2019). (Miljöministeriet 2016)

Esbo stad har stött oss under hela forskningsprocessen och har hjälpt till med arrangemangen för intervjuerna. Utan projektchefens insats skulle detta arbete ha varit svårt att slutföra inom tidsramarna. Vi hoppas att detta arbete kan ge nya insikter i vidareutvecklingen av erfarenhetsexperternas integrering i kommunala tjänster, speciellt med tanke på bostadslösa. Under hela forskningsprocessen har vi försökt definiera erfarenhetsexperternas position i de kommunala tjänsterna. Vi valde därför att citera en av våra erfarenhetsexperter redan i vår rubrik ”*Vi borde användas som väckarklockor*”. Erfarenhetsexperten definierade själv sin position som en väckarklocka vars uppgift är att både fånga tjänstemännens uppmärksamhet men samtidigt fungera som ett alarmerande exempel för de personer som hotas av bostadslöshet.

Arbetet är strukturerat på följande sätt: först presenteras forskningens syfte och forskningsfrågor samt bakgrund till initiativet för AUNE- projektet. I kapitel två presenteras den teoretiska referensramen samt tidigare forskning. I tredje kapitlet reflekterar vi över forskningsetiken under forskningsprocessen. Kapitel fyra omfattar praktikforskningens karaktär och en presentation om studiens handlingsmiljö. I kapitel fem beskriver vi datainsamlingen och analysmetoden. Analysen och resultaten presenteras i kapitel sex. Rapporten avslutas med en diskussion i kapitel sju.

## **1.1 Forskningens syfte och forskningsfrågor**

Syftet med praktikforskningen är att studera vilka faktorer påverkar integrationen och användning av erfarenhetsexperter i arbetet med bostadslösa. I AUNE är ett huvudmål att förebygga bostadslöshet, därför är även ett mål med forskningen att definiera vad förebyggande arbete inom bostadslöshet helt konkret är.

Forskningsfrågor är följande:

- Hurdant förebyggande arbete kunders erfarenhetsexperter utföra?
- På vilket sätt kan erfarenhetsexperter integreras i arbetsmiljön?

Esbo stads olika boendetjänster har information och olika erfarenhet över arbetet med erfarenhetsexperter. Praktikforskningen kan även medföra att denna kunskap och dessa erfarenheter kan delas mellan olika enheter, och på så sätt vidareutveckla verksamheten. För tillfället finns det inga gemensamma arbetslinjer och förfaringssätt över hur den här typen av expertis kan användas. Behovet av att reda ut detta är därför nödvändigt.

## **1.2 Bakgrund och tidigare forskning**

Bakgrunden till projektet ligger i en långsiktig plan för att minska på bostadslösheten. Under de senaste 30 åren har bostadslösheten i Finland minskat. De mest betydande orsakerna till detta var att aravalånen ersattes av räntesubventioner och ARA (Finansierings – och utvecklingscentralen för boendet) började genom sina investeringsstöd att stödja utsatta grupper som bostadslösa. Den här förändringen ledde till att bostadslösheten minskade med en tredjedel överlag. Antalet långtidsbostadslösa minskade dock inte avsevärt. (Miljöministeriet 2016)

För att möta de långtidsbostadslösas behov inleddes PAAVO – programmet (Programmet för minskning av långtidsbostadslöshet 2008–2015). Den styrande principen för projektet var ”bostad först”. Denna princip utgick från att i första hand säkerställa den bostadslösas trygghet genom en bostad, och först därefter inleddes det rehabiliterande arbetet med övriga stödformer. Under PAAVO – programmet minskade bostadslösheten ytterligare och sjönk för första gången till under 7000 personer. En bidragande faktor till detta var att projektet bland annat investerade i 3 000 nya stödbostäder. Fastän PAAVO – programmet var framgångsrikt uteblev det förebyggande arbetet nästan totalt. (Karppinen & Fredrikson 2016) Därför har man nu inlett AUNE – programmet, vars syfte är att utveckla det förebyggande arbetet och bekämpa återgången till bostadslöshet. Ett delområde för det förebyggande arbetet är användning och integrering av erfarenhetsexperter vid

planering av tjänster för bostadslösa. Tanken är även att använda erfarenhetsexperter som stödpersoner och mentorer för bostadslösa eller personer i riskgrupper. (Miljöministeriet 2016)

Erfarenhetsexperter inom bostadslöshet är personer som själva har varit bostadslösa och som genom sina egna erfarenheter hjälper att utveckla tjänster för bostadslösa. De kan även stöda riskgrupper i förebyggande syfte. Erfarenhetsexperter har länge använts inom hälsovården, och där mest inom psykiatrin och mentalvården. Inom socialt arbete är användningen av erfarenhetsexperter inte så utbrett än. Det ordnas utbildningstillfällen för erfarenhetsexperter vid bland annat Föreningen för Mental Hälsa i Finland. En del av syftet med att involvera erfarenhetsexperter i det förebyggande arbetet med bostadslösa i Esbo stad, har varit att se delaktigheten som en del av rehabiliteringsprocessen för erfarenhetsexperterna. I Esbo stad fanns det en oro över att rehabiliteringen inte förväxlas till att vara en billig och flexibel arbetskraft.

I Finland är forskning gällande erfarenhetsexpertis på övriga områden än inom psykiatrin ganska nytt. Speciellt vid de sociala och kommunala tjänsterna är försöken att använda erfarenhetsexperter väldigt få och någon direkt forskning angående dessa försök hittade vi inte. Det finns dock i våra grannländer ett väldigt stort intresse för denna typ av delaktighet då det kommer till utvecklande av bland annat tjänster. Tidigare forskning och insikter är väldigt betydelsefulla för vår praktikforskning då en del av syftet är att försöka förstå och kartlägga vilka hinder som existerar och förhindrar integration av erfarenhetsexperter.

Det norska forskningsprojektet HUSK (Høgskole og universitetssosialkontor) forskade under 2006–2011 i erfarenhetsexperters förslag på förbättringen av socialtjänster, ändamålet var givetvis att stärka social och ekonomisk jämlikhet. HUSK- projektet styrdes av tanken ”att sitta i samma båt”, en fras som även vi stötte på i arbetet med erfarenhetsexperterna som gått utbildningsprogrammet för erfarenhetsexperter. I HUSK- projektet användes frasen ändå bredare, tanken var att personer med olika bakgrunder, yrkesidentiteter tillsammans skulle utveckla de sociala tjänsterna. Ett intressant resultat var att tjänstemännen inte kände sig bekväma i att argumentera gentemot erfarenhetsexperternas erfarenheter, kritiken bemöttes därför inte fastän de i vissa fall fanns klara skäl till varför tjänsterna varit bristfälliga. (Eide 2015, 92–98) Resultatet lyfte fram en intressant poäng, d.v.s. att erfarenhetsexperternas makt existerar just i deras kunskap. På så sätt är det möjligt med en jämlik maktbalans mellan tjänstemän och erfarenhetsexperter, d.v.s. så länge vågskålen inte väger tyngre för den ena parten.

Ett annat resultat som kom fram vid en annan forskning gjord av HUSK var att det finns flera problem och hinder då det kommer till integrering av erfarenhetsexperter, som är förknippade till attityder och förutaffade meningar. Jenssen (2014) anser att så länge vi objektiviserar

erfarenhetsexperter och ser dem som ”den andre”, som ett problem, ser vi inte deras andra sidor och kvaliteter och vad deras kunskap kan medföra. Det här anser Jenssen att är möjligt att bota genom lite nyfikenhet och ändrade attityder. Istället för att stagnera vid att inte se erfarenhetsexperterna som människor bör vi fråga oss vad kan vi tillsammans göra för att uppnå gemensamma mål. Jenssen anser att erfarenhetsexperter kan ha stor kunskap som leder till nya och goda insikter såväl för forskare som på gräsrotnivå. (Jenssen 2014, 131–132)

## 2 Teoretisk referensram

Vår teoretiska referensram utgörs av en rättviseteori för att jämlikt deltagande i ett samhälle kan uppnås. Teorin härstammar från den amerikanska filosofen och feministen Nancy Fraser. Fraser är professor vid New School och undervisar i kritisk teori. I det här arbetet använder vi oss av hennes rättviseteori som den beskrivs i hennes verk *Scales of Justice* (2008) samt hennes artikel *Social Justice in the Age of Identity Politics* (2003). Frasers teori utgår från tanken att hela begreppet rättvisa och alla samhällsliga institutioner skall mätas mot den grundläggande normen jämlikt deltagande (participatory parity). Ur ett förenklat perspektiv anser Fraser att ett samhälle är rättvist då alla kan delta jämlikt i samhälle. Vidare gör hon en analytisk uppdelning av rättvisebegreppet i tre sfärer som är omfördelning, erkännande och representation. Ett rättvist samhälle präglas av att det inte finns några institutionella hinder som hämmar jämlikt deltagande i dessa tre sfärer. Med tanke på omfördelning betyder detta att inga ekonomiska ojämlikheter bör medföra olika möjlighet att delta i samhälle. Att bli erkänd innebär att det inte finns några kulturella strukturer som utgör ett hinder att delta t.ex. på basis av etnicitet, kulturell bakgrund, sexuell läggning etc. (Fraser 2003, 16–19) Sfären av representation är tudelad och utgår från att alla bör ha en jämlik möjlighet att bli representerad i politiska institutioner. Å andra sidan betonar Fraser också att representation även förutsätter att alla bör ha en jämlik möjlighet att ta del av beskrivningen/representationen av politiska frågor. Med andra ord definitionen av vad det politiska problemet ifråga är (Fraser 2008, 17–20).

Genom dessa tre sfärer som Fraser räknar upp kan även erfarenhetsexperternas viktiga roll i kommunens sociala tjänster belysas. Med tanke på omfördelningsprincipen, kunde erfarenhetsexperternas expertis vid t.ex. utveckling av tjänster för bostadslösa leda till ekonomiska besparingar. Omfördelning av resurser kunde ske i den mening man riktar dem till mer ändamålsenliga tjänster som fyller bostadslösas behov. Tjänstemännens okunskap kan bidra till att redan knappa resurser riktas till fel former av stöd. Genom att koppla in erfarenhetsexperter i

utvecklande av kommunens socialtjänster för bostadslösa kan i bästa fall tjänsterna utvecklas till att bättre fylla sitt syfte.

I vår praktikforskning är erkännandet och representationen, d.v.s. den jämlika delaktigheten och det jämlika bemötande centralt. Att bli behandlad som en jämlik med samma rätt att delta och utveckla samhället i en mer demokratisk riktning är enligt Fraser förknippat med ett erkännande. Erkännande och delaktighet speglar Fraser i sin teori gentemot hur olika institutioner i samhället representerar olika grupperingar, dessa kan bestå av minoriteter av olika slag. I Frasers texter och teorier är den kvinnliga representationen central. Vi tänker oss att denna representation eller delaktighet likväl kunde handla om erfarenhetsexperters delaktighet i kommunens tjänster. De skulle på så sätt ge en röst åt den minoritet som aldrig blir hörd, i det här fallet de bostadslösa.

### **3 Forskningsetik**

Vi följer de etiska riktlinjer som Forskningsdelegationen (2009) uttalat sig om.

Vi informerar alla respondenter om att deltagande i intervjuer är frivilligt. Vi kommer att ge ett infopapper åt alla deltagare, var syftet med vår forskning beskrivs. Våra kontaktuppgifter (e-mail) kommer att finnas tillgängliga så att respondenterna kan kontakta oss om de har frågor gällande vår forskning eller t.ex. deltagande i intervjuer. Före vi gör observationer på möten kommer också alla mötesdeltagare bli informerade om att vi kommer att observera mötet. Vi kommer inte föra sådana anteckningar som identifierar enskilda personer. Före intervjuer med professionella och erfarenhetsexperten ber vi dem skriva på en samtyckesblankett.

Alla blir också informerade om att kännetecknande element tas bort ur materialet, det kommer alltså inte vara möjligt att känna igen enskilda personer i rapporten. Vi kommer ändå att hänvisa till att forskningen är gjord i Esbo stad, och därmed finns det en chans att personer som arbetar i Esbo stad kan känna igen vissa personer. Vår kontaktperson i Esbo stad hjälper oss också att få respondenter för intervjuer och därmed vet hon också vem vi har intervjuat.

Respondenterna har också möjlighet att avbryta sitt samarbete och dra sig ur forskningen. Om det är möjligt tar vi bort intervjuerna med personen och det materialet beaktas då inte. I fall vi redan hunnit långt i analysen och rapporteringen när personen vill dra sig ur kommer det inte vara möjligt att ta bort det material som redan beaktats, men i den resterande delen av rapporteringen kommer personens intervju inte beaktas.



Intervjuerna spelas in med telefon och transkriberas. När intervjuerna har transkriberats förstörs ljudfilerna. I de transkriberade intervjuerna ingår inga kännetecknande element av enskilda personer.

Leppänen kommer ytterligare att fördjupa sig i ämnet i form av en biämnas pro gradu. Respondenterna informeras om att intervjuerna och annat material också kommer att användas i Leppänens avhandling utöver vår gemensamma rapport. De transkriberade intervjuerna förvaras därmed ända tills Leppänen fått sin avhandling klar, och därefter förstörs filerna.

#### **4 Praktikforskningens karaktär**

Att utföra praktikforskning inom socialt arbete handlar om att forska i, och utveckla ett fenomen som bottnar i de professionellas eller klienternas behov av ny kunskap. (Satka & Julkunen & Kääriäinen & Poikela & Yliruka & Muurinen 2016, 8) Praktikforskning är en fusion av praktik och forskning där växelverkan, förhandling och utbyte av idéer är centralt. Praktikforskningsplatsen och forskaren måste komma överens om vad som skall forskas, så att bådadas behov eller visioner tillfredsställs. Praktikforskning handlar också om att kunskap kan produceras bottom-up, alltså från gräsrotsnivå uppåt. Detta är speciellt viktigt inom socialt arbete, då det praktiska arbetet görs på gräsrotsnivå. (Uggerhøj 2014)

I vårt arbete aktualiseras detta genom att ämnet vi forskar i bottnar i ett behov på Esbo stad att få kunskap om hur erfarenhetsexperter kunde användas inom bostadslöshetsarbetet. Vi har också formulerat syftet för forskningen i samarbete med vår kontaktperson, samt hållit varandra uppdaterade under praktikforskningsprocessen.

När praktikforskningens resultat har uppstått skall den nya kunskapen föras tillbaka till arbetsplatsen så att de där kan utveckla praxisen. Det bästa sättet att göra detta är att låta aktörerna vara en del av forskningsprocessen och ta del av preliminära resultat. (Satka et al. 2016, 11) I enlighet med detta kommer vi att diskutera våra preliminära resultat med kontaktpersonen på Esbo stad i ett tidigt skede, före rapporten är fullständigt färdig.

##### **4.1 Studiens handlingsmiljö och aktörer**

Vår praktikforskning centreras i Esbo stads vuxensocialarbete, inom bostadslöshetsarbetet. Esbo stad deltar för tillfället i ett projekt vars mål är att förebygga bostadslöshet. I enlighet med detta har

Esbo stad anställt två bostadsrådgivare utöver de socialarbetare som arbetar med bostadslöshetsfrågor.

Erfarenhetsexperter har använts sporadiskt i Esbo stad under de senaste åren. Den första erfarenhetsexperter har anställts hösten 2016 och under hösten 2017 skall erfarenhetsexperternas roll förstärkas och utvecklas ytterligare i kommunen. Tanken är att erfarenhetsexperter skall ha en aktivare roll och användningen av denna typ av expertis skall spridas till övriga delområden. För tillfället råder det en ömsesidig osäkerhet mellan tjänsteproducenter samt personal på boenden och erfarenhetsexperter över hur detta samarbete i fortsättningen skall se ut. På olika boenden har arbetet med erfarenhetsexperter utvecklats på olika sätt. Hälften av erfarenhetsexperterna vi intervjuade hade gått yrkeshögskolan Laureas erfarenhetsexpertutbildning, som var ett pilotprojekt våren 2017.

Antalet bostadslösa i Esbo stad i november 2016 var 570 personer, varav 199 personer var långtidsbostadslösa. 39 familjer eller par var utöver dessa också bostadslösa. Antalet bostadslösa överlag ökat en del från 2015 (n=546) medan långtidsbostadslösa har sjunkit från år 2015 (n= 245). (Josefsson 2017) Erfarenhetsexperternas uppgift är att förebygga denna bostadslöshet.

#### **4.2 Praktikforskningen som ett pararbete**

Vi har båda deltagit på observationstillfällena och varit närvarande under intervjuerna. Vårt samarbete har gått väldigt bra. Vi har haft ett online-dokument som båda har haft tillgång till hela tiden. Vi har använt dokumentet som underlag för forskningsplanen, intervjuerna och rapporten. Uppdelningen av arbetet har skett stegvis, beroende på yttre faktorer, t.ex. Emma har transkriberat den största delen av intervjuerna då Malin samtidigt arbetade mera på teorin och metoden. Det övriga materialet har vi an efter delat upp, sedan träffats och diskuterat och tillsammans arbetat vidare på ett första utkast. Vid analysen gick vi båda enskilt igenom allt material och sedan delade vi upp analysen i två delar som vi skrev på var sitt håll. Sedan träffades vi och diskuterade resultaten och skrev en slutlig version.

### **5 Datainsamling och metod**

Materialet består av en fokusgruppintervju på 2h med paus (ca 100 minuter bandad intervju), och tre enskilda intervjuer med fyra stycken professionella, varav en intervju bestod av två professionella. De enskild intervjuernas längd varierade mellan 43 och 65 minuter. Den transkriberade fokusgruppintervjun (Times New Roman 12pt, radavstånd 1,5) gav 26 sidor text. De

enkilda intervjuerna gav 13, 16, och 15 sidor transkriberat material, tillsammans 44 sidor material. Allt som allt blev det 70 sidor transkriberat material + anteckningar från observationstillfällena.

## **5.1 Fokusgrupp och intervjuer**

Vi började materialinsamlingen med en fokusgruppintervju bestående av fyra erfarenhetsexperter. Fokusgrupper är ändamålsenliga då man vill undersöka attityder och uppfattningar om ett visst ämne. Fokusgrupper karakteriseras av att intervjun/diskussionen har ett fokus, intervjun baserar sig till exempel på en gemensam erfarenhet. Forskarens roll i fokusgrupper är att stöda diskussionen, inte att hela tiden fråga exakta frågor. Frågorna skall vara öppna så att fokusgruppen kan svara på frågorna genom diskussion. Gruppdynamiken och tillit inom gruppen är viktiga för att fokusgruppen skall nå bästa resultat. (Denscombe 2016, 268–270)

För vår studie ville vi alltså intervjua erfarenhetsexperterna om deras tankar om att arbeta som erfarenhetsexperter, och därför passade fokusgruppintervjun för vårt ändamål. Erfarenhetsexperterna i fokusgruppen kände varandra från tidigare vilket kan ha lättat diskussionen om känsliga ämnen. Det tog en stund före respondenterna förstod idén med fokusgruppen, men an efter flöt diskussionen på och respondenterna började fråga frågor av varandra.

Vi intervjuar också fyra professionella som jobbar med erfarenhetsexperter och bostadslöshetsfrågor. Vi använder oss av semistrukturerade intervjuer för att kunna vara flexibla i intervjusituationen och låta respondenterna föra diskussionen vidare. Intervjutillfället blir således mera som en diskussion än en strikt intervjusituation. Semistrukturerade intervjuer har också den fördelen att man kan utveckla och ändra frågorna under forskningsprocessen. (Denscombe 2016, 266–267) Vid intervjuerna hade vi en intervjuguide som stöd, men vi lät respondenterna berätta om sådant de tyckte var relevant. Vi använde inte exakt samma frågor vid varje intervjutillfälle eftersom vissa respondenter spontant tog upp relevanta saker, medan andra inte kom att tänka på samma saker.

Vi var båda med på alla intervjutillfällen i egenskap av intervjuare. Eftersom intervjuerna var lediga till sin karaktär var det mera som om vi förde en diskussion, och båda av oss ställde frågor då det passade. Att vi båda var med på alla intervjutillfällen har lett till att vi har en större och övergripande bild av materialet vilket hjälper oss analysera materialet tillsammans.

## 5.2 Observationer

Vi deltar i ett möte och ett seminarium för att observera samspelet mellan erfarenhetsexperten och andra tjänstemän. Under observationerna kommer vi att fokusera på hur och i vilka frågor erfarenhetsexperten ges eller tar till orda i möten, samt hurudan växelverkan och diskussion det leder till.

Vi har båda varit med på observationstillfällena eftersom vi tänkte oss att vi då har mindre chans att missa eller missförstå viktiga saker. Eftersom människans minne är selektivt och olika människor tar fasta på olika saker vid observationer, kunde vi på detta sätt komplettera observationsanteckningar. Vi använde oss också av ett observationsschema för att skriva upp hur många gånger och vem som fick taltur och plats på mötet, samtidigt som den andra skrev upp vilka ämnen som togs upp. (Denscombe 2016, 294–296)

## 5.3 Analysmetod

Som metod i vårt analysarbete har vi använt oss av kvalitativ innehållsanalys. Genom innehållsanalys söker man efter textens betydelse. Som en forskningsmetod representerar innehållsanalysen en metod som på ett systematiskt och objektiva sätt sammanställer material. (Elo & Kääriäinen 2007, 1)

Vår analysmetod är abduktiv. Vi anknyter vår analys till Frasers (2008) rättviseteori. Analysenheterna väljs på så sätt ut ur vårt insamlade material på basis av vår forskningsfråga. Vi har analyserat vårt material genom att definiera och urskilja vissa teman i materialet, såtillvida kallar vi analysen för en teoristyrd tema analys. Tema analysen är en variant av innehållsanalysen, tanken är att begreppen och teman under analysprocessen blir allt tydligare. Vi använder oss av Vaismoradi & Turunen & Bondas (2013) definition till tema analys. Enligt den är tema analysen en analys som fokuserar på att hitta mönster i materialet i stället för att också fokusera på vem som säger vad och till vem. Det finns vissa teman i materialet som ständigt återkommer och ger materialet en struktur och en helhet. Vi har under forskningsprocessen också funderat över vår egen position som forskare och även kontinuerligt etiskt reflekterat över ämnet och ändamålet med forskningen.

Intervjuerna har transkriberats ordagrant och talspråkliga uttryck har lämnats kvar. På detta sätt blir respondenternas (särskilt erfarenhetsexperternas) egen röst hörd. Vi läste igenom de transkriberade intervjuerna och försökte formulera olika teman. Redan under intervjuerna snappade vi upp möjliga

teman, vi märkte att vissa saker spontant kom upp i alla intervjuer, både från de professionella samt erfarenhetsexperterna.

Vår arbetsmetod gick ut på att på varsitt håll analysera texter, därefter träffades vi och diskuterade element och teman vi fäst oss vid. Det som dock var intressant var att de teman vi tog fasta på inte alltid var det samma för oss båda.

## 6 Analys och resultat

I detta kapitel presenterar vi analysen och resultaten av materialet.

### 6.1 Vad är förebyggande arbete?

I Aune- projektet är begreppet *förebyggande arbete* centralt. Den bakomliggande tanken med att integrera erfarenhetsexperter i kommunens socialtjänster är en åtgärd i Aune-projektet för att just *förebygga* bostadslöshet. Men vad betyder det helt konkret att förebygga bostadslöshet? Detta var en fråga som ställdes alla respondenter. Vi upplevde att detta var en väldigt svår och komplex fråga för det flesta att besvara.

*”Mun mielest se on haastava kysmys toi ennaltaehkäisy. Ku se ei oikein näy siihen työhön asti se ennaltaehkäisy. Puhutaan ennaltaehkäisystä ja siihen pitäis panostaa ja pitäis sitä ja pitäis tätä ja sit. Sit se ehkä on enemmän yksittäisten työntekijöiden tavassa tehdä työtä, kun niissä rakenteissa.”<sup>1</sup>*

Stycket ovan beskriver problemet i det förebyggande arbete. Den första respondenten berättar att det just nu i (Esbo) inte existerar klara strukturer för det förebyggande arbetet. Det diskuteras mycket men ingen vet egentligen vad det består av. Respondenten anser att största delen av det arbete som för tillfället görs i förebyggande syfte är fast vid enskilda individer. Speciellt tjänstemännen och de som erbjöd tjänsterna upplevde till en början frågan svår att besvara. Det är intressant att det förebyggande arbetet är så främmande, svår definierbart samt nästan helt saknas i strukturerna i kommunen. Hur kan man vidta åtgärder för förebyggande arbete om man inte vet hur det borde se ut på olika samhällsplan och var insatserna borde göras? Desto längre intervjuerna skred och då informanterna började känna sig mer bekväma kom de ändå fram med flera goda idéer över hur det förebyggande arbetet kunde vara.

*”Mitä se on niiku se ennaltaehkäisy. Pakko painottaa järjestöjen ja kolmannen sektorin merkitystä, nehän sitä tekee. Ne kohtaa asiakkaita siellä arjessa. Et esimerkiksi manna-apu, ruuanjaon*

*merkissä, siinähan ois täydellinen paikka kohdata asiakkaita ja sitä kautta saada kontaktii niihin ja jotenki rohkasta ja motivoida hoitaa omii asioita. Sitä mun mielest ennaltaehkäisevä työ on parhaimmillaan että. Ihminen tulee kuulluks ja nähdyks ilman tätä meidän byrokraattist rakennetta ja sitte kun siihen saa kontaktin sä voit tehdä muutostyötä”<sup>2</sup>*

När kontakten och tillit till klienten skapats kan ett aktivt förebyggande arbete inledas. Det förebyggande arbete kräver både att man definierar och kan nå målgruppen och att en tillit mellan två parter föds. Under våra intervjuer bar erfarenhetsexperterna ofta på förslag till lösningar på både var uppsökande verksamhet kunde vara aktuellt samt hur en tillit utifrån att två personer som befunnit sig i samma situation kunde leda till ett konstruktivt samarbete. Med hänvisning till Frasers (2008) begrepp om deltagande och representation kunde man hävda att de utsattas eller erfarenhetsexperternas röst helt klart lyst med sin frånvaro och att ett behov av att deras röst blir hörd verkligen existerar, om ändamålet är att förebygga bostadslöshet. I följande del inleder vi analysen med att först diskutera kring hur ett förebyggande arbete kunde se ut. Vi har delat upp det förebyggandearbete under två rubriker; (1) Luckor i utbudet av de sociala tjänsterna och (2) Utvecklings idéer för förebyggande arbete. I den första delen analyseras de utmaningar och brister i tjänstenätverket som framkommit vid intervjuerna. På detta sätt försöker vi samtidigt kartlägga vilken roll erfarenhetsexperterna kunde ha i att exempelvis fylla dessa luckor i det förebyggande arbete. I den andra delen analyseras förslag på vad förebyggande verksamhet kunde vara.

### **6.1.1 Luckor i utbudet av de sociala tjänsterna**

*”Jos vaikka taivaanlahjana tulisi se oikeassa minuutissa, oikeassa elämänvaiheessa joku joka tulis sanomaan että nyt mä otan susta käestä kiinni kävellään yhdessä. Jokaisella on eri aikataulu.”<sup>3</sup>*

Det är uppenbart att människor är i olika livsskeden och mottagliga eller mindre mottagliga till hjälp. Tidpunkten för att kunna bistå med hjälp och för att få hjälp ansågs vara en kritisk faktor för såväl tjänstemän som bostadslösa. Tjänstemännen var under intervjuerna ofta snabba att poängtera bristerna i tjänsternas tillgänglighet. Att i ett tidigt skede redan få hjälp kunde eventuellt leda till att problemen inte hinner bli okontrollbara. Vid det skedet borde personen inte sättas i kö utan stödet kunna ges snabbt.

*”No tää tulee aika paljon siit kokemuksest, tai oman työn näkövinkkelistä, kun kohtaa näitä täysin asunnottomia ihmisiä niin siel on aika paljon semmosii ihmisii mulle valikoitunu nimenomaa just Espoossa yhteydenotot et heil ei välttämät oo hirveen isoo ongelmavyyhtiä elämässään ollu. Eikä esimerkiks raskasta päihteiden käyttöö. Näitä eronneita miehiä on jonkin verran, sit on menny*

*yrityksiä nurin ja näin. Aina puhun sen puolesta että tavallaan, et miten tavotettas ne ihmiset joil on tosi kevyt se tuen tarve ja lyhyeks ajaksi, et Espoon palvelut on tosi raskaita”<sup>4</sup>*

Informanten ovan lyfter fram att det finns klara luckor i de sociala tjänsterna i Esbos stad. Tjänsterna koncentrerar sig enbart på personer med grava problem. Ändamålet med Aune-projektet är i motstas till PAAVO-projektet där satsningarna låg på de långtidsbostadslösa, att erbjuda hjälp åt alla slags bostadslösa. Respondenten beskriver att det i Esbo inte finns tjänster för personer som endast har lindriga problem och endast skulle behöva ett kortvarigt stöd. Dessa personer är t.ex. skilda män och ägare till företag som gått i konkurs. Problemet är att hjälpen inte är tillgänglig förrän problemen hopat sig och blivit väldigt stora.

*”Ja siks ois tosi tärkeätä et sillon ku se tulee ni siihen pystyttäs tarttuun, et oli se sitten minä tai joku sosiaalityöntekijä tai ihan kuka tahansa sen kuulee. Ni tarttus siihen ja ois sitä tietosuutta niiku tosta asunnottomuudesta ja niistä syistä mitkä siihen johtaa ja miten lähtee purkaan.”<sup>5</sup>*

Respondenten reflekterar över hjälpens natur och konstaterar att det egentligen inte har någon skillnad vem som ger hjälpen. Så länge den hjälpende handen förstår de bakomliggande orsakerna till bostadslöshet.

*”Kun ollaan puhuttu siitä kevyen tuen puuttumisesta ja ehkä just siitä et kokemusasiantuntijuushan vois nimenomaan olla sitä kevyttä tukee.”<sup>6</sup>*

Här framkommer ett konkret förslag över var erfarenhetsexperternas insatser skulle kunna behövas och vara lämpliga. Under intervjuerna kunde så gott som alla våra respondenter konstatera att det första bemötandet mellan myndighet och klient är känsligt. Det framkom även att det var primärt för både tjänstemännen såväl som erfarenhetsexperterna att personer i nöd, d.v.s. personer som själva kommer och ber om hjälp inte skulle lämnas ensamma. Erfarenhetsexperternas insats och närvaro kunde just vid dessa tillfällen vara viktiga, då det centrala är ett humant bemötande.

Erfarenhetsexperterna underströk den maktfördelning som existerar mellan bostadslösa och tjänstemän och ansåg att detta är ett av det avgörande skeden för ett fortsatt gott samarbete.

*”Uskon todellakin että asiakkaat, tai ihmiset on kohdeltu asiakkaina liian raa’asti, on unohdettu et kaikki ongelmat mitä siinä edessä on, alkoholismi, asunnottomuus, päihdeongelmia ja kaikki muut, sen takana on se ihminen joka oikeesti kärsii.”<sup>7</sup>*

Kritiken lyder bland annat att de sker en slags objektvifiering vid bemötande mellan tjänsteman och klient. Respondenten fortsätter med att kritisera hur tjänstemän och olika anstalter bollar patienter fram, tillbaka och att personen bakom alla dessa problem glöms bort. Tjänstemännens roll i

klientbemötande är inte alltid så svartvit. Resurserna är knappa och att ansöka, på klientens vägnar, om tjänster kräver en hel del byråkratiskt pappersarbete. Klienten ser inte själv nödvändigtvis allt arbete som sker bakom deras ryggar. Det är ändå viktigt att ta kritiken på allvar, för som citatet ovan beskriver är det sist och slutligen en person i nöd som söker hjälp. Erfarenhetsexpertens roll kunde möjligtvis vara att sköta bemötande och kanske kartlägga för tjänstemännen de problem hen ser. Med andra ord kunde kanske erfarenhetsexpertens arbete vara att göra en del av det arbete som inte kräver tjänstemannaansvar.

*”Ku oma kokemus, ei multa hirveesti kysytty koskaan. Et jos ei tiettyihin saappaisiin mahu ni kyl sä sit jäät sen avun ulkopuolelle. Ja psytyiskö se työntekijä asettuu sen asiakkaan näkökulmaan, se on aika ratkaiseva tekijä et pystyy niiku auttaa ees ylipäänsä mitenkään.”*<sup>8</sup>

Erfarenhetsexpertens tysta och viktiga kunskap är att verkligen förstå ”i vilka skor” klienten verkligen står. Det här kräver ett helhetsperspektiv. Det är inte endast att se problem och hur de ska lösas, utan att se den komplicerade helheten människa lever i och omger sig av. Tjänsternas ändamål är att kompletterar varandra så att slutresultatet blir en frisk människa. Respondenten beskriver tjänsterna som existerar mer för existerandets skull än för att finnas till för en brokig skara människor i behov av olika former av tjänster. Ur respondenternas citat kan man utläsa att de bostadslösas problem oftast är betydligt mer komplicerade och inte går att klassificera enligt ett visst problem, oftast är de bakomliggande problemen flera. Krafterna räcker nödvändigtvis inte till att orientera sig bland alla tjänster. Det behövs någon med erfarenhet som koordinerar, ser helheten och förstår sig på tjänstenätverket.

*”Et jos joku ois tullu sillon käymään mun luona, ja ideaalitalanne ois vielä et kokemusasiantuntija ois siinä mukana kertonu että näin voi käydä, se mitä mulle sitte kävi.”*<sup>9</sup>

Flera av erfarenhetsexperterna var av den åsikten att om någon som erfårit något liknande som de, i rätt stund, berättat för dem vad som kan ske skulle de kanske ha förstått alvaret i deras situation. De beskrev en verklighet där det inte existerar alternativ. För att anknyta till Frasers teori som beskrivs i kapitel 2, kan man konstatera att representationen av den här minoriteten inte syns i våra tjänster. Den syns inte eftersom de är så marginaliserade och lämnade utanför samhället. Det har nu i samband med AUNE- projektet blivit erkända en röst, men det krävs mer än att sporadiskt lyssna till en minoritets röst för förändring, det krävs delaktighet i form av representation. Vi återgår till det här senare under analysen.

Vi har tidigare i analysen funderat över de luckor i tjänster som existerar då en person själv söker hjälp. Hur är det då med personer som inte själva förstår eller har kapacitet att söka hjälp, när kan



myndigheter ingripa? Var kan man hitta de luckor som fångar de här människorna och gör deras problem synliga och möjliga att ta tag i. I Esbo stad har ett försök gjorts genom att tillsätta två bostadsrådgivare. Men under intervjuerna blev det uppenbart att den här hjälpen inte är tillräcklig. Flera av respondenterna ansåg att ett tecken och en möjlighet att automatiskt ingripa borde ske då någon försummar att betala sin hyra eller har en poste restante adress. Tak över huvudet utgör ett av de viktigaste basbehoven för en människa. Respondenterna ansåg att då en människa försummar att sköta detta basbehov för den tredje gång borde någon ingripa. En respondent berättade att en socialarbetare tagit kontakt för att personen inte betalat hyran. Men istället för att göra ett hembesök eller ta reda på hur personen mår, betalades personens skuld och hen fick en förmyndare. Hen fortstade dricka och förlorade allt. Utan vård och utan hjälp så finns det inte en möjlighet till rehabilitering efter att en människa nått ett visst stadie.

*”Siksi tarvitaan kokemusasiantuntijoita olemaan sen asiakkaan tukena että näkee sen asiakkaan ympärillä olevan, sen kokonaisuuden, asiakas on monest itse niin heikko että se ei ymmärrä mitä kaikkea palveluita hän tarvitsisi.”<sup>10</sup>*

Här har erfarenhetsexperterna själv föreslagit att kunna ha en viktig roll i det förebyggande arbete och hjälpa både tjänstemän och klienter att se hela helheten och kontexten individen lever i. Å ena sidan hjälpa klienten att förstå det tjänstenätverk som omger henne och vilket sätt man kan orientera sig bland de tjänster som finns och ta del av dessa. Å andra sidan hjälpa och ge råd åt tjänstemannen över vilka tjänster som vid just detta tillfälle är de nödvändigaste och vad klienten möjligtvis klarar av i denna stund.

### **6.1.2 Frigivna fångar och bostadslöshet**

I Aune- projektet lyfts frigivna fångar upp som en av de största riskgrupper med tanke på bostadslöshet. Under våra intervjuer med såväl erfarenhetsexperter som arbetare vid kommunen eller tredje sektorn upplevde vi att det fanns ett väldigt stort tomrum då det kom till sociala tjänster för fångar. Dessa tjänster föll nästan enbart på tredje sektorn. Nedan beskriver en frigiven fånge och numera själv en erfarenhetsexpert sin upplevelse vid frigivningen och under fångenskapen.

*”oma kokemus, ku olin tuol Sörkassa ennen ku ite alotti ton selvinpäin elämisen ni, kyl se aika hiljasta on mistään kunnan puolelta. Ei sinne ollu kukaan muhun yhteydessä. Vankilatyöntekijä tuli mult kyselä, ja sit mult otettiin lapsi huostaan ku oli lusimassa ni sitä kautta must siel vankilassa vankilatyöntekijäl heräs huoli mun asioista. Vast siin vaiheessa ku mä pääsin ehdonalaseen vapauteen otettiin yhteyttä Espoon kaupungille ku laitettiin asuntohakemuksia ja sielt vähän otettiin kantaa ku saa bussilippuja ja tämmösi. Mut ei muhun ois kukaan ottanu jos ei ois kriminaalihuollon*

*tukisäätiö tullu siihen väliin ja ottanu must kiinni. Et olisin varmaan vieläki tuol kadulla jos nyt oisin ees hengissäkään. Ei ollu Espoon kaupunki must mitään.”<sup>11</sup>*

Respondenten beskriver sin egen erfarenhet av frigivningen från fängelset som väldigt ensamt. Från Esbo stad var man först i kontakt mer respondenten då hen frigavs och det blev aktuellt att ansöka om bussbiljetter och bostad. Respondenten säger att hen inte vet var hen skulle vara om inte tredje sektorn stigit in och stött hen vid frigivningen. Eftersom frigivna fångar utgör den största riskgruppen för bostadslöshet borde kommunens insatser vara större om det förebyggande arbetet skall kunna minska på bostadslösheten. Här utgör det förebyggande arbetet på sätt och vis någon form av eftervård. Under intervjuerna lyftes även fram att liknande behov till eftervård skulle finnas hos personer som flyttas till eget hem efter en period på ett boende. Den här formen av eftervård kunde t.ex. bestå av intensivare uppföljning. Respondenten funderar på att eftervården möjligtvis kunde vara en form av förebyggande verksamhet som erfarenhetsexperterna kunde bistå med.

*”Joo, joku tukihenkilö. Mä olin tommoses, työkokeilus, se on sit taas Kris joka ajaa semmosta asiaa et pystyy niiku ilman päihiteitäki ja ilman rikoksii elää täs yhteiskunnassa. Sielt ne käy vankei hakee portilta. Oon itekki käyny Jokelan vankilassa kertoo omaa tarinaa. Sinne tarvitaa sitä, ihmisii kenel on sitä tietoa ja kokemusta oikeesti et ei se oo mahoton paikka.”<sup>12</sup>*

Informanten beskriver hur viktigt det är att någon är emot fången då den friges och hjälper den att förstå att det är möjligt att leva ett liv utan rusmedel och kriminalitet. Erfarenhetsexperterna beskriver även vikten av att någon som erfarit fängelse, frigivningen och rehabilitering kan berätta om sina erfarenheter för de fångar som fortfarande sitter i fångenskap och kanske funderar över att lämna det förflutna bakom sig. Under intervjuerna med både erfarenhetsexperterna och tjänstemännen framkom även hur viktigt det skulle vara att någon stod utanför och väntade på fången då den frigavs. Erfarenhetsexperterna ansåg att de är just de första 15 minuter som är kritiska för den frigivne fången då hen avgör om hen återgår till sitt gamla liv eller lämnar det bakom sig. Även tjänstemännen såg att erfarenhetsexperternas roll i fångelserna kunde vara av stor vikt.

*”Se ois nimenomaa siihen tilanteeseen jos ois joku sellanen jol ois itelläki vankilataustaa ni se tietää milt se tuntuu ja kaikki nää jutut, ni se ois tosi hyödyllinen siihen. Siel vankilois se on aika hierarkkista. Ku oltiin Keravan avovankilas käymässä, puhuttiin asumisesta, ne innostu kauheesti ne vangit sit keskustelee ni sit siel oli työntekijöitä sielt vankilasta ni ne jotenki hiljensi niitä, et nyt kuunnellaan. Nyt tuodaan sitä asumista kyllä vahvemmin sinne, mut et kylhän siihen liittyy niin paljon muutakin et se asuminen on yks siel muiden joukossa asioina. Vaikka mun mielest se ois tosi tärkeä sitte et ei tulis niitä uusintarikoksii.”<sup>13</sup>*

Respondenten beskriver fångarnas verklighet som väldigt hierarkisk och att det behövs någon som vet hur det känns och förstår vad fångarna egentligen går igenom under fångenskapen. Respondenten menar att man börjat föra in mera information om boendet men att det också handlar om så mycket annat än endast boendet. Tjänstemannen säger att arbetet med fångarna är viktigt för att hindra återfall. Bostadslösheten är ofta en bakomliggande delorsak som slutligen leder till kriminalitet och fängelse.

### 6.1.3 Utvecklings idéer för förebyggande arbete

Under den här rubriken har vi samlat förslag och analyserat de utvecklingsidéerna som uppkom under intervjuerna och kunde fungera som förebyggande arbete.

*”Mä yhelt asunnottomalt kerran, tai hän kertoi, et mihin hänen mielestään kannattais markkinoida meidän palveluja ja tukee asunnottomille. Ni se sano et jos saisitte niitä kauppoihin vietyy siihen pullonpalutusautomaattiin teiän yhteystiedot ni se ois se mistä löytys. Mul ei ois ikinä tullu mieleen itselle.”<sup>14</sup>*

*”Siinä vaiheessa ku ihmisellä jää kuukauden tai kahen kuukauden ajalta vuokrat maksamatta ni silloin pitäis jossaki olla nappi mitä painaa, tai sitte sosiaalitoimeen yhteys tai vuokranantaja ottaa yhteyden jonnekin. Et se on niin vakava merkki kun niinkin isosta perustarpeesta ku asumisesta ja asukas alkaa tinkimään henkilö et jättää sen vuokranki maksamatta.”<sup>15</sup>*

*”Must ois hienoo jos Espoossakin ois tämmöst jonkin sortin lähityötä. Et ois ihan sosiaalityöntekijä ja kokemusasiantuntija. Kirjastot ois hyvii paikkoi, siel on asunnottomii ja siel ois sitä ennaltaehkäsyn mahdollisuuksii”<sup>16</sup>*

Under intervjukedet framkom att tjänstemän fann en utmaning att finna eller nå olika grupper av bostadslösa. I citaten ovan illustreras tre exempel på var man möjligen kunde sätta in förebyggandeverksamhet. I det översta citatet har en bostadslös tipsat att de vid t.ex. flaskinsamlingsposterna kunde finnas information och kontaktuppgifter, en annan tipsar om att det då personer söker vid poste restante skulle finnas information vid posten, även ställen som hälsostationer, bibliotek och matköer nämndes. En bakomliggande tanke som dök upp var att erfarenhetsexperterna kunde existera för att finna visst klientel. En form av uppsökande verksamhet som skulle ske genom att t.ex. erfarenhetsexperterna närmar sig de bostadslösa vid de olika platserna, eller bjuder på kaffestunder och diskussion. Tjänstemännen och erfarenhetsexperterna lyfte även fram reklam för att synliggöra enheten för bostadsrådgivningen som kört igång under

hösten 2017 och som består av två bostadsrådgivare. Även förbättringar i tjänsteutvecklingen lyftes fram av erfarenhetsexperterna.

*”Täydellisessä maailmassa, tää asiantuntija pitäis olla prosessin alussa elikkä päätöksen teossa, jus- poliittinen tasolla.”<sup>17</sup>*

I det ovanstående citatet föreslås att erfarenhetsexperterna borde vara med och utveckla tjänsterna i början av processen, eftersom det vet hur verkligheten ser ut och vad klienten bemöter idag. Respondenten menade vidare att den bilden tjänstemännen har över hur tjänsterna fungerar är väldigt annorlunda från hur det i verkligheten är. En av respondenterna uppfattade sig själv som inte värdig att bli lyssnad till av politiker. Vid observationstillfällena samt intervjuerna upplevde vi att det existerade en känsla av skam och av att inte vara värdig att bli lyssnad till. En av informanterna beskrev känslan av att igen känna sig som en del av en gemenskap var svår för hen att förstå. Det här utanförskapet och känslan av att inte bli hörd är verkligen nödvändigt att ta i beaktande då man funderar på att utveckla arbetsbilder. Det är något vi inte lyfter så mycket fram eftersom det inte direkt är förknippat med våra forskningsfrågor. Men att reflektera över vad en person känner att vara delaktig är och igen få höra till en gemenskap efter många år som marginaliserad är viktig. För att återgå till Fraser (2008) så är det i någon av de tre olika sfärerna minoriteter skall existera för att det skall vara frågan om jämlikhet. Vi tänker oss att de bostadslösa och erfarenhetsexperterna bode vara representerade i alla tre sfärer. Vi har tillsvidare i vår analys närmast berört erkännande och representation men även i omfördelningen av makt och att ha en politiskställning är detta viktigt. Den delen saknas tillsvidare hos erfarenhetsexperterna.

## **6.2 Faktorer som påverkar integreringen av erfarenhetsexperter**

En av våra forskningsfrågor handlar om på vilket sätt erfarenhetsexperter kan integreras i arbetsmiljön. Denna del av analysen fokuserar på att analysera sådana faktorer som kan påverka integreringen av erfarenhetsexperter, och som skall tas i beaktande för att integreringen skall fungera.

### **6.2.1 Att definiera arbetsbilden och arbetsuppgifterna**

Erfarenhetsexperterna har själva en klar vision om att hjälpa andra personer som nu befinner sig i samma, eller liknande, situation som de själva har gått igenom. I deras tal framkommer att de vill förbättra de bostadslösas liv och ställning, med en framtidsbild om att inte låta samma saker som hänt dem, hända andra bostadslösa.

En respondent säger:

*"Mul on halu antaa toivoo ihmiselle, joka mahdollisesti painii samanlaisten asioiden kanssa mitä mä oon [...]"*<sup>18</sup>

En annan respondent beskriver också att hen vill ge hopp om en bättre morgon åt klienter, och därför har hen velat bli erfarenhetsexpert. Genom arbetet anser respondenten att hen kan påverka förhållandena för nuvarande bostadslösa.

Ändå har erfarenhetsexperterna inte haft en klar arbetsbild, och de har fått prova på lite vad de själva kommit på. Det har inte funnits klarhet i vad en erfarenhetsexpert skall göra:

*"... tota semmost selkeet työnkuva ei oikeestaan ollu, et se mitä mä oon lähteny kokeilee ni on ehkä just semmost omaa ajatuksen virran tuotosta..."*<sup>19</sup>

En professionell respondent talade om att erfarenhetsexperter behövs, men det verkade mera som att respondenten i stället skulle ha behövt fler händer eller fler personer överlag på jobbet. Hen säger:

*"Kokemusasiiantuntijoita voi mielestäni tarvita [...] mutta mielestäni [på evenemang], silloin tarvitaan ihmisiä, silloin tarvitaan paljon"*<sup>20</sup>

Man får en känsla av att det inte är erfarenhetsexpert som behövs för den kunskap som erfarenhetsexperten specifikt kunde komma med, det behövs bara arbetskraft överlag. Detta kan också ha att göra med att de professionella inte riktigt vet vad erfarenhetsexpertens uppgift är. I intervjuerna kan man se att de professionella faktiskt inte alltid kan fundera ut vad en erfarenhetsexpert gör. Till exempel detta citat:

*"Mut mitä se [erfarenhetsexperten]niiku tekis siellä?"*<sup>21</sup>

Andra professionella respondenter har å andra sidan en ganska klar bild över vad det är som erfarenhetsexperter gör/kunde göra. Vad detta beror på kommer inte helt fram, eftersom alla säger att de nog har arbetat med erfarenhetsexperter i viss mån. Man kan ändå anta att de som har en klarare bild av arbetsuppgifterna har sett större delar av erfarenhetsexperternas arbete och kan därmed bättre definiera det.

De professionella har också reflekterat över att erfarenhetsexperterna inte skall användas i stället för professionella arbetare. Det finns en känsla av rädsla i att erfarenhetsexperterna skulle ta över professionellas arbete t.ex. pga. resursbrist. Erfarenhetsexperten kan också tänkas att helt enkelt vara så ivrig att få jobba, att hen tar för mycket åt sig. Så länge erfarenhetsexperterna inte används

för att ersätta någon professionell/någon professionells arbete, är de professionella nog positivt inställda till att i större utsträckning integrera erfarenhetsexperter i verksamheten.

*”mitä se olis semmosta mikä ei olis ammattilaista korvaavaa tai jotenki resursseja korvaavaa”<sup>22</sup>*

En poäng som bara en respondent tagit upp, men som ändå är viktig, är aspekten med arbetarskyddet. Respondenten reflekterar över att det är osäkert med arbetarskyddet för erfarenhetsexperter, i fall det skulle hända någonting på t.ex. ett hembesök. Arbetarskyddsfrågan relaterar definitivt till utvecklandet av en enhetlig arbetsbild.

## 6.2.2 Upplevelse av jämlikhet, delaktighet och bemötande

Erfarenhetsexperterna har inte upplevt att de professionella skulle ha förväntat sig för mycket av deras arbete, tvärtom har de professionella varit positivt inställda till erfarenhetsexperterna. Erfarenhetsexperterna känner sig också likvärdiga i arbetssituationer.

En respondent säger:

*”Ei oo tullu viel ainakaa itelle sellast vastaan, että olis jotenki odotettu enemmän [...] mä oon jotenki kokenu et kaikki työntekijät ketä mä oon tavannu on ollu tosi hyvin vastaanottavaisii, et ei oo tullu viel sitä että joku ois täysin tyrmänny mun näkemyksii tai kokemuksii. Et kyl ne asenteet on ollu positiivisii”<sup>23</sup>*

Andra beskriver arbetssituationen och hur hen blivit bemött så här:

*”Joo siis työpajoissa kyllä näki erittäin selkeesti että on halukkuutta ja on tarvetta, ja myös työntekijät on sitä mieltä että tarve on iso siihen, kokemusasiantuntijoita kyllä käytetään enemmän ja kuunnellaan enemmän”<sup>24</sup>*

*”Kyl mä oon ite kokenu, et oon ihan tasavertasessa asemassa”<sup>25</sup>*

Erfarenhetsexperterna tycker inte själva att de skulle ha blivit ojämnt bemötta och att de professionella tagit väl emot erfarenhetsexpertisen. Detta stämmer överens med den bild av erfarenhetsexperternas arbete vi fick under observationsgångerna.

De professionella tycker överlag att erfarenhetsexperterna tagits väl emot i arbetsgemenskapen. En professionell beskriver hur det vid något tillfälle, där professionella och erfarenhetsexperter mötts, har varit en stämning av respekt:

*”Semmonen tunne että ne [sosiaalityöntekijät, sosiaalihjaajat, virkailijat] luottaa siihen että todella ni, kyllä hän on itse nähny tän”<sup>26</sup>*

En annan respondent tycker å andra sidan att det ibland blir en stämning av för mycket respekt. Det har hänt när de professionella inte riktigt har vetat hur de ska förhålla sig till erfarenhetsexperten. De professionella har t.ex. överrespekterat erfarenhetsexperten för att det inte skall verka som att de inte värderar den erfarenhetsbaserade kunskapen. Respondenten menar att det inte var ett jämlikt förhållande mellan erfarenhetsexperter och professionella.

Vi hade fördomar om att erfarenhetsexperterna inte skulle få muntur så ofta, eller att de professionella inte skulle ta dem på allvar. Dessa fördomar visade sig vara felaktiga. I våra observationer tycker vi att det tydligt märktes att erfarenhetsexperterna får plats, och att de professionella lyssnade och respekterade vad erfarenhetsexperterna sade. På ett möte satt alla t.ex. vid samma bord och alla hade möjligheten att säga vad de tycker, och många gånger sade erfarenhetsexperterna vad de tyckte, och till och med ganska rakt på sak.

### **6.2.3 Rättigheter att anteckna i klientdatabasen och tystnadsplikt**

En professionell har tagit upp tystnadsplikten, och reflekterar över hur det i praktiken skulle fungera med erfarenhetsexperter. Eftersom erfarenhetsexperterna inte är tjänstemän har de inte samma bindande avtal som de professionella. Respondenten hade ändå skött en situation så att erfarenhetsexperten helt enkelt hade skrivit under ett tystnadspliktsavtal. Sedan hade de också informerat klienterna om att erfarenhetsexperten har tystnadsplikt, så som alla andra också har.

Två respondenter tog upp aspekten med att erfarenhetsexperterna borde få tillgång till klientdatabaserna, och då blir tystnadsplikten också en faktor att ta i beaktande. På detta sätt kunde de professionella konkret se vad erfarenhetsexperten har gjort och hen kunde också anteckna egna iakttagelser i klientsituationer. Det skulle leda till att erfarenhetsexperternas arbete skulle få mera synlighet bland de professionella.

En respondent säger:

*”Et jos sen [erfarenhetsexperten] vielä kuuluu tehä Efficaan jotku kirjaukset tai muuta siit omasta näkemyksestään jotta se ei ole vaan minun sanomana”<sup>27</sup>* och fortsätter

*”ja sit tuoda myös sitä oman työn näkyvyyttä, et tehkää kirjauksia, laittakaa ylös niitä asioita jotka on, jota tänä aikana saatu [aikaiseksi]”<sup>28</sup>*

En annan respondent svarar:

*”Niinku toit esiin, ne ei pääse meidän järjestelmään ollenkaan. Sillee mun mielestä olis hyvä että joku kohta heillä olisi, että he vois kirjoittaa mitä heillä on mielessä”<sup>29</sup>*

Båda respondenterna är av samma åsikt att erfarenhetsexperterna i alla fall borde ha en begränsad rätt ("joku kohta") att skriva anteckningar i databasen. Att få skriva anteckningar i databasen skulle göra erfarenhetsexperternas arbete mera officiellt och mindre flummigt, i alla fall i de professionellas ögon.

#### **6.2.4 Vikten av utbildning och att vara rehabiliterad**

Hälften av erfarenhetsexperterna vi intervjuade hade gått en utbildning för att bli erfarenhetsexperter. Dessa två var också de som hade arbetskontrakt med Esbo stad.

Under ena observationen talade en professionell om att erfarenhetsexperten måste orka i arbetet och inställde sig kritiskt till att erfarenhetsexperterna är tillräckligt rehabiliterade för att kunna utföra sitt arbete. En erfarenhetsexpert sade då bestämt att ingen som inte klarar av arbetet, och är rehabiliterad, skulle inte en söka sig till ett sådant arbete. Erfarenhetsexperterna vet ju själv bäst vad de orkar med. Stämningen var lite som om den professionella nervärderade erfarenhetsexpertens egna tolkning om att vara rehabiliterad. Denna erfarenhetsexpert har dessutom gått en utbildning för att bli erfarenhetsexpert, och där måste man också behandla sina tidigare erfarenheter.

I intervjuerna med de professionella framkom också att de inte alltid har använt erfarenhetsexperter som gått utbildningen, utan också använt personer som råkar bor på ett stödboende. I intervjuerna talade de respondenterna också om att de är lite oroliga över att erfarenhetsexperterna skall orka i arbetet, i fall de inte själva ännu har processat sina erfarenheter av att vara bostadslös. Respondenterna talar om att arbetsuppgifterna skall vara sådana att erfarenhetsexperterna orkar ta itu med dem, och att de inte skall vara för krävande.

En respondent beskriver erfarenhetsexperter som gått utbildningen:

*"jotenki näkee et he on työstäny niit aiheita"*<sup>30</sup>

Det märks alltså på erfarenhetsexperterna som gått utbildningen att de arbetat och reflekterat över sina erfarenheter och därmed har de saker att komma med i arbetsgemenskapen. Det beskrivs också hur det märks att erfarenhetsexperterna är i olika skeden av rehabiliteringen, genom att vissa ännu bearbetar sina erfarenheter, medan andra bättre kan kritiskt reflektera över dem.

#### **6.2.5 Uppfattningar om samarbetet**

Erfarenhetsexperterna vi intervjuade talade om att de skulle kunna arbeta som arbetspar med en socialarbetare. En respondent sade:



*”Toki se vaatii sen, et jos on työparityöskentelyä, et se vaatii sen oikeenlaisen henkilökemian ja sen että on sitä tutustumista, ja omien asenteiden muokkausta puolin ja toisin tapahtuu jotta se yhteistyö voi toimii”<sup>31</sup>*

Respondenten beskriver bra hur det inte bara är socialarbetaren som måste reflektera över sina attityder, utan det samma gäller för erfarenhetsexperterna. Båda kan ha fördomar om den andra, och båda måste kunna arbeta med dessa fördomar och attityder för att samarbetet skall fungera. Detta är egentligen grunden till att integrera erfarenhetsexperterna i socialväsendet.

Fastän erfarenhetsexperterna tänkte sig att socialarbetarna skulle kunna arbeta med dem, hade erfarenhetsexperterna också förutfattade meningar om socialarbetare. T.ex. att socialarbetare inte vet hur saker (t.ex. service) fungerar i praktiken. Respondenten säger:

*”Monessa eri yhteydessä on sama jutska, että sosiaalityöntekijä tai muu työntekijä, sanoo mitä, mihin päin pitäis sen junan mennä ja sitten meidän tehtävä on just sanoo et ei, mut se ei mee noin. Siellä on tämmöstä ja tämmöstä ja näin iso ero siihen meidän, missä teidän mielikuvituksessa on, mikä sit oikeasti tapahtuu. Me olemme niin kuin sellaisia herätyskelloja mielestäni”<sup>32</sup>*

Respondenten antar alltså att socialarbetare inte har en aning om hur saker och ting fungerar på riktigt, och därför borde erfarenhetsexperterna fungera som väckarklockor för att väcka socialarbetarna ur deras inbillade värld. En annan respondent beskriver hur socialarbetarna bara mekaniskt gör sitt jobb, och att de har glömt att klienten skall stå i fokus. Denna inställning tänker sig erfarenhetsexperterna att de kunde påverka ifall de arbetade som arbetspar med en socialarbetare.

*”niil on unohtunu nää, ensisijaisesti ottaa se asiakas, he on nyt täällä töissä työntekijöinä mutta se että miksi he ovat siellä ni se on ikään kuin jäänyt pois, vaan siit on tullu semmone moottori”<sup>33</sup>*

En annan respondent fyller på samma tema, att erfarenhetsexperter borde jobba med socialarbetare för att hjälpa dem se saker ur den bostadslösas perspektiv:

*”...auttamaan pääsemään paremmin niihi asiakkaan saappaisiin”<sup>34</sup>*

En erfarenhetsexpert berättar att de i erfarenhetsexpertutbildningen behandlat delad expertis och att arbeta i arbetspar. Hen känner alltså att arbeta i arbetspar är något som kunde vara möjligt:

*”siel koulutukses paljon käsiteltiin jaettuu asiantuntijuutta ja työparityöskentelyä ammattilaisen kanssa”<sup>35</sup>*

En professionell kommenterar idén om att erfarenhetsexperter skulle arbeta i par med en socialarbetare:

*”ihan ensimmäiseksi tulee mieleen et sosiaalityöntekijä ei nää sitä tasavertaisena”<sup>36</sup>*

Det finns en förutfattad mening om att socialarbetarna inte skulle se erfarenhetsexperten som likvärdig i en samarbetsituation. Ingen av de vi intervjuade var själv socialarbetare, vilket är värt att vara medveten om då man analyserar de professionellas tankar om erfarenhetsexpert – socialarbetare arbetspar.

En annan respondent funderar också om hierarkin inom socialvården i kommunen. Hen antar att det kan vara en faktor som försvårar samarbetet mellan erfarenhetsexperter och professionella. Inom tredje sektorn finns det redan arbetspar som består av en erfarenhetsexpert och en professionell, säger respondenten.

Respondenterna tar också upp positiva aspekter i att arbeta som arbetspar. T.ex. kan de tänka sig att erfarenhetsexperten kunde hjälpa de professionella nå klienter, och lättare skapa förtroende för t.ex. en myndighet. Erfarenhetsexperten kunde också åka med klienter till möten som klienten inte vill åka ensam till. I nuläget kan man använda professionella för den här typen av uppdrag, och respondenten tycker att det gärna kunde skötas av en erfarenhetsexpert i stället. Här reflekteras det också om arbetsbilden som tagits upp tidigare i detta kapitel.

En professionell säger att det behövs en vilja av den enskilda professionella att arbeta med en erfarenhetsexpert, att man kanske inte kan tvinga någon att göra det. Erfarenhetsexperterna reflekterar också över att det kanske inte alltid räcker med att en enskild socialarbetare vill ha en erfarenhetsexpert som arbetspar. Viljan och tillvägagångssätten måste komma från den högre ledningen.

En erfarenhetsexpert har utarbetat en ”fyrklövermodell” för samarbetet med erfarenhetsexperter, socialarbetare, personal på stödboende och klienten. Denna tänker de sig kunna utveckla och integrera i arbetsgemenskapen. Modellen är mest till för att gynna klienten, men kunde också användas för att utveckla samarbetet mellan erfarenhetsexperten och de professionella.

### **6.2.6 Arbetskontraktens form**

Erfarenhetsexperterna vi intervjuat har antingen inte fortlöpande arbetskontrakt, och jobbar som inhoppare, eller så har de kortvariga arbetskontrakt på några månader. Eftersom arbetskontrakten är kortvariga finns en osäkerhet om hur erfarenhetsexperternas arbetsinsats respekteras och tas på allvar. Med kortvariga arbetskontrakt får man inte ut det mesta av erfarenhetsexperternas möjligheter, eftersom det i början av en ny arbetsuppgift kan ta tämligen lång tid att orientera sig i

arbetet, och därmed kan det konkreta arbetet som de professionella ser verka t.ex. onödigt. Detta illustreras i citatet:

*”... sitä kokemusasiantuntijuuden toimintamalli, miten sen saa integroitua tähän palvelujärjestelmään. Ja nyt tässä kun ollaan X:n kanssa hyvällä alulla päästy ikään kuin vähän kiinni tähän systeemiin että täs ois niiku kaupungilta sulaa hulluutta vaihtaa eri henkilöt tähän jatkamaan tähän työtä. Saatte opettaa taas ne uudestaan, jos näin jatkuu et aina vaihetaan 3–4 kuukauden välein, ne ei ikinä saa minkäänlaista mallia aikaiseksi, siitä tulee sekasorto”<sup>37</sup>*

Respondenten tar alltså fasta på att hur är det möjligt att utforma en modell för integreringen av erfarenhetsexperter om de inte ges tillräckligt med tid för att göra det. Respondenten tar också fasta vid att det inte heller är ändamålsenligt att byta ut erfarenhetsexperterna för ofta, utan de som nu har börjat skall få utveckla arbetet så långt det går. Att inte ha tillräckligt med tid (arbetskontraktets längd) påverkar erfarenhetsexperterna också så, att de inte kan göra allt de vill/har tänkt sig. Respondenten uttrycker det så här:

*”...kyllä mulla myöskin on tarkoituksena, kuha tässä pääsis nyt rauhassa sitte pitkäjänteisesti mylläämään, myöskin vaikuttaa sitte näihin asenteisiin.”<sup>38</sup>*

Respondenten menar alltså att bara hen skulle få arbeta mera långsiktigt, kunde hen börja arbeta för att förändra attityder mot bostadslösa.

De professionella anser att arbetet borde vara långsiktigt med tanke på klientens bästa. De professionella har inte alla heller erfarenhet av att se sådant långsiktigt arbete som erfarenhetsexperterna kunde göra, eftersom de ofta bara sett dem arbeta som engångsföreteelser. En respondent tänkte sig att erfarenhetsexperterna kunde vara som en stödperson för klienten som flyttar från ett stödboende till eget hem. För att det skulle fungera borde erfarenhetsexperterna binda sig till en långvarig process, och det går inte om erfarenhetsexperterna inte får ett långsiktigt arbetskontrakt.

*”se vaatis aika pitkäkestosta siltä kokemusasiantuntijalta, et semost rinnallakulkijuutta, joka alkais itseasiassa jo täällä [stödboende] ja jatkuis”<sup>39</sup>*

En annan professionell uttryckte sig också om att erfarenhetsexperterna borde få en längre chans att utföra sitt arbete, eftersom det bästa ännu är på väg.

*”Et toivottavasti he saa jatkoo koska jää ihan kesken, ja varmaan se niinku tärkein juttu on vielä tulossa”<sup>40</sup>*

Citatet visar att de professionella nog är positivt inställda till att anställa erfarenhetsexperter för en längre tid, eftersom arbetet är långsiktigt och kan inte utföras på bara några månader. Det vore inte

rättvist att utvärdera erfarenhetsexperternas arbetsinsats bara på basen av korta arbetsinsatser. Omfördelningen är för Fraser (2008) centralt i ett demokratiskt samhälle. I det här avseendet är det frågan om en maktfördelning som i och med korta arbetskontrakt och oklara arbetsbilder, samt en bakgrund som grundar sig i utanförskap verkligen inte ger skenet av ett jämlikt och uppskattat deltagande. Osäkerheten gällande arbetskontrakt är inte heller gynsam för själva rehabiliteringen. Det här betyder med andra ord att integreringen och arbete inte kan stöda de ändamål de utger sig för att stöda. För att arbetet med erfarenhetsexperter skall bli en konkret del av de förebyggande kommunala tjänsterna i Esbo krävs att inte endast arbete sker på gräsrotsnivå, utan att det finns en vilja att driva igenom den här typen av verksamhet på högre nivåer.

## **7 Diskussion**

Integrering av erfarenhetsexperters arbete i det sociala arbetet i Esbo stad tar en lång tid. Både erfarenhetsexperterna och de professionella är i en ny situation gällande användandet av erfarenhetsexperter. Därför är det viktigt att ge båda parterna tid att vänja sig vid situationen för att se riktiga resultat. Det är väldigt viktigt att förstå eller komma till ett samförstånd över vad som menas med förebyggande arbete. Då man definierar områden för arbetet blir det enklare att skapa en tydlig arbetsbild.

Syftet med denna praktikforskning var att besvara frågorna:

- Hurdant förebyggande arbete kunder erfarenhetsexperter utföra?
- På vilket sätt kan erfarenhetsexperter integreras i arbetsmiljön?

Vi har delat upp analysen i två delar utgående från forskningsfrågorna. Vi börjar med att diskutera förebyggande arbete, och därefter diskuterar vi vilka hinder som finns vid integrering av erfarenhetsexperter. Slutligen lyfter vi fram utvecklingsidéer som möjligtvis kan förbättra verksamheten.

### **Att utveckla tjänster**

Det förebyggande arbetet är väldigt mångfasetterat och därför svårt att greppa. Vi bestämde oss att närma det förebyggande arbete genom att se på de luckor och brister som existerar i de sociala tjänsterna för bostadslösa i Esbo stad. I vår analys framkommer tydligt att det finns vissa uppenbara

brister i tjänsterna. Genom att vidta åtgärder till dessa t.ex. genom att anställa erfarenhetsexperter kunde det förebyggande arbete bli framgångsrikare i Esbo.

Tjänsterna är alltför koncentrerade på ett visst problem; t.ex. alkoholism eller mentala problem. Det finns inga tjänster som skulle överlappa dessa brister och hjälpa den bostadslösa att greppa de komplicerade tjänstenätverket och se människan som en helhet och i behov av flera olika tjänster. Erfarenhetsexperterna kunde assistera klienten att orientera sig i ett komplicerat nätverk av tjänster, givetvis i samarbete och genom konsultering med en professionell. Å andra sidan kunde erfarenhetsexperten även komma med realistiska synpunkter till socialarbetaren över vad klienten klarar av att hantera.

I resultaten kom även fram att det finns väldigt lite tjänster för människor med lindriga och kortvariga bostadsproblem. Faran är att problemen hinner hopa sig och bli okontrollerbar förrän invånare har rätt att få ta del av tjänsterna. Två bostadsrådgivare ha tillsatts under hösten 2017 i förebyggande syfte. I Helsingfors finns 16 bostadsrådgivare. Tanken är också att föra in förebyggande verksamhet genom hembesök. Det här arbetet är i skrivande stund i planeringsskede och som det tidigare såg ut skulle det utföras av en socionom och erfarenhetsexpert. Som en utvecklingsidé vill vi lyfta fram en idé som många respondenter lite snuddade vid, d.v.s. att erfarenhetsexperten och socialarbetaren kunde utgöra ett arbetspar. Vi tycker det kunde vara en god idé att inleda ett pilotprojekt där erfarenhetsexperten och socialarbetaren arbetar tillsammans. Det kräver dock att en arbetsbild för erfarenhetsexperten har utvecklats. Som exempel kunde erfarenhetsexperten utgöra den första klienten bemöter då väntetiderna är långa. Erfarenhetsexpertens roll kunde till exempel bestå av att kartlägga klientens situation till en del och sedan delta i det första mötet med socialarbetaren (om klienten går med på det).

### **Utbildningens betydelse**

En viktig del av en lyckad integration för erfarenhetsexperter är förknippad med utbildningen. Missförståndet över erfarenhetsexperternas orkande kan också ha rötter i att ordet erfarenhetsexpert har används för olika sorters personer. I intervjuerna framkom det att de professionella använder ordet erfarenhetsexpert också för personer som t.ex. bor på något boende, titeln är alltså inte bara reserverad för dem som har gått utbildningen. Vi tänker oss att i enlighet med att utveckla en specifik arbetsbild för erfarenhetsexperterna, kunde man också ta i beaktande vem man kallar för erfarenhetsexpert. De som har gått utbildningen har kanske kommit framåt i rehabiliteringen på ett annat sätt än sådana som ännu t.ex. bor på ett stödboende. De kan också ha fördelen av att kunna distansera sig från sina erfarenheter som bostadslös och reflektera över det på ett annat sätt än en person som inte ännu kommit på egna fötter. Dessutom hjälper utbildningen erfarenhetsexperterna

att bearbeta sitt förflutna, och ger dem redskap för att kunna arbeta som erfarenhetsexpert. Sådana egenskaper kan man inte ta förgivet. Även för socialarbetaren kunde det kännas tryggt att samarbeta med en erfarenhetsexpert som gått utbildningen och är vid ett sådant skede i rehabiliteringen att hen klarar av arbetsuppgifterna.

En utmaning kring integreringen av erfarenhetsexperter som vi uppmärksammade var erfarenhetsexpertens position i verksamheten och som en länk mellan klient och tjänsteman. Erfarenhetsexperternas värde är just deras erfarenhet och minnet av denna erfarenhet, d.v.s. känsla hen kände under sin tid som bostadslös. Vad händer då denna känsla faller i glömska? Hur kan man uppehålla erfarenhetsexpertens roll som en erfarenhetsexpert för att de ska ge det värde till tjänsterna och klienterna som det ämnar göra. Det här är värt att ta i beaktande då verksamheten utvecklas och kanske även i ett senare skede i form av forskning.

### **Att utveckla arbetsbilden**

För erfarenhetsexperternas och de professionellas skull behövs det utvecklas en klar och tydlig modell för erfarenhetsexperternas arbete. Det behövs en arbetsbild och arbetsuppgifter som erfarenhetsexperter skall sköta, så att alla involverade är i samförstånd gällande arbetsuppgifterna. På detta sätt uppstår inte missförstånd mellan parterna. De professionella behöver inte heller vara oroliga för att erfarenhetsexperterna skall ta över deras jobb, eller att kommunen i ett försök att spara pengar skulle ersätta professionella aktörer med erfarenhetsexperter. Man skall inte ändå påtvinga erfarenhetsexpertisen på enheter där det inte finns behov av det. Vi uppfattade i vår studie att olika boenden kanske inte har lika stort behov av erfarenhetsexperter som socialarbetare kan tänkas ha. På boendena är de professionella oftast i en nära relation med dem som bor där redan nu, men de är också öppna för idéer av erfarenhetsexperter. En sådan idé var att erfarenhetsexperter kunde kopplas in vid tillfällen då en person flyttar ut ur boendet till sitt egna hem. Till erfarenhetsexpertens arbetsbild kunde höra ett eftervårds liknande stöd för klienten. I vår studie framkom bland annat att socialarbetaren kan ha långa intervaller mellan uppföljningarna av personer som flyttat ut ur boende och bor ensamma. Ibland är intervallerna så långa att personen hinner tappa taget och kontrollen över sitt liv igen.

Erfarenhetsexperterna har sin plats i kommunen och utvecklandet av en gemensam plan över arbetsfördelningen främjar integreringen av erfarenhetsexperter. Det finns redan utarbetat en ”fycklövermodell” som tar i beaktande erfarenhetsexperternas, socialarbetarens och stödet från boendet som en del av klientens nätverk. Denna modell kunde utvecklas i enlighet med arbetsbilden för erfarenhetsexperter. En skild arbetsbild borde utvecklas för de erfarenhetsexperterna som arbetar i fängelserna. De frivilliga fångarna är en stor riskgrupp och en av de största grupper som faller offer

för bostadslöshet. Genom förebyggande verksamhet som t.ex. att föra in tjänster i fängelserna kunde denna riskgrupp möjligtvis minskas. En annan möjlighet kunde även vara att erfarenhetsexperterna kopplades in (vid behov/med fångens medgivande) en tid förrän frigivningen sker. På liknande sätt som då personer flyttar ut ur boenden kunde erfarenhetsexperterna erbjuda ett stöd i vardagen för fängelse fångarna vid frigivningen.

Centralt är även att erfarenhetsexperterna borde få en tillräckligt bra chans att utveckla sitt arbete och ingjuta det i systemet. Det kan de inte göra om arbetskontrakten är kortvariga, eller om arbetet består av bara ströturen. Erfarenhetsexperterna och de professionella tyckte båda att kontrakten borde vara längre. Eftersom Esbo stad har bundit sig till AUNE- projektet kunde man tänka sig att integreringen och användningen av erfarenhetsexperter är en prioritet. Därför borde arbetskontrakten förlängas, så att erfarenhetsexperterna känner att de har tid att utveckla sitt arbete och samarbetet med de professionella. Detta är också en ny situation för de professionella, som också behöver tid att bli vana vid erfarenhetsexperterna, deras arbetsuppgifter och att t.ex. arbeta i par. Eftersom det nu är ett ypperligt skede att kunna utföra pilotprojekt tycker vi att det vore förkastligt att inte ta vara på tillfället. Därtill skall man inte glömma att erfarenhetsexperterna fortfarande befinner sig i en rehabiliteringsprocess till en viss mån. Det gynnar inte heller rehabiliteringen att ständigt oroa sig för osäkra arbetsförhållanden och plötsliga förändringar.

Sammanfattningsvis ser vi erfarenhetsexperternas process som arbetstagare i kommunen på följande sätt; Processen inleds då personen fått hjälp, vård och rehabilitering. Därefter påbörjar personen erfarenhetsexperternas utbildningen. Förhoppningsvis stöder utbildningen personens rehabilitering, ger hen perspektiv på sina egna problem samt ger en värdefull insikt över det kommande arbetet. Därefter görs ett kontrakt på 1–2 år. Arbetsbilden är klar och tydlig och stöder erfarenhetsexperternas expertis. Efter att arbetet på kommunen tar slut fortätter individens rehabilitering, integrering (efter personens egen önskan) i annan form i samhället.

Fraser's (2008) teori kring rättvisa går att anknyta till alla våra teman som vi lyft fram i denna rapport. Med tanke på den förebyggande verksamheten och konstruktionen av en ny arbetsbild är jämlik delaktighet centralt. Erfarenhetsexperterna har på grund av bland annat AUNE- projektet fått en ny roll och på så sätt ett erkännande i samhället. De behövs för att utveckla och förbättra tjänster och klientarbete. Deras kunskap är värdefull och går inte att nå på annat sätt än genom deras personliga erfarenhet och deras genuina vilja att hjälpa. Under observationstillfällena konstaterade erfarenhetsexperterna själva att det kändes otroligt att få sitta där och vara en del av samhället igen, efter långa tider av utstötthet. Det här kunde man säga att är ett konkret exempel på vad Fraser anser att ett erkännande i ett demokratiskt samhälle innebär. Det är ändå viktigt att komma ihåg att

inkludering efter en lång period, eller i vissa fall nästan en livstid av utstötthet är relativ. De nuvarande arbetskontrakten är ett bevis på väldigt bristfälligt inkluderande. Erfarenhetsexperterna representeras till en viss del, eftersom de fått sin röst hörd, men om deras insats stannar vid det här kan man inte prata om ett jämlikt deltagande i någon av de tre sfärer Fraser beskriver. Omfördelningen gällande maktpositionerna då det kommer till arbetskontrakten för erfarenhetsexperterna är av stor betydelse för att ett jämlikt deltagande skall uppnås. Som tidigare konstaterats är det inte möjligt utan att ledningen och högre uppsatta tjänstemän i Esbo stad tar ställning och verkligen prioriterar erfarenhetsexperter i det förebyggande arbetet med bostadslöshet. Detta utgör även en väldigt intressant vinkling för forstätt forskning. I denna praktikforskning har vi endast inkluderat erfarenhetsexperter och tjänstemän på en mellannivå. I en fortatt forskning kring integrering och användning av erfarenhetsexperter i det förebyggande arbete med bostadslösa kunde attityder och tankar på högre nivå vara intressant att utreda.

Slutligen kan konstaterats att en grupp i samhället som länge inte haft en röst, fått en erkänd röst och att det finns en god grund till jämlik delaktighet. Vi önskar att de bostadslösas åsikter och erfarenheter kommer att förbli en bestående del av utvecklingen av tjänster och klientarbete i Esbo stad i framtiden.

## **7.1 Förslag på åtgärder**

Som nämnts i arbetet är erfarenhetsexperternas roll i Aune- projektet att förebygga bostadslöshet. Vi har ovan definierat områden där bristerna i tjänsterna är tydliga och varför det förebyggande arbetet saknas. Utifrån diskussionen har vi utarbetat förslag på utvecklingen av verksamheten:

1. Att utveckla en konkret arbetsbild och se över arbetskontrakten. Genom att utforma en konkret arbetsbild tillsammans med erfarenhetsexperterna vet alla vad som kan förväntas av arbetet. Till arbetsbilden skall också aspekter så som utbildning, tystnadsplikt och säkerhet ingå. Arbetsbilden kunde t.ex. inkludera hembesök, arbete på gräsrotsnivå, eftervård och även arbete med frigvina fångar och personer som bott på stödboenden.
2. Ett pilotprojekt med erfarenhetsexpert – socialarbetare arbetspar. Arbetet skall vara långsiktigt. Erfarenhetsexperten kunde, då vänteköerna är långa, vara den första kontakten och kartlägga klientens situation.
3. Erfarenhetsexperternas närvaro skulle bli regelbunden i fängelserna och fungera som länken mellan klient och tjänsteman. Här krävs definitivt en välpanerad arbetsbild.



---

<sup>1</sup> Förebyggande arbete är en utmanande fråga. Eftersom man inte ser det i arbetet. Man diskuterar förebyggande arbete mycket och man borde satsa på det. Men ändå blir de främst på enskilda personers axlar och når inte till strukturerna.

<sup>2</sup> Vad är förebyggande arbete. Här måste jag poängtera tredje sektorns betydelse, det är dom som gör det. De bemöter personer i vardagen. Till exempel i brödköer, det skulle vara en väldigt bra plats att träffa klienter, att få kontakt, stöda och motivera dem att sköta sina saker. Det är det som förebyggande arbete är för mig. Att en människa blir hörd och sedd utan de byrokratiska strukturerna. När man sedan får kontakt kan man göra förändringar.

<sup>3</sup> Om till exempel som en gåva från ovan, hjälpen skulle komma i rätt stund, i rätt livssituation, om någon kom och sade att jag tar dig i hand och vi gör det här tillsammans. Alla har sin egen tidtabell.

<sup>4</sup> Det här kommer främst från mina egna erfarenheter i arbetet, när man bemöter bostadslösa i Esbo är där ganska många sådana som inte har så grava problem. Till exempel inte rusningsproblem. Dessa är t.ex. skilda män eller personer som förlorat sitt företag o.s.v. Jag talar alltid för att hur man kan stöda de personer som endast behöver stöd en kort tid. I Esbo är tjänsterna väldigt tunga.

<sup>5</sup> Därför skulle det vara viktigt att när någon ber om hjälp så kan någon ta tag i det. Det är ingen skillnad vem det är, är det då jag, en socialarbetare eller vem som helst. Så länge personen som tar tag i det har kunskap gällande bostadslöshet och om de bakomliggande faktorer som leder till det och vet hur man kan hjälpa.

<sup>6</sup> Vi har diskuterat saknaden av det lätta stödet, kanske det just är något som erfarenhetsexperterna kunde göra.

<sup>7</sup> Jag tror verkligen att klienterna, eller människorna har blivit behandlade för kallt, man har glömt att bakom alla de problem, som alkoholism, bostadslöshet, drogmisbruk finns en människa som existerar.

<sup>8</sup> Min egen erfarenhet är att man aldrig frågat väldigt mycket av mig. Om man inte passar in i ett visst mönster så blir man utanför tjänsterna. Å kan den där tjänstemannen faksikt sätta sig i klientens position, det är väldigt avgörande med tanke på om tjänstemannen alls kan hjälpa den här personen.

<sup>9</sup> Om någon skulle ha beökt mig då, i ett ideal fall skulle en erfarenhetsexpert ha varit med och kunnat berätta så här kan det gå, som det sedan gick för mig.

---

<sup>10</sup> Erfarenhetsexperter behövs för att stöda klienten och se helheten, klienten är oftast väldigt svag och förstår kanske inte själv vilka tjänster hen behöver.

<sup>11</sup> Min egen erfarenhet, då jag var i Sörnäs fängelse, före jag började leva ett nyktert liv, var att det var ganska tyst med tanke på kommunala tjänster för mig. Ingen var i kontakt med mig dit. En fängelsearbetare började fråga hur jag mätte då mitt barn omhändertogs. Först då jag fick avtjäna ett villkorligt straff, tog man kontakt med Esbo stad angående bostadsansökan. Därför tog man endast lite kontakt i samband med min rätt t.ex. till bussbiljetter och dylikt. Men ingen skulle ha varit i kontakt med mig och tagit tag i mig om inte Kriminaalihuolto tukisäätiö kommit emellan. Utan dem skulle jag nog fortfarande leva ute på gatan om jag ens skulle vara vid liv. Esbo stad var nog inte till någon nytta för mig.

<sup>12</sup> Ja, en stödperson. Jag deltog i en arbetspraktik, det är Kris som kör en sådan sak att man kan leva utan rusmedel och utan kriminalitet i det här samhället. De plockar upp frigivna fångar vid porten. Jag har själv också varit på Jokela fängelse och berättat min egen historia. Det behövs där, människor som har samma erfarenheter och kan berätta att de inte är i en omöjlig sits.

<sup>13</sup> Det är precis vid sådana tillfällen som det behövs en sådan person som har en fängelse bakgrund, det vet hur det känns. I fängelset är det hierarkiskt. När vi var i Tjärvo fängelse och berättade om boendet, så blev fångarna väldigt ivriga att diskutera men då gick arbetarna på fängelset direkt och tystade ner dem. Nu för man nog information om boendet aktivare in i fängelserna, men det behövs nog väldigt mycket mera än bara information om boendet. Jag tycker det skulle vara väldigt viktigt med tanke på kriminella återfall.

<sup>14</sup> Jag frågade av en bostadslös, var man borde göra reklam för tjänster. Han sade att man borde hänga upp reklam vid flask återvinningsställena. Det skulle jag själv aldrig ha tänkt på.

<sup>15</sup> I det skedet då en människa låter bli att betala två månaders hyra bordet ett rött ljus tändas, då borde socialtjänsterna eller en hyresvärd kunnat ta kontakt någonstans. Det är en så allvarlig sak då man inte längre bryr sig om sina basbehov så som boendet, och lämnar hyran obetald.

<sup>16</sup> Jag tycker det skulle vara fint att det skulle finnas någon form av gräsrotsarbete i Esbo stad. Om det t.ex. skulle finnas socialarbetare och erfarenhetsexperter. Biblioteken skulle vara en bra plats, där rör sig bostadslösa och där skulle det finnas möjlighet att föra förebyggande arbete.

<sup>17</sup> I en perfekt värld, skulle en erfarenhetsexpert vara med redan i början av processen, d.v.s. redan då besluten fattas på en politisk nivå.

---

<sup>18</sup> Jag har en vilja att ge hopp åt en människa, som möjligtvis brottas med likadana saker som jag har

<sup>19</sup> Det där, en såndän klar arbetsbild har inte riktigt funnits, att det jag har börjat testa är kanske just sånt som jag själv kommit på

<sup>20</sup> Erfarenhetsexperter kan man enligt mig behöva [...] men enligt min åsikt [på evenemang], då behöver man människor, man behöver många

<sup>21</sup> Men vad sku den [erfarenhetsexperten] liksom göra där?

<sup>22</sup> Vad skulle det vara som inte skulle ersätta nån professionell eller på något sätt ersätta resurser

<sup>23</sup> Jag har inte, i alla fall själv, stött på sådant att nån sku ha förväntat sig mera [...] jag har på någö vis upplevt det så att alla arbetare jag mött, har varit jätte välkomnande, att det har inte ännu kommit någö sånt att nån helt sku ha avfärdat mina åsikter eller erfarenheter. Att nog ha attityderna varit positiva.

<sup>24</sup> Jo, i workshopparna såg man nog väldigt klart att det finns villighet och behov, och arbetarna är också av den åsikten, att behovet är stort till, liksom erfarenhetsexperter används nog mera och det lyssnas mera

<sup>25</sup> Nog har jag upplevt att jag är, liksom, helt likvärdig

<sup>26</sup> En sådan känsla att dom [socialarbetare, socialhandledare, tjänstemän] litar på att verkligen, hen har nog sett det här

<sup>27</sup> Att om den [erfarenhetsexperten] ännu borde dokumentera någö i Effica eller annat om den egna föreställningen så att det inte bara är jag som sagt

<sup>28</sup> O sen att framföra det egna arbetet, dokumentera, skriv upp sådana saker som är liksom, som man fått till stånd idag

<sup>29</sup> Som du tog upp, som kommer inte alls in i vårt system. De sku va bra enligt min åsikt, att de sku ha någö ställe var de kunde skriva vad de kommer på

<sup>30</sup> O på någö sätt ser man att de har bearbetat ämnena

<sup>31</sup> Naturligtvis kräver de att, om det är arbete i par, de kräver en rätt sorts personkemi och att det innebär att lära känna varandra, och att bearbetning av sina egna attityder på vardera håll så att samarbetet kan fungera

---

<sup>32</sup> I många olika sammanhang är det samma grej, att socialarbetaren eller nån annan arbetare, säger att, åt vilket håll tåget borde åka o sen är det vår uppgift att säga nej, men det går inte så där. Där finns det ena o det andra och en såhär stor skillnad till vår, var er fantasi är, till vad som sen på riktigt händer. Vi är så att säga väckarklockor enligt min mening.

<sup>33</sup> Dom har glömt bort det här, att ta klienten som först, dom är nu här på jobb som arbetare, men det att varför dom är där, det har så att säga fallit bort, det har blivit som en motor

<sup>34</sup> Att hjälpa dem komma i klientens skor

<sup>35</sup> Där under utbildningen behandlades mycket om delad expertis och att arbeta i par med en professionell

<sup>36</sup> Det första jag kommer att tänka på är att socialarbetarna inte ser den som likvärdig

<sup>37</sup> ... den där proceduren för erfarenhetsexpertis, hur man kan integrera den i servicesystemet. Och nu är man här med X på en god början, så att säga kommit fast i systemet att det skulle vara ren galenskap från stadens sida att byta oss mot nya för att fortsätta på arbetet. Ni får lära dem på nytt, om det här fortsätter att man alltid efter 3–4 månader byter, får dom aldrig någon modell gjord, det blir bara kaos

<sup>38</sup> Nog har jag också som avsikt att, bara man i fred o på långsikt sku få röra om, också påverka dom här attityderna

<sup>39</sup> De krävs ganska långsiktigt av erfarenhetsexperten, som att gå bredvid nån, som egentligen skulle börja redan här [på stödboende] och fortsätta

<sup>40</sup> Att hoppas att dom får fortsätta, för det här blir helt på hälft, och det viktigaste är säkert först på kommande

## Källförteckning

Denscombe, Martyn (2016) Forskningshandboken - för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna. Lund: Studentlitteratur.

Eide, Solveig (2015) Equal Collaboration in HUSK. *Journal of Evidence- Informed Social Work*. 12(1), 92–101.

Elo, Satu & Kyngäs, Helvi (2007) The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing* 62(1), 107–115.

Forskningsetiska delegationen (2009) Etiska principer för humanistisk, samhällsvetenskaplig och beteendevetenskaplig forskning och förslag om ordnande av etikprövning. Helsingfors.

Fraser, Nancy (2003) *Social Justice in the Age of Identity Politics: Redistribution, Recognition and Participation* ur Fraser, N & Honneth, A *Redistribution & Recognition? A Political Exchange*. Verso: London & New York.

Fraser, Nancy (2008) *Scales of Justice – Reimagining Political Space in a Globalizing World*. Polity Press: Cambridge & Malden.

Hankesuunnitelma: Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat – varhainen välittäminen, osallisuus ja asumisen tuki, Hankenro: 102253.

Jensen, Anne- Grete (2014) User Involvement in practice research. *Nordic Social Work Research*, 4(1), 120–133.

Josefsson, Anna- Maija (2017) Espoon asunnottomuustilanne 11/2016. Esbo Stad. Tillgänglig på: <http://www.espoo.fi/download/noname/%7BA3CFF897-5073-4D4A-9088-80C214496EE4%7D/79716>

Karppinen, Jari & Fredriksson, Peter (2016) Loppuraportti: Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012–2015 PAAVO 2. Ympäristöministeriö.

Miljöministeriet (2016) Åtgärdsprogrammet för bostadslöshet 2016–2019. Statsrådets principbeslut 6.9.2016. Tillgänglig på: <http://www.ym.fi/download/noname/%7BD5944B49-2F82-4A8A-A253-B49EED20F291%7D/119240> Hämtad 8.10.2017

Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (2016) *Johdanto – Käytäntötutkimus tietona ja taitona*. I Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino

Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muurinen (red.) Käytäntötutkimuksen taito - Praktikforskningens konst. Helsinki: Heikki Waris -instituutti & Mathilda Wrede - institutet, 8–30.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Uggerhøj, Lars (2014) Learning from each other: collaboration processes in practice research. *Nordic Social Work Research*, 4(1), 44–57.

## **Bilaga 1 Informationsbrev**

Informointikirje

*Bostadslöshet i Esbo – Hur erfarenhetsexperter används i förebyggande syfte*

*Asunnottomuus Espoossa – Kokemusasiantuntijoiden käyttö ennaltaehkäisevässä tarkoituksessa*

Hei,

Olemme sosiaalityön maisterivaiheen opiskelijoita Helsingin yliopistolla. Teemme käytäntötutkimusta osana tutkintoamme. Aiheenamme on asunnottomuus Espoossa, ja tarkoituksena on selvittää millä tavoin kokemusasiantuntijoita voidaan käyttää ennaltaehkäisevässä työssä. Malin Leppänen kirjoittaa myös sivuaineogradun käyttäen tähän tutkimukseen kerättyä aineistoa.

Tutkimuksen alussa pidämme fokusryhmätapaamisen kokemusasiantuntijoiden kanssa. Aiomme myös yksilöhaastatella kokemusasiantuntijoita ja sosiaalityöntekijöitä. Aiomme myös havainnoida kokemusasiantuntijoiden työskentelyä esimerkiksi kokouksissa. Havainnoinneista teemme muistiinpanoja, emme nauhoita mitään havainnointikerroilla.

Haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelun aikana voi myös päättää olla vastaamatta tiettyihin kysymyksiin. Käsittelemme aineistoa luottamuksellisesti.

Fokusryhmätapaaminen ja haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan. Nauhoitukset tuhoataan litteroinnin jälkeen. Litteroinnissa häivytetään henkilön tunnistettavuus. Litteroidut haastattelut ja muistiinpanot havainnointikerroilta säilytetään, kunnes Malin Leppänen on saanut sivuaineogradunsa valmiiksi.

Aineisto kerätään pääosin marraskuun aikana, ja meidän tutkimus valmistuu tammikuussa 2018.

Kirjoitamme raportista suomenkielisen yhteenvedon, muuten raportointi tapahtuu ruotsiksi. Raportti arkistoidaan Espoon kaupungin arkistoon, ja on myös mahdollista että raportti julkaistaan verkossa.

Malin Leppänen

Emma Holmström

malin.leppanen@helsinki.fi

[emma.holmstrom@helsinki.fi](mailto:emma.holmstrom@helsinki.fi)

## Bilaga 2 Samtyckesblankett

### Suostumuslomake

Suostumus osallistua haastatteluun/havainnointiin ja analysointiin. Tutkimus käsittelee kokemusasiantuntijoita asunnottomien ennaltaehkäisevässä työssä. Tutkimuksen suorittaa Helsingin yliopiston sosiaalityön käytäntötutkimuksen opiskelijat Emma Holmström ja Malin Leppänen. Lue suostumus huolellisesti ennen allekirjoitusta.

### Suostumus

- Olen saanut tietoa tutkimushankkeesta. Olen saanut tietoa tutkimuksen menettelemistä, henkilöhaastatteluista, fokusryhmän haastattelusta sekä havainnoinnista, ja siitä miten kauan aineistonkeruu kestää.
- Minulla on ollut tilaisuus saada vastauksia kysymyksiini jotka liittyvät tutkimukseen.
- Osallistun vapaaehtoisesti tutkimukseen ja olen tietoinen tutkimuksen tarkoituksesta.
- Tiedän, että milloin tahansa tutkimuksen aikana voin peruuttaa osallistumiseni ilman erillistä tarvetta selittää, miksi. Tiedän myös, että siihen asti kerättyä materiaalia voidaan käyttää tutkimukseen.
- Annan suostumukseni tutkimuksen aikana kerättyjen tietojen dokumentointiin, käsittelyyn sekä julkaisemaan tämän tutkimuksen tulokset. Materiaalia käsitellään luottamuksellisesti siinä mielessä, että nimeäsi tai muita tunnistetietoja ei koskaan julkaista.

Aika ja paikka

Allekirjoitus

Nimenselvennys



## **Bilaga 3 Intervjuguide för fokusgruppen**

### **Nykyhetki**

1. Miten kuvailisitte työtänne?
2. Miksi aloitte kokemusasiantuntijoiksi? Saitteko koulutusta työtehtävään?
3. Mitä työtehtäviä työhönne kuuluu tällä hetkellä?
4. Millaiset odotukset teillä oli kokemusasiantuntijana työskentelystä ja miten ne ovat vastanneet käytännön työtä?
4. Millä tavoin voitte vaikuttaa asunnottomuustoimintaan?
5. Tarvitsetteko mielestänne enemmän koulutusta/tukea jossain asiassa? Saatteko kaiken tarvitsemanne tiedon?

### **Osallisuus/Tasavertaisuus**

6. Onko muut työntekijät ottanut teidät hyvin vastaan työyhteisöön?
7. Mitä toivoisit sosiaalityöntekijöiden ja muiden viranomaisten ottavan huomioon yhteistyössänne?
8. Tunnetteko itsenne tasavertaisiksi kokouksissa? Kuunnellaanko teitä? Voitteko vaikuttaa asioihin?
9. Saatteko tehdä kaiken minkä haluatte/ideoitte?
10. Onko tullut erimielisyyksiä työtehtävistä? Tiedättekö mitä teidän työtehtäviin kuuluu, ja koetteko että esimerkiksi sosiaalityöntekijät (ja muut) myös tietävät

### **Tulevaisuus**

11. Mitä muutoksia haluaisitte yleisesti nähdä asunnottomuuspalveluissa/työssä?
12. Miltä tuntuisi työskennellä esimerkiksi asunnottomien nuorten tai maahanmuuttajien parissa? Minkälainen kokemusasiantuntija voisi työskennellä eri asiakasryhmien kanssa?
13. Millä tavoin asiakastyötä/asiakaskontakteja voisi uudistaa?
14. Millaisena näet työsi tulevaisuudessa?
15. Luuletteko että kokemusasiantuntijoita tarvitaan enemmän rakenteellisessa työssä, vai asukkaiden tukihenkilönä?

### **Ennaltaehkäisy**

16. Mitä mieltä olette asunnottomuuden ennaltaehkäisystä? Koetteko että asunnottomuutta voi ennaltaehkäistä?
17. Onko teillä ideoita siitä, milloin ja missä pitäisi puuttua asunnottomuuteen?

18. Millä tavoin voitte kokemuksienne pohjalta vaikuttaa asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn?

19. Mitä mahdollisuuksia ja haasteita näet ennaltaehkäisevässä toiminnassa/ työssänne nyt?

**Jos mikä vaan olisi mahdollista**

20. Jos voisitte tehdä ihan mitä vaan, mitä tekisitte kokemusasiantuntijoina?

## **Bilaga 4 Intervjuguide för enskilda professionella**

### **Yhteistyö**

1. Miten olet ollut mukana kehittämässä kokemusasiantuntijoiden työnkuvaa?
2. Kuvaile lyhyesti/kolmella sanalla mikä kokemusasiantuntijan tehtävä mielestäsi on.
3. Miltä työsi kokemusasiantuntijoiden kanssa näyttää?
4. Mitä odotuksia sinulla on yhteistyöstänne?
5. Millä tavoin yhteistyötänne voisi kehittää? Mitä tuloksia haluaisit nähdä? Pitäisikö kokemusasiantuntijatoiminta keskittyä enemmän palveluiden kehittämiseen vai kentällä työskentelyyn?
6. Mikä on teidän mielestä suurin este ett monialainen yhteistyö ei toimi? Miten julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä voisi parantaa?
7. Voisitteko ajatella parityötä kokemusasiantuntijan kanssa? Miltä se näyttäisi? Mitä uutta luulet, että kokemusasiantuntija toisi sinun työnkuvaan?
8. Millä tavalla yhteistyö voisi tuntua haasteelliselta kokemusasiantuntijan näkökulmasta?

### **Valtasuhteet ja tasavertaisuus**

9. Ovatko kokemusasiantuntijat mielestäsi päteviä? Tarvitsevatko he mielestäsi enemmän koulutusta? Missä?
10. Otetaanko kokemusasiantuntijat hyvin huomioon ja mukaan kehitystyöhön? Kuunnellaanko heitä kokouksissa?
11. Miten kokemusasiantuntijoiden ehdotuksia ollaan otettu vastaan? Esimerkiksi miten/milloin?
12. Millä tavoin yhteistyötä voisi kehittää ja viedä eteenpäin? Mitä sinä voisit käytännössä tehdä? Mitä kokemusasiantuntijat voivat tehdä? Miltä työ esim. vapautuvien vankien kanssa näyttää tällä hetkellä, voisiko kokemusasiantuntijasta olla apua kehittää vapautuville vangeille palveluita?
13. Onko kokemusasiantuntijoilla sellaista tietoa mitä tarvitsette työssänne koko ajan tai vaan jaksoissa?
14. Miten erimielisyys teidän ja kokemusasiantuntijan välillä voisi ratkaista, esim. koskien päätöksentekoa jne?

### **Ennaltaehkäisevä työ**

15. Onko kokemusasiantuntijat mielestäsi tarpeellisia ennaltaehkäisevässä työssä?

16. Voitko antaa käytännön esimerkkejä siitä, miten kokemusasiantuntijoiden tulisi työskennellä ennaltaehkäisevässä asunnottomuustyössä? Toisin sanoen, mikä on kokemusasiantuntijoiden rooli asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä?