

Nytt vin i gamla läglar

Skala upp Bostad först, boendeinflytande och om att identifiera och stötta ”the missing hero”

MARCUS KNUTAGÅRD & ARNE KRISTIANSEN



© 2018 MAMIDA AG, Glarus/Switzerland



I november 2009 lanserade en grupp forskare på Socialhögskolan vid Lunds universitet Bostad först i Sverige. Helsingborg, som var en av de första kommuner som tog kontakt med Socialhögskolan, startade 2010 ett treårigt pilotprojekt med Bostad först. Projektet utvärderades av forskare från Socialhögskolan. Utvärderingen visade att projektet var framgångsrikt. När projektet avslutats 2013 beslutade socialnämnden i Helsingborg att Bostad först-projektet skulle bli en permanent del av stadens bostadssociala program. Utvärderingen gav rekommendationer på hur lärdomar från Bostad först-projektet skulle kunna användas för att utveckla övriga delar av det bostadssociala programmet i Helsingborg. Rekommendationerna blev utgångspunkter för planeringen och genomförandet av forskningsprojekten "Att skala upp Bostad först-projekt: drivkrafter och barriärer" som pågick 2014–2016 och "Brukarmedverkan i sociala stödboenden" som genomfördes under 2017. Fokus i projekten var att undersöka om en tillämpning av inslag från Bostad först-modellen kunde bidra till att utveckla de delar av det bostadssociala programmet i Helsingborg som inte utgick från Bostad först-modellen.

OM FÖRFATTARNA

Marcus Knutagård är socionom och universitetslektor vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Hans forskning rör bostadspolitik, hemlöshet samt platsens betydelse för hur det sociala arbetet är organiserat – dess moraliska geografi. Han har nyligen publicerat en bok om *Innovation in Social Welfare and Human Services* tillsammans med en kollega från Høgskolen i Lillehammer.

Arne Kristiansen är socionom och universitetslektor vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Hans forskning rör drogmissbruk, hemlöshet och brukarinflytande. För närvarande är han engagerad i forskningsprojekt om Bostad först och om brukarinflytande i socialt arbete.



LUNDS
UNIVERSITET

www.soch.lu.se

LUNDS UNIVERSITET

Box 117
221 00 Lund
Tel 046-222 00 00
www.lu.se

Nytt vin i gamla läglar

Skala upp Bostad först,
boendeinflytande och
om att identifiera och stötta
”the missing hero”

Marcus Knutagård & Arne Kristiansen

Omslagsbild: Hundertwasser 839 LOEWENGASSE - LA TROISIEME
PEAU / THE THIRD SKIN, 1982

© 2018 NAMIDA AG, Glarus/Switzerland

ISBN: 978-91-7753-223-1

© Socialhögskolan, 2018

Redaktör: Lars Harrysson

Adress: Lunds universitet, Socialhögskolan, Box 23, 221 00 Lund

Förord

Denna rapport innehåller en redovisning av det utvecklingsarbete som skett av den bostadssociala verksamheten i Helsingborg sedan 2009. I rapportens första del ges en beskrivning av Helsingborgs Bostad först-verksamhet och som varit en viktig inspirations- och kunskapskälla för de två pilotprojekt som genomfördes inom det bostadssociala programmet mellan 2014 och 2017. Projekt framstår ofta som "rationella", samtidigt som de måste vara sökande och oförutsägbara (Sahlin 1996). I de projekt som står i fokus i denna rapport fanns tydliga (rationella) målsättningar, men de präglades också av nyfikenhet, liksom öppenhet och vilja att söka efter nya arbetssätt och samarbetsformer. Ett inneboende problem med projekt är att de idéer och arbetssätt som utvecklas ofta rinner ut i sanden efter projektets slut. En styrka med projekten som beskrivs i denna rapport är att de ingick i det förändringsarbete mot ökat brukarinflytande och samskapande som är en del av Helsingborgs socialförvaltnings övergripande strategi. Detta gör att vi tror att de arbetssätt och strategier som utvecklades i projekten kommer att kunna leva vidare i organisationen i en eller annan form.

Vi vill rikta ett stort tack till alla boende och all personal som har deltagit i utvecklingsarbetet och som har delat med sig av sina kunskaper och erfarenheter. Ett särskilt tack vill vi rikta till Dinah Åbinger, socialdirektör för socialförvaltningen i Helsingborg, för hennes outtröttliga engagemang och stöd i utvecklingsarbetet. Vi vill också särskilt tacka Björn Wäst, enhetschef för stödboendeenheten, för hans vision om och drivkraft i att förändra det bostadssociala programmet samt Anna-Karin Bergman, chef för FoU-Helsingborg, som har tagit stort ansvar för metodutveckling och kunskaps-spridning sedan projektets början. Annika Nilsson från FoU-Helsingborg har bidragit med nya perspektiv och med erfarenheter från andra utvecklingsprojekt. Ett stort tack till Mia Berggren och Jessica Björklund för er generositet att dela med er av era praktiska erfarenheter från hemlöshetsarbetet. Ett extra varmt tack till Catrin Albrektsson, Marianne Månsson, Bengt Nilsson och Bo Pettersson, för ert enorma arbete och engagemang. Ni har inte bara varit engagerade i detta arbete, utan berikar arbetet på så många andra områden i Helsingborgs stad och för Socialhögskolan vid Lunds universitet. Så mycket skratt och tårar samt en stor portion kreativ-

tet. Vi har lärt oss mycket av er och ser fram emot kommande utmaningar. Vi vill också rikta ett varmt tack till Christel Hult, Carina Nilsson och Jennifer Reed i Helsingborgs Bostad först-team för deras engagemang i förändringsarbetet, men kanske mest för att de genom sitt arbete i Bostad först visar hur ett professionellt samskapande socialt arbete kan se ut. Tack också till Minna Loveng, sektionschef i det bostadssociala programmet, som i slutet av projekttiden tog stort ansvar för förändringsarbetet. Ett stort och varmt tack vill vi också ge till vår kollega Weddig Runquist som har granskat och gett mycket värdefulla synpunkter på rapporten. Projektet hade inte varit möjligt utan det finansiella stöd som vi fått från Plattformen samt från Helsingborgs stad, ett stort tack! Trots alla era värdefulla bidrag ligger eventuella fel och brister i rapporten på våra axlar.

Lund i mars 2018

Marcus Knutagård och Arne Kristiansen

Innehåll

<i>Introducerande sammanfattning</i>	7
<i>Huvudorsaken till hemlöshet är brist på bostäder</i>	7
<i>Bostad först utmanar</i>	8
<i>Från Bostad först till Skala upp-Bostad först</i>	8
<i>Resultat och summering</i>	11
Del 1 Bostad först i Helsingborg – Från lovande projekt till verksamhet med hållbara resultat	15
<i>Vad är Bostad först?</i>	15
<i>Bostad först i Sverige</i>	18
<i>Helsingborgs Bostad först-verksamhet</i>	19
Förbättrad livssituation	19
Kvarboendenivån i Helsingborgs Bostad först-verksamhet	23
Ålder och kön.....	24
Egna hyreskontrakt.....	25
Hållbara resultat	25
Del 2 Att skala upp Bostad först-projekt: Drivkrafter och barriärer	27
<i>Inledning</i>	27
<i>Bakgrunden till Skala upp-projektet</i>	28
<i>Helsingborgs ordinarie och sekundära bostadsmarknad</i>	30
<i>Metoddiskussion och beskrivning av delstudier</i>	36
<i>Det empiriska materialet</i>	39
Delstudie 1.....	40
Delstudie 2.....	44
Delstudie 3.....	45
<i>Lovande resultat</i>	47
<i>Teoridiskussion</i>	50
Social innovation	51
Social hållbarhet	53
<i>Implikationer för framtiden</i>	55

Del 3 Brukarmedverkan i sociala stödboenden	57
<i>Inledning</i>	57
En del av ett pågående utvecklingsarbete	59
Om brukarmedverkan i socialtjänsten – bakgrund och former	60
<i>Det empiriska materialet</i>	61
Dialogmöten	62
Framtidsverkstad	63
Mobiliseringskursen	64
<i>Teoretiska utgångspunkter</i>	65
Om dialog	65
Tillit	67
Sociala fällor och saknade hjältar	69
<i>Resultat och analys</i>	70
Dialogmötena resulterade i en mängd förslag på förbättringar	70
Förslag om förbättrad boendemiljö	71
Fler aktiviteter och mer sysselsättning	72
Bemötande, stöd, relationer och förutsägbarhet	73
Framtidsverkstad med uppföljningsmöten	74
En kurs om social mobilisering och förändringsarbete	75
<i>Reflektioner och diskussion</i>	76
<i>Avslutande kommentarer</i>	81
<i>Referenser</i>	85
<i>BILAGA 1: Spridningsstrategi</i>	94
Publicerade artiklar och kapitel	95
Planerade artiklar	95
Presentationer vid konferenser	96
<i>BILAGA 2: Personalenkät januari 2015</i>	97
<i>BILAGA 3: Personalenkät maj 2016</i>	103

Introducerande sammanfattning

Huvudorsaken till hemlöshet är brist på bostäder

Hemlöshet är ett stort och växande samhällsproblem i Sverige, liksom i många andra länder. Huvudorsaken till hemlöshet är att det råder brist på bostäder. I många europeiska länder, inklusive Sverige, har bostadspolitiken under de senaste decennierna genomgått stora förändringar som grundas i att det vuxit fram en stark tilltro till att marknadskrafter ska reglera tillgången på bostäder. Detta är en politik som skapat brist på bostäder. Samtidigt gynnar den de medborgare som äger sina bostäder, medan de medborgare som av olika skäl vänder sig till hyresmarknaden missgynnas och hemlösheten bland människor med låga inkomster ökar (Knutagård & Kristiansen 2013; Sahlin 2013). Hemlösheten har ett högt pris, både mänskligt och samhällsekonomiskt, genom att den genererar och förstärker social exkludering och andra sociala problem (se exempelvis Arnold 2016).

Samtidigt som det är en stor utmaning för politiker och andra makthavare att skapa förutsättningar som ökar tillgången på bostäder, så behövs det verkningsfulla sociala insatser för de människor som lever i hemlöshet. De metoder och arbetssätt som dominerar inom det sociala hemlöshetsarbetet har visat sig ha stora brister vad gäller att bidra till att hemlösa människor inkluderas på den ordinarie bostadsmarknaden. I stället tenderar de människor som blivit hemlösa att fastna i system av tillfälliga och otrygga boendelösningar på den sekundära bostadsmarknaden (Sahlin 1996; Knutagård 2009). En dominerande del av det sociala hemlöshetsarbetet bygger på föreställningen att hemlösa människor behöver kvalificera sig och visa sig dugliga för att klara ett eget boende (Knutagård 2009). Även om målsättningen är att de som är föremål för denna typ av insatser, som brukar benämnas trappstegsmodellen, med tiden ska kunna få en egen bostad är det få som uppnår detta mål (Socialstyrelsen 2012).

Bostad först utmanar

Bostad först-modellen, som började utvecklas i USA i början av 1990-talet, har i en rad undersökningar visat sig vara ett effektivt sätt att motverka hemlöshet (se t.ex. Tsemberis, Gulcur & Nakae 2004; Pearson, Montgomery & Locke 2009; Pleace 2012). I flera länder är Bostad först idag en nationell strategi för hemlöshetsarbetet, men inte i Sverige där mindre än 10 procent av landets 290 kommuner har Bostad först-verksamheter (Knutagård & Kristiansen 2013).

Motståndet som Bostad först-modellen har mött i Sverige kan förstås mot bakgrund av att Bostad först innebär ett paradigmskifte då den i flera avseenden utmanar det traditionella trappstegsinriktade hemlöshetsarbetet, som utgör en etablerad och omfattande verksamhet inom socialtjänsten. Den tydligaste utmaningen består i att Bostad först utgår från att en egen bostad är en grundläggande mänsklig rättighet och en förutsättning för att kunna leva socialt integrerat i samhället samt att människor i hemlöshet ska ha inflytande och rättigheter att kunna välja vård och behandling. Detta utmanar moraliska föreställningar om hemlösa människor, vilka är en viktig grund för att hemlöshetsarbetet i Sverige till stor del organiseras utifrån att hemlösa människor måste underordna sig kontroll och krav på behandling för att få någonstans att bo (Sahlin 1996; Knutagård 2013). Med tanke på den omfattning det trappstegsinriktade hemlöshetsarbetet har i Sverige, så finns det också starka organisatoriska och ekonomiska incitament för att försvara trappstegsmodellen (Knutagård & Kristiansen 2013).

Från Bostad först till Skala upp-Bostad först

I början av 2009 började en grupp forskare på Socialhögskolan vid Lunds universitet att lansera Bostad först i Sverige som ett alternativ till trappstegsmodellen (Knutagård 2017). Helsingborg var en av de första kommuner som 2009 tog kontakt med Socialhögskolan och diskuterade möjligheterna att prova Bostad först (Kristiansen 2013). I juni 2010 beslöt socialnämnden i Helsingborg att en treårig försöksverksamhet med Bostad först skulle starta hösten 2010. Projektet riktades till människor i akut hemlöshet och som hade problem med missbruk och psykisk ohälsa. Projektet utvärde-

rades av forskare från Socialhögskolan. Utvärderingen visade att projektet var framgångsrikt. Av de nitton personer som fick lägenheter under den treåriga försöksperioden hade 16 personer kvar sina lägenheter. Detta innebar en kvarboendenivå på nästan 85 procent, vilket låg i linje med flera internationella studier. Utvärderingen visade också att de boende i flera avseenden hade förbättrat sina livssituationer, till exempel beträffande alkohol- och drogmissbruk, ekonomi, sociala relationer och hälsa (ibid.). Vad som också var ett intressant resultat var att flera av de boende i Bostad först-projektet berättade om att de byggt upp tillitsfulla relationer till socialarbetarna i projektet, men också till andra personer i sin omgivning (Kristiansen & Espmarker 2012).

Sommaren 2013 beslutade socialnämnden i Helsingborg att Bostad först-projektet skulle bli en permanent del av stadens bostadssociala program. Beslutet innebar inte att all hemlöshetsverksamhet i kommunen skulle baseras på Bostad först-metoden. Men utvärderingen gav rekommendationer på hur lärdomar från Bostad först-projektet skulle kunna användas för att utveckla övriga delar av det bostadssociala programmet¹ (Kristiansen 2013). Rekommendationer för det bostadssociala programmet var att utveckla ett professionellt relationsskapande förhållningssätt, att utveckla brukarinflytandet, att normalisera de regler och kontrollfunktioner som fanns för att bättre motsvara regler och krav som gäller ute i samhället, samt utveckla förutsättningarna för utvärdering av verksamheterna och att de tydliggjorde mål för utveckling och förbättringar av brukarnas livssituation.

Dessa rekommendationer blev viktiga utgångspunkter för planeringen av forskningsprojektet: ”Att skala upp Bostad först-projekt: drivkrafter och barriärer”. Projektet beviljades medel av Plattformen i Helsingborg. Det påbörjades under 2014 och avslutades i december 2016. Syftet med forskningsprojektet var för det första att synliggöra drivkrafter och hinder som antingen underlättar eller försvårar möjligheten att skala upp Bostad först-projekt samt att analysera hemlösa människors situation och behov enligt dem själva och utifrån hur de konstrueras av anställda inom bland annat socialtjänst, bostadsföretag och av företrädare för ideella hjälporganisationer. För det andra syftade projektet till att utveckla stöd och metoder riktade till

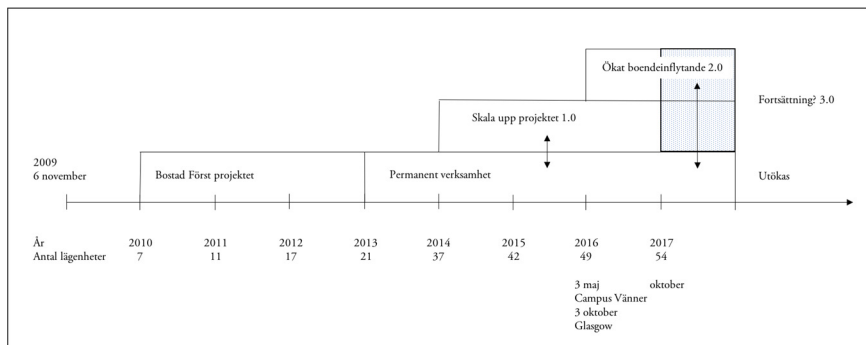
¹ Se Tablå 1 sid. 32.

hemlösa människor baserat på resultat från Bostad först-projektet samt hur hemlöshet kan motverkas på lokal nivå.

Forskningsprojektet handlade således inte om att göra en uppskalning som innebar att alla bostadssociala verksamheter i Helsingborg skulle börja arbeta utifrån Bostad först-modellen. Det syftade istället till att undersöka om en tillämpning av inslag från Bostad först-modellen var genomförbar och kunde bidra till att förbättra det bostadssociala programmet, som när Skala upp-projektet började 2014 var präglad av trappstegsmodellen. Konkret innebar det att personalen i de olika boendeenheterna stimulerades och uppmuntrades att arbeta relationsskapande och återhämtningsinriktat (recovery) i förhållande till de personer som bodde i det bostadssociala programmet. Samtidigt ändrades en del arbetsrutiner och bestämmelser, som bland annat innebar att toleransen för överträdelser av olika regler ökade, för att därigenom sänka nivån på avhysningar på boendeenheterna.

Under andra året med Skala upp-projektet påbörjades en diskussion om att skapa förutsättningar för en fortsättning på utvecklingsverksamheten, vilket låg till grund för att socialförvaltningen och FoU Helsingborg 2016 ansökte om och beviljades pengar från VINNOVA till det ettåriga pilotprojektet "Brukarmedverkan i sociala stödboenden" som genomfördes under 2017. Syftet att utveckla brukarnas engagemang och medverkan i de olika boendeenheterna var en av de rekommendationer för utveckling av det bostadssociala programmet som 2013 formulerades i utvärderingen av Bostad först-projektet (Kristiansen 2013). Men, precis som med Skala upp-projektet, var det inte frågan om att införa Bostad först-modellen i det bostadssociala programmet, utan snarare kan det ses som ett försök att med inspiration från Bostad först-filosofin försöka förbättra de boendes inflytande över sin boendemiljö. De arbetsformer och metoder som användes i projektet för att stimulera till engagemang, medverkan och samskapande var dialogmöten, framtidsverkstad och deltagande på en uppdragsutbildning i social mobilisering och förändringsarbete på Socialhögskolan (Mobiliseringskursen) vid Lunds universitet.

Figur 1. Bostad Först i Helsingborg - en tidslinje



Både projektet ”Skala upp Bostad först-projekt: drivkrafter och barriärer” och projektet ”Brukarmedverkan i sociala stödboenden” var samverkansprojekt mellan Lunds universitet Campus Helsingborg, Socialhögskolan samt Helsingborgs stad och FoU Helsingborg. I båda projektens styrgrupper ingick de ansvariga forskarna från Socialhögskolan, representanter från det bostadssociala programmet, FoU-Helsingborg samt personer med egen erfarenhet av hemlöshet. Metoden för projekten var så kallad praxisforskning (practice research) där kunskapsproduktionen sker i ett nära samarbete mellan forskare och aktörer inom det sociala arbetets praktik (se t.ex. Uggerhøj 2011; Marthinsen & Julkunen 2012). Teoretiskt var projekten inspirerade av Bostad först-konceptet och teorier som lyfter fram betydelsen av samskapande (co-production), gapmending och tillit för att samhällliga och sociala verksamheter ska fungera, samt av ett nyinstitutionellt perspektiv kring sociala innovationer.

Resultat och summering

Den nationella hemlöshetsräkning som presenterades i november 2017 visar att hemlösheten ökar i Sverige (Socialstyrelsen 2017). Detta gäller särskilt de människor som bor på gatan, i akuta boendelösningar samt de som bor i den sekundära bostadsmarknaden. Intressant är att när det gäller Helsingborgs kommun har hemlösheten minskat. Vid den nationella hemlöshetsräkning 2011 var 68 personer per 10 000 innevånare hemlösa i Helsingborg (Social-

styrelsen 2012). Enligt hemlöshetsräkningen 2017 var 29,4 personer per 10 000 innevånare hemlösa (Socialstyrelsen 2017). Det är en väsentlig förändring, som inte har någon enkel förklaring och förmodligen inte enbart beror på skeenden i Helsingborg. Men i Helsingborgs kommun har det sedan 2010 i genomsnitt byggts cirka 470 bostäder per år, varav merparten är lägenheter i flerbostadshus (Länsstyrelsen Skåne 2015). De senaste åren har omfattningen av bostadsbyggandet ökat. Under 2017 påbörjades byggen av 1700 bostäder (Länsstyrelsen Skåne 2017). Tillskottet av nya bostäder har medfört att det nu främst är i centralorten Helsingborg som det råder brist på bostäder. Nyproduktionen medför dock att boendekostnaderna ökar och även om det finns lediga hyreslägenheter är det svårt för vissa grupper att få tillträde till dem.

Även om det inte går att tala i termer av kausalitet, så har förmodligen det utvecklingsarbete av det bostadssociala programmet som inleddes 2009 när Helsingborgs socialförvaltning började samarbeta med Socialhögskolan kring Bostad först haft inverkan på minskningen av hemlösheten i Helsingborg. Vår utvärdering och årliga uppföljningar av Bostad först-verksamheten i Helsingborg, som pågått i mer än sju år, visar att arbetssättet har en hög hållbarhet. I början av 2017 omfattade verksamheten närmre 50 personer, som efter långvarig hemlöshet fått ett eget boende genom Bostad först. Efter sju års verksamhet ligger kvarboendenivån i Helsingborgs Bostad först på 85,2%, vilket är i nivå med resultat från internationella studier. Sedan 2013 har kommunen via de forskningsprojekt som vi redovisar i denna rapport (se del 2 och 3) arbetat för att med inspiration från Bostad först-konceptet förbättra det bostadssociala programmet.

Våra undersökningar pekar på att utvecklingsarbetet bidragit till olika förbättringar av hemlöshetsarbetet i Helsingborg. En tidigare mycket hög andel avhysta hyresgäster inom det bostadssociala programmet kom att minska under undersökningsperioden. Detta kan ses som en indirekt effekt av förändringsarbetet som skedde genom Skala upp-projektet.

Även om förändringsarbetet ibland mött motstånd, så har många socialarbetare i det bostadssociala programmet varit positiva och engagerade i förändringsarbetet och uttryckt uppskattning över att kunna arbeta relat-

ionsorienterat. Många av de boende vi har intervjuat är också positiva till de förändringar som skett på de olika boendeenheterna.

Våra undersökningar visar också att genom att arbeta för samskapande och boendeflyttande initieras förändringsprocesser som lever vidare även utanför det initiala projektets ambitioner. Det finns flera exempel på detta. En av de tidigare Bostad först-hyresgästerna är nu anställd som stödperson i Bostad först-teamet. Flera av de som bor inom det bostadssociala programmet är aktiva i socialförvaltningens innovationsgrupper, som syftar till att genom samarbete mellan brukarrepresentanter och yrkesverksamma utveckla olika delar av socialförvaltningens verksamhet.

I projektet ”Brukarmedverkan i sociala stödboenden” genomfördes dialogmöten på de olika boendeenheterna. Dialogmötena visade sig, särskilt inledningsvis, vara ett fruktbart sätt för att tillsammans med boende och personal diskutera hur brukarmedverkan kan utvecklas. Vidare genomfördes en framtidsverkstad med boende från olika boendeanternativ samt socialarbetare. Framtidsverkstaden resulterade i fem projektgrupper, som engagerade boende och socialarbetare även efter framtidsverkstaden. Vi har även haft boende och socialarbetare som gått en kurs i social mobilisering och förändringsarbete tillsammans med socionomstudenter på socionomprogrammet i syfte att ta fram innovativa lösningar på hur boendeflyttande kan utvecklas, där det också bildades projektgrupper med ambitioner att arbeta vidare efter att kursen var avslutad. Vår studie identifierade ett behov av att koppla på ett processtöd samt resurser efter att den här typen av projektgrupper bildas för att kunna stödja och stimulera arbetet. Vår studie visar att denna typ av gapmendingstrategier (Heule, Knutagård & Kristiansen 2017), där professionellas kunskap och hemlösa personers egen erfarenhet kan mötas på lika villkor leder till samskapande processer.

Vår studie pekade också på vikten av tillitsfulla relationer, och behovet av att skapa förutsättningar för att tillit kan utvecklas mellan boende och socialarbetare, för att samskapande processer ska vara möjliga. Den pekade dessutom på betydelsen av att förankra projektets målsättningar inte bara i ledningen och hos de boende, utan minst lika viktigt är att den personal som arbetar i den så kallade frontlinjen ute i de olika boendeenheterna engageras och blir delaktiga i projektet.

Framförliggande rapport innehåller tre delar, som tidsmässigt följer vårt engagemang som forskare i det utvecklingsarbete som genomförts i Helsingborgs stads bostadssociala verksamhet sedan 2010. Därför inleder vi med en del om utvecklingen av *Bostad först-verksamheten*, vars goda resultat gett både inspiration och kunskap till projekten *Att skala upp Bostad först-projekt* och *Brukarmedverkan i sociala stödboenden*, som redovisas i del 2 respektive del 3.

Del 1

Bostad först i Helsingborg – Från lovande projekt till verksamhet med hållbara resultat

Vad är Bostad först?

Bostad först är en modell för att motverka hemlöshet som började utvecklas i början av 1990-talet av organisationen Pathways to Housing i New York (Tsemberis 2010).

Bostad först utgår, enligt ursprungsmodellen, från åtta grundprinciper:

- En bostad är en grundläggande mänsklig rättighet.
- Samtliga klienter ska bemötas med respekt, värme och medkänsla.
- Verksamheten åtar sig att arbeta med klienter så länge som de behöver det.
- Lägenheterna ska vara utspridda i det vanliga lägenhetsbeståndet.
- Bostad och service eller behandling ska vara separerade från varandra.
- Konsumenten får välja och har självbestämmanderätt.
- Arbetet ska orienteras mot återhämtning. (recovery)
- Verksamheten ska arbeta med skademinskning. (harm reduction)

(Tsemberis 2015, s. 18, vår översättning)

En central utgångspunkt i Bostad först-modellen är alltså att tillgång till en egen bostad betraktas som en grundläggande mänsklig rättighet. Detta medför att en central aspekt av Bostad först är att den tar avstamp i en princip om social rättvisa. Bostad först utgår ifrån att människor behöver ett tryggt

eget boende för att kunna leva socialt integrerat och för att kunna göra något åt olika livsstilsproblem, till exempel missbruk. Den ursprungliga Bostad först-modellen betonar vikten av att separera behandling och boende. Detta betyder att hyresgästen inte tvingas att underkasta sig behandling för att få en bostad. Bostaden kommer i första hand, då den är en förutsättning för att hyresgästen ska kunna ta itu med andra eventuella problem. En viktig utgångspunkt i ursprungsmodellen är att de lägenheter som tillhandahålls är utspridda i det ordinarie bostadsbeståndet. Skälet till detta är principen om normalisering och att underlätta för hyresgästen att bli en del av grannskapet (social integration).

Bostad först handlar inte enbart om att ge människor en egen bostad, utan hyresgästerna erbjuds också socialt stöd av professionella, som arbetar med ett förhållningssätt som bygger på att hyresgästerna bemöts med ”respekt, värme och medkänsla” (Tsemberis 2015, s. 18) och att de ”får välja och har självbestämmanderätt” (Tsemberis 2015, s. 18). Detta innebär väsentliga skillnader från traditionellt hemlöshetsarbete, som domineras av den så kallade trappstegsmodellen (även kallad behandling först och vårdkedjemodel) och som utgår ifrån att människor först måste förändra sin livsstil och kvalificera sig genom att visa prov på skötsamhet innan de kan komma ifråga för en egen bostad (jfr Sahlin 1996; Löfstrand 2005; Knutagård 2009). Utifrån detta synsätt handlar hemlöshetsarbetet till stor del om att klienten måste visa att denne ”klarar av att bo”, att klienten är ”housing ready”.

De problem som forskningen om trappstegsmodellen har visat är att klienterna ofta uttrycker stor ovisshet både vad gäller vad som krävs för att nå nästa steg i boendetrappan och när ett sådant steg är möjligt. Forskningen har också lyft fram problemet med att många tenderar att fastna i boendetrappan och att de krav och regler som ställs gör att många faller tillbaka till boendetrappans nedre steg om de inte klarar av att följa de krav som ställs. Ofta ställs högre krav på den enskilde inom boendetrappan än de regler som gäller för en hyresgäst som hyr sin bostad enligt hyreslagen. Förutom nolltolerans mot alkohol och andra droger, kan kraven till exempel handla om att lämna urinprov, få sin bostad kontrollerad, och att inte få ha inneboende eller husdjur.

Forskningsresultat från flera länder visar att Bostad först kan vara betydligt mer effektiv för att ge förutsättningar för kvarboende jämfört med traditionella metoder som används i hemlöshetsarbete, exempelvis trappstegsmodellen (Tsemberis, Gulcur & Nakae 2004; Pearson, Montgomery & Locke 2009; Pleace 2012). Olika studier visar också att Bostad först är en kostnadseffektiv metod (Larimer et al. 2009; Pleace 2012). Ursprungsmodellen kommer, som nämnts, från USA och på senare år har en rad europeiska projekt genomförts med goda resultat. Utifrån detta arbete har en europeisk handbok för Bostad först tagits fram som i stort sett överensstämmer med ursprungsmodellen, men som lyfter fram vissa skillnader som har identifierats i förhållande till de försök som har gjorts i Europa (Pleace 2016). Handboken är översatt till svenska och handlar om vad Bostad först är och hur modellen kan implementeras.

En viktig diskussion rör förutsättningarna för de Bostad först-projekt som inte använder sig av lägenheter utspridda i det ordinarie bostadsbeståndet. Detta gäller bland annat några av de första Bostad först-programmen i Finland där gamla härbärgen konverterades till Bostad först-lägenheter (Pleace et al. 2015). Två viktiga aspekter bör lyftas fram när det gäller denna typ av blockförhyrda flerfamiljshus. För det första betonar handboken vikten av att de lägenheter som hyrs ut har samma hyresrättsliga skydd som en lägenhet på den ordinarie bostadsmarknaden. För det andra betonas vikten av att en hyresgäst kan bo kvar i sin lägenhet efter att denne har lämnat Bostad först-programmet. En annan viktig utgångspunkt i Bostad först är principen om skademinskning (harm reduction). Denna princip hamnar ofta i konflikt med andra verksamheter som bygger på nykterhet och drogfrihet. Detta kan vara en stor utmaning för både chefer och personal som tidigare eller samtidigt arbetar utifrån dessa principer. Det blir med andra ord en konflikt mellan olika typer av institutionella logiker eller den värdegrund som olika boendalternativ vilar på. Det är samtidigt viktigt att påpeka att klientens självbestämmanderätt i Bostad först är så central att även om skademinskningens principen är en viktig komponent så är det givetvis så att om en klient vill genomgå en avgiftning och vara en del av ett behandlingsprogram som bygger på avhållsamhet så kommer Bostad först-teamet att stödja denna process. Skälet till varför skademinskningens principen är en central utgångs-

punkt är att detta förhållningssätt har visat ge bättre resultat än de modeller som kräver drogfrihet innan en hemlös person kan få en bostad (Pleace 2008).

Bostad först i Sverige

Bostad först har under senare år fått en viss spridning även i Sverige (Knutagård & Kristiansen 2013). Men trots goda resultat från de utvärderingar som gjorts bedrivs Bostad först endast i knappt 20 av Sveriges 290 kommuner (Knutagård 2015). I nuläget har lokala utvärderingar genomförts av Bostad först-projekten i Järfälla (Brodd & Thorell 2016), Göteborg (Uhnoo 2016), Karlstad (Folkesson 2017), Stockholm (Stockholms stad 2014; Källmén & Blid 2016), Västerås (Björkman 2017) samt Örebro (Aronsson 2015). Samtliga utvärderingsrapporter pekar på positiva resultat när det gäller kvarboendenivån. Bostad först i Stockholm har en något lägre kvarboendenivå än exempelvis Bostad först i Helsingborg, Göteborg och Karlstad.

De utvärderade Bostad först-verksamheterna omfattar oftast ett mindre antal deltagare, vilket gör det svårt att studera verksamheterna med kvantitativa mått. Detta gäller framför allt om syftet är att studera i vilken omfattning social integration kan uppnås med Bostad först. I detta sammanhang kan det mest ändamålsenliga sättet att samla information vara att samtala med deltagarna om hur de upplever deltagandet i Bostad först och hur de resonerar kring sin livssituation och möjligheter att delta i samhällslivet i stort (jfr Pleace 2016, s. 68).

Den senaste i raden av utvärderingar är den om Bostad först-verksamheten i Karlstad (Folkesson 2017). Initialt var syftet att genomföra en utvärdering enligt samma design som den som använts i Stockholm (kvasiexperimentell design med matchad kontrollgrupp). Ganska snart bedömdes detta upplägg som en icke framkomlig väg och utvärderingsdesignen arbetades om. I utvärderingsrapporten diskuteras de metodologiska svårigheter som utvärderaren brottades med. Diskussionen är ett viktigt underlag för de kommuner som vill införa Bostad först och har tankar om hur verksamheten ska följas upp.

Helsingborgs Bostad först-verksamhet

Helsingborgs kommun var en av de första kommunerna i Sverige som prövade Bostad först när det treåriga pilotprojektet startade hösten 2010.² Pilotprojektet med Bostad först i Helsingborg utvärderades av forskare från Socialhögskolan vid Lunds universitet (Kristiansen & Espmarker 2012; Kristiansen 2013; Knutagård & Kristiansen 2013). Utvärderingen, som var processinriktad och som byggde på etnografisk metod, visade att Bostad först-verksamheten i Helsingborg fungerade väl och gav positiva resultat då det gällde kvarboendenivå och hur brukarnas livssituation påverkades. Pilotprojektet med Bostad först i Helsingborg riktades mot människor i akut hemlöshet och som hade problem med missbruk och psykisk ohälsa. Av de nitton personer som fick lägenheter genom projektet i Helsingborg under tiden september 2010 till maj 2013 blev endast tre uppsagda från sina lägenheter. Detta innebär att kvarboendenivån låg på över 80 procent.

Förbättrad livssituation

Hyresgästernas livssituation har förbättrats i flera avseenden sedan de fick lägenheter genom Bostad först-verksamheten. Många av dem har minskat sin alkohol- och droganvändning och flera är i dag missbruksfria. Flera av de som har missbrukat opiater går i LARO-behandling. Några har inlett psykosociala behandlingar för sina missbruksproblem.

För de flesta av hyresgästerna har det skett en förbättring av deras sociala relationer. Från att under hemlösheten mest ha umgåtts med andra hemlösa människor, så har hyresgästerna efter att de fått egna lägenheter börjat bygga upp kontakter till människor som står utanför hemlöshets- och missbrukskretsarna. Flera av dem har också återupptagit eller förbättrat relationen till sina barn, föräldrar och andra anhöriga.

En del av hyresgästerna har efter att de kommit med i projektet börjat ta tag i och behandla sina hälsoproblem. Några har genomgått eller kommer

² Hur arbetet med Bostad först i Sverige växte fram samt den roll Lunds universitetet spelat, men också hur personer med egen erfarenhet av hemlöshet har varit viktiga aktörer i detta arbete, har tidigare beskrivits mer ingående; se exempelvis Knutagård & Angelin (2015) samt Knutagård (2017).

att genomgå operationer som de under hemlösheten sköt framför sig. Flera av hyresgästerna planerar eller genomgår tandvårdsbehandlingar. Den egna bostaden innebär att de fått möjligheter till att kunna vila, sova och återhämta sig, vilket bidrar till att deras fysiska och psykiska hälsa förbättras.

Hyresgästernas ekonomiska situation har blivit bättre, även om de flesta fortfarande har mycket låga inkomster. Detta beror till viss del på att de använder mindre alkohol och droger, men också på att den egna lägenheten gör det möjligt att planera och att ha en viss ekonomisk framförhållning. De kan numera förvara och laga sin egen mat, vilket innebär en förbättring av både deras ekonomi och mathållning. Några av hyresgästerna med stora ekonomiska skulder, har börjat ta tag i dessa och sökt budget- och skuldrådgivning.

När det gäller arbete och sysselsättning, så har några av hyresgästerna fått en ordnad och meningsfull sysselsättning. Några har fått praktik, arbetsträning eller OSA-anställningar. Men för flera av hyresgästerna är brist på meningsfull sysselsättning ett problem. Efter att under många år levt i hemlöshet och missbruk är det svårt att komma in på arbetsmarknaden. För flera försvaras det också av att de på grund av hälsoproblem inte kan arbeta heltid.

2011 startade några av hyresgästerna i Bostad först kamratföreningen G7. Föreningen, som varje vecka har sammankomster och även ordnar andra aktiviteter, har växt och utvecklats och är idag inte enbart en kamratförening för boende i Bostad först, utan öppen även för andra människor som lever eller har levt som hemlösa. G7 har också blivit en viktig samarbetspartner i många av de utvecklingsprojekt som socialförvaltningen i Helsingborg bedriver.

Flera av hyresgästerna har berättat att socialarbetarna i Bostad först är mycket viktiga för dem. För många av dem har Bostad först-lokalen blivit en viktig plats där de känner sig välkomna och accepterade. De hyresgäster som ännu inte fått eget kontrakt har regelbunden kontakt med personalen minst en gång i veckan, men flera av dem hör av sig betydligt oftare och deltar i de olika aktiviteter som personalen ordnar. Genomgående är hyresgästerna mycket nöjda med Bostad först-verksamheten, dels därför att de upplever att livssituationen har förbättrats, dels för att de uppskattar det stöd de får av

socialarbetarna. En stor del av de hyresgäster vi har intervjuat har berättat att de känner tillit till socialarbetarna, vilket gör att de vågar anförtro sig till dem om de tagit ett återfall eller har hamnat i andra svårigheter.

Tabell 1 visar hur 16 av hyresgästerna i Bostad först 2015 skattade sin situation före och efter att de flyttat in i sin Bostad först-lägenhet samt personalens skattning av hyresgästens situation före och efter. Skattningen gjordes på en femgradig skala där 1 motsvarade en mycket negativ situation och 5 en mycket positiv situation.

Tabell 1. Bostad först Helsingborg 2015. Hyresgästernas skattning på femgradig skala av livssituationen före och efter att de flyttat in i sin Bostad först-lägenhet samt personalens skattning av hyresgästens situation före och efter.

	SOCIALARBETARNA		HYRESGÄSTERNA	
	Situation när hyresgästen blev aktuell för BF	Situation i nuläget	Situation när hyresgästen blev aktuell för BF	Situation i nuläget
Missbruk	1,9	3,6	2,4	4,3
Kriminalitet	2,9	3,9	3,7	5,0
Subkultur	1,8	2,9	2,1	4,1
Psykisk hälsa	2,1	3,3	2,4	4,4
Fysisk hälsa	2,3	3,1	2,7	3,9
Boendesituation	1,6	4,6	1,5	4,9
Ekonomi	1,8	3,1	1,7	3,8
Sysselsättning	1,4	2,2	1,2	2,4
Fritid, samhällsengagemang	1,6	2,2	1,3	2,0
Sociala relationer	2,1	3,1	2,1	3,4

Skattningarna visar att det finns stora likheter mellan hyresgästernas och socialarbetarnas bedömningar, vilket antyder att skattningarna inte påverkas av några över- eller underdrifter. Kring två områden visade det sig vara svårt att nå en större positiv förändring på när vi ser hyresgästernas och socialarbetarnas skattningar över tid. Detta gäller sysselsättning samt fritidsaktiviteter. Detta förhållande syns även i de nationella kartläggningarna av antalet hem-

lösa människor i Sverige där en mycket liten del av de hemlösa har en inkomst från ett eget lönearbete (SOU 2000:14; Socialstyrelsen 2012). Svårigheterna kring sysselsättning och fritidsaktiviteter är något som diskuterats genomgående under projektiden och det är en viktig del av arbetet med ”Brukarmedverkan i sociala stödboenden” (se vidare del 2 av rapporten).

Utvärderingen visade att Bostad först-verksamheten i Helsingborg i de flesta avseenden motsvarade de principer som gäller för Bostad först enligt Pathways to Housing (Knutagård & Kristiansen 2013). I några avseenden skiljer sig dock Bostad först i Helsingborg från Pathways to Housing. Det gäller hur det hyreskontrakt som hyresgästerna skriver under när de flyttar in i Bostad först. Det är nämligen ett modifierat förstahandskontrakt med ett inbyggt korttidsavtal, som innebär att under de två första åren förlängs kontraktet med en månad i taget. Under denna tid kan såväl hyresvärd, som den boende, säga upp kontraktet med en månads varsel. Med andra ord avstår de boende i projektet från besittningsrätten under de två första åren som de har i sina lägenheter. Även i ett annat avseende skiljer sig hyreskontrakten i Bostad Först-projektet från vanliga hyreskontrakt, nämligen genom att hyresgästerna i Bostad först-projektet måste förbinda sig att ha kontakt med projektteamet minst en gång i veckan under de två första åren.

Under 2015 genomfördes en programtrohetsstudie av de Bostad först-projekt som var verksamma i Sverige. Studien visade att programtroheten var mycket hög i Helsingborg. Programtrohetsstudien syftade dels till att mäta hur väl Bostad först-projekten i Sverige överensstämde med ursprungsmodellen i USA samt att studera eventuella förändringar i förhållande till Pathways to Housing (så kallad programme drift). Den höga programtroheten i Helsingborg pekar på att de som arbetade i projektet hade lyckats utveckla ett professionellt relationsskapande förhållningssätt grundat i hyresgästernas självbestämmande.

Ett viktigt påpekande gällande programtrohet är att det handlar å ena sidan om att vara så nära ursprungsmodellen som möjligt, å andra sidan skapa utrymme för anpassning. Den första positionen framhåller vikten av att göra så få förändringar som möjligt medan den andra hävdar vikten av att anpassa metoden efter den mottagande verksamhetens behov. Skälet till detta är att de som använder metoden måste känna ett ägarskap om arbetssättet ska leda

till någon mer varaktig förändring (Dearing, Maibach & Buller 2006, s. 18). Utvärderingen pekade också på att Bostad först-verksamheten i Helsingborg var betydligt mer kostnadseffektiv än annat hemlöshetsarbete i kommunen (Kristiansen 2013). De positiva resultaten från projektet var avgörande när Helsingborgs kommun 2013 beslutade att göra verksamheten till en permanent del av det bostadssociala programmet från och med 2014.

Kvarboendenivån i Helsingborgs Bostad först-verksamhet

2017 hade sammanlagt 54 personer fått lägenhet via Bostad först i Helsingborg sedan starten 2010. Av dessa var 22 kvinnor och 32 män. Åtta personer hade blivit vräkta sedan 2010; fyra kvinnor och fyra män. Det innebar en kvarboendenivå på totalt sett 85,2 procent (81,8 procent för kvinnorna och 87,5 procent för männen).

Av de 8 vräkningarna som hade skett inom verksamheten hade två skett under det första året de boende hade fått lägenhet i Bostad först. fyra personer hade blivit vräkta under andra året i Bostad först. En person hade vräkts under det tredje året och 1 under det femte året (denne person hade fått eget kontrakt). Tendensen i Helsingborgs Bostad först-verksamhet är att de flesta vräkningar sker under de två första åren efter att de boende fått lägenheter i Bostad först. Sex personer, samtliga män, av de som hade fått lägenhet i Bostad först hade avlidit. Ingen på grund av överdos eller annat missbruksrelaterat, utan det rörde sig om kroppsliga sjukdomar. Genomsnittsålder vid dödsfall var 52,2 år.

Tabell 2. Bostad först Helsingborg 2010–2017.
Antal hyresgäster, vräkningar och kvarboendenivå.

	Antal hyres- gäster	Antal vräk- ningar	Kvarboende- nivå %
2010	7	-	-
2011	11	2 (2)	81,8
2012	17	1 (3)	82,3
2013	21	0 (3)	85,7
2014	37	0 (3)	91,9
2015	42	2 (5)	88,1
2016	49	1 (6)	87,8
2017	54	2 (8)	85,2

Det finns, som Uhnö (2016) påpekar, olika sätt att beräkna kvarboendenivån i Bostad först-verksamheter. Den form vi oftast har använt i våra uppföljningar av Bostad först i Helsingborg motsvarar hur bland annat Pathways to Housing beräknar kvarboendenivån. Uhnö (ibid.) utgår från en modell som Busch-Geertsema (2014) använder i en europeisk studie av Bostad först och som bland annat inte inkluderar de som avlidit. Utifrån den beräkningsmodellen hamnar kvarboendenivån i Helsingborg på 83,3 procent (81,8 procent för kvinnorna och 84,6 procent för männen).

Ålder och kön

Genomsnittsålder då hyresgästerna får lägenhet i Helsingborgs Bostad först-verksamhet var vid uppföljningen 2017 47,1 år (männen 47,7 år och kvinnorna 46,2 år). Under 2010 till 2013 då Bostad först-verksamheten bedrevs som ett pilotprojekt fick 20 personer lägenheter genom projektet av dem var sex kvinnor och fjorton män. Sedan 2014 då verksamheten blev en ordinarie del av det bostadssociala programmet fram till och med 2017 har 34 personer fått lägenheter genom Bostad först-verksamheten, av dem är sexton kvinnor och arton män.

Egna hyreskontrakt

21 av de 54 personer som sedan starten 2010 fått lägenhet genom Bostad först i Helsingborg har fått egna hyreskontrakt (38,9%). Av dem var sju kvinnor och fjorton män. Detta innebär att 31,8 procent av kvinnorna och 43,8 procent av männen hade fått egna hyreskontrakt. Av dem hade tretton valt att ha fortsatt stöd (bistånd eller service) med Bostad först-teamet. Av de 21 personer som fått eget hyreskontrakt hade nio personer fått det efter två år och tolv personer efter tre år. En person hade vräkts efter att ha fått eget hyreskontrakt. Det gäller En person som kom in i Bostad Först 2012, som fick eget hyreskontrakt 2015 och som blev vräkt 2017.

Hållbara resultat

De uppföljningar vi gjort 2014, 2015, 2016 och 2017 av Bostad först-verksamheten i Helsingborg visar att det finns en hållbarhet i de positiva resultaten även efter det att projektet blivit en permanent del av det bostads-sociala programmet (se tabell 2).

De positiva resultaten som Bostad först-verksamheten visar medför att det finns anledning att skala upp volymen av antalet Bostad först-lägenheter och att ha bostad som ett medel snarare än som ett mål för kommunens hemlöshetsstrategi. Bland många av de personer som bor på akutboenden och i sociala stödboenden finns stort intresse för att få Bostad först-lägenheter. Bostad först-verksamheten i Helsingborg tilldelas oftast åtta lägenheter per år, vilket givetvis inte motsvarar de behov som finns. Innan volymen på lägenheter till Bostad först ökar är det också viktigt att förstärka Bostad först-teamet med en eller några medarbetare. Sedan starten av verksamheten 2013 har inte bemanningen i teamet ökat, trots att antalet hyresgäster i verksamheten har ökat väsentligt.

Del 2

Att skala upp Bostad först-projekt: Drivkrafter och barriärer

Inledning

Forskningsprojektet ”Att skala upp Bostad först-projekt: drivkrafter och barriärer” undersökte möjligheterna att utveckla det bostadssociala programmet i Helsingborgs stad genom att tillämpa principer från Bostad först-modellen och lärdomar från det pilotprojekt med Bostad först som bedrevs i Helsingborgs kommun från 2010 till och med 2013, och som blev en permanent del av Helsingborgs kommuns bostadssociala program efter försökstidens slut. Skala upp-projektet beviljades medel från Plattformen³ i Helsingborg. En ansökan skickades in under våren 2014 och projektet påbörjades under hösten 2014. Medel från Plattformen gjorde det möjligt att snabbt komma igång med projektet och tack vare kontinuerligt stöd har projektet utvecklats under årens lopp där särskilt två viktiga utvecklingsområden har fördjupats. Det första området rörde möjligheten att utveckla former för brukarmedverkan inom ramen för det bostadssociala programmet, det andra betydelsen av att skapa tillitsfulla relationer.

Det är viktigt att betona att uppskalningsprojektet syftade till att införliva en del av de grundläggande principer som används i Bostad först-program. Projektet syftade således inte till att skala upp den Bostad först-verksamhet som är etablerad i staden. Detta innebär att uppskalningsprojektet inte ska förväxlas med Bostad först-verksamheten i Helsingborg.

³ Plattformen är ett samarbete mellan Helsingborgs stad och Lunds universitet med syfte att stärka utvecklingen av verksamheten vid Campus Helsingborg. Varje år avsätter Helsingborgs stad medel till Plattformen som ska gå till forsknings- och utvecklingsverksamhet.

Bakgrunden till Skala upp-projektet

Det arbetssätt som Bostad först grundar sig på har visat sig vara mycket verkningsfullt och att därmed försöka tillämpa principer från Bostad först mer generellt är lovvärt. Det handlar om att ge hemlösa personer ett självbestämmande och en kontroll över sin egen återhämtningsprocess. Både våra egna studier och internationella forskningsresultat (se sidan 16–17) visar att det arbetssätt som tillämpas inom Bostad först tenderar att få positiva efterverkningar i hur angränsande verksamheter arbetar. Det finns dock flera hinder för möjligheten att införliva principer från Bostad först-modellen i ett befintligt bostadssocialt program. I denna rapport kommer vi att särskilt belysa de hinder, men också möjligheter, som finns för att kunna tillämpa principer från Bostad först. Vi kommer även att diskutera några möjliga utvecklingsområden inför det fortsatta arbetet.

Beslutet att permanenta Bostad först-projektet innebar, som nämnts, inte att all hemlöshetsverksamhet i Helsingborgs kommun skulle baseras på Bostad först-metoden. Men utvärderingen gav rekommendationer på hur lärdomar från pilotprojektet skulle kunna användas för att utveckla det bostadssociala programmet (Kristiansen 2013). En rekommendation var att arbeta för att utveckla ett professionellt relationsskapande förhållningssätt hos personalen i det bostadssociala programmet. En annan var att utveckla möjligheterna till brukarinflytande inom det bostadssociala programmet och därigenom använda brukarnas synpunkter och erfarenheter i verksamhetsutvecklingen. Detta var ett område som ansågs vara eftersatt i kommunen vid tillfället. En tredje var att de regler och kontrollfunktioner som fanns för brukarna inom det bostadssociala programmet borde ses över och normaliseras, för att mer likna de regler och krav som gäller ute i samhället. En fjärde rekommendation var att utveckla förutsättningarna för utvärdering av verksamheterna i det bostadssociala programmet och att verksamheterna tydliggjorde mål för utveckling och förbättringar i brukarnas livssituation. Dessa rekommendationer tog vi med oss in i planeringen av projektet: ”Att skala upp Bostad först-projekt: drivkrafter och barriärer”.

Plattformen i Helsingborg beviljade, som vi nämnde tidigare, medel till projektet, som påbörjades under 2014 och avslutades i december 2016.

Syftet med projektet var tvådelat. För det första att synliggöra drivkrafter och hinder som antingen underlättar eller försvårar möjligheten att skala upp Bostad först-projekt samt att analysera de hemlösas situation och behov enligt dem själva och utifrån hur de konstrueras av anställda inom bland annat socialtjänst, bostadsföretag och av företrädare för ideella hjälporganisationer. För det andra syftade projektet till att utveckla metoder och hjälpinsatser riktade till hemlösa baserat på resultat från Bostad först-projektet samt hur hemlöshet kan motverkas på lokal nivå. Projektet utgick från följande frågeställningar:

- Är det möjligt att införliva lärdomar från forskning och utvärdering av Bostad först-projekt i det befintliga bostadssociala programmet i Helsingborg? Med andra ord – är det möjligt att hålla nytt vin i gamla läglar?
- Hur arbetar det bostadssociala programmet med hemlösa, och hur definierar och förklarar de dessas behov och problem?
- Vad görs i de ärenden som de professionella definierar som framgångsrika?
- Vilka behov och hinder lyfter hemlösa fram som viktiga i deras vardag?
- Hur kan arbetet med hemlösa förbättras?

Projektet var ett samverkansprojekt mellan Lunds universitet Campus Helsingborg, Socialhögskolan samt Helsingborgs stad och FoU Helsingborg, Forsknings- och utvecklingsenheten för social hållbarhet i syfte att stärka forskningsmiljön vid Campus Helsingborg. Ansvarig forskningsledare från Socialhögskolan var fil. dr Marcus Knutagård. Ansvarig för Helsingborgs stad var enhetschef för stödboendeenheten, Björn Wäst. Ansvarig för FoU Helsingborg var FoU-chef, Anna-Karin Bergman. I projektets styrgrupp har även personer med egen erfarenhet medverkat från projektstart och aktivt deltagit i utformningen av projektet. Brukarna har alla varit medlemmar i kamratföreningen G7 i Helsingborg, men alla har inte varit hyresgäster inom Bostad först, även om samtliga har haft egna erfarenheter av hemlöshet.

Metoden för projektet var en så kallad praxisforskning (practice research) där kunskapsproduktionen sker i ett nära samarbete mellan forskare och aktörer inom det sociala arbetets praktik (se exempelvis Fook 1996; Uggerhøj 2011; Marthinsen & Julkunen 2012).

Helsingborgs ordinarie och sekundära bostadsmarknad

Helsingborg är Sveriges åttonde största kommun med drygt 140 000 invånare (SCB 2017). Kommunen består av staden Helsingborg och cirka 30 större och mindre orter. I staden Helsingborg bor cirka 95 000 invånare. Av övriga orter i kommunen tillhör Rydebäck, Ödåkra, Hittarp-Laröd, Påarp, Bårslöv, Mörarp och Gantofta de större orterna, med en befolkning på mellan 4 000 och 5 000 invånare vardera (SCB 2016).

Helsingborgs näringsliv domineras av handel och transport. Kommunen har goda väg- och järnvägsförbindelser och har en av landets största containerhamnar och en vältrafikerad färjehamn med förbindelser till Danmark. Kommunen har också universitetsutbildning genom Campus Helsingborg, som är en del av Lunds universitet, med över 4 000 studenter (Länsstyrelsen Skåne 2015).

Befolkningsammansättningen i Helsingborg motsvarar i stort genomsnittet för Sverige. Helsingborg har en positiv befolkningsutveckling. Sedan 2010 har befolkningen ökat med i genomsnitt 1 400 invånare per år. En majoritet av de som flyttar till Helsingborg är yngre människor (Länsstyrelsen Skåne 2015). År 2016 ökade antalet innevånare i Helsingborg med ytterligare 2 638 personer (Region Skåne 2017).

2014 bestod det befintliga bostadsbeståndet i Helsingborg av totalt 65 458 bostäder, varav två tredjedelar var bostäder i flerbostadshus och en tredjedel i småhus. När det gäller ägandeformer i bostadsbeståndet utgörs 46 procent av hyresrätter, 27 procent av bostadsrätter och 27 procent av egna hem (SCB 2016). Den största aktören på hyresmarknaden är det kommunala bostadsbolaget Helsingborgshem som äger drygt 12 000 lägenheter. Exempel på stora eller medelstora privata hyresvärdar i Helsingborg är Rikshem, Akelius, Balder, Wallenstam, Willhem, BoGripen och Garnito.

Det råder brist på bostäder i Helsingborgs stad, medan det är i stort sett balans i bostadsmarknaden på övriga orter i kommunen. För att få balans på bostadsmarknaden skulle det behövas en nyproduktion på 700–1 000 bostäder per år. Sedan 2010 har det i genomsnitt byggts cirka 470 bostäder per år i kommunen, varav två tredjedelar består av lägenheter i flerbostadshus (Länsstyrelsen Skåne 2015). Under de senaste två åren har dock bostadsbyggandet tagit fart. Drygt 1 700 bostäder förväntas påbörjas att byggas under 2017 (Länsstyrelsen Skåne 2017). Byggtakten har medfört att det främst är centralorten som har en obalans på bostäder. Nyproduktionen medför dock att boendekostnaderna ökar och även om det finns vakanta hyreslägenheter är det svårt för vissa grupper att få tillträde.

Helsingborgs stad har lyft Bostad först som en av strategierna för att uppnå de mål som ställts upp i stadens mål och strategier i arbetet mot bostadslöshet från 2011. I dessa anges även att de förslag på åtgärder som föreslås ska utgå ifrån en konsekvensanalys utifrån ett ekologiskt, socialt och ekonomiskt helhetsperspektiv. Vi kommer att återkomma till detta med betoning på social hållbarhet.

När det gäller den sekundära bostadsmarknaden (Sahlin 1996) i Helsingborg, så ansvarar vuxenverksamheten inom kommunens socialtjänst för totalt cirka 390 boendeplatser för personer som av olika anledningar inte kan få bostad på den ordinarie bostadsmarknaden (se tablå 1 sid. 32). Dessa boendeplatser är fördelade på bland annat akutboenden och träningslägenheter. Helsingborgs kommuns Bostad först-verksamhet, som omfattar stödverksamheter till 32 personer i egna lägenheter, är också en del av det bostadssociala programmet.

Tablå 1. Vuxenverksamhetens boendeformer i det bostadssociala programmet i Helsingborgs kommun 2017.

Bostadssocialalhyresgarantilägenheter

Typ av boende: 2:a-handskontrakt. Hyresgaranti i 1:a-handskontrakt med tilläggskontrakt.

Målgrupp: Missbruks- och psykisk problematik. Personer som klarar självhushållning och att följa hyreslagens regler.

Antal platser: Ca 165 lägenheter, varav ca 30 är hyresgarantier.

Personal: 7 + 1 samordnare.

Insats: Stöd, motivation och tillsyn.

Fenix

Typ av boende: Akutboende samt långtidsboende för personer som tillfälligt inte har förmåga att sköta ett eget boende.

Målgrupp: Missbruks- och psykisk problematik. Personer i aktivt i missbruk, eller är under utredning för boende, behandling.

Antal platser: 31 fasta + 6 biståndslösa platser.

Personal: 12 + 1 samordnare.

Insats: Stöd och motivation.

Kronan

Typ av boende: Stödboende för personer med svårare samsjuklighetsproblematik.

Målgrupp: Missbruk och psykisk problematik. Personer med stort stödbehov.

Antal platser: 17 i egen lägenhet + 1 lägenhet med 3 platser.

Personal: 8.

Insats: Stöd, motivation och ADL.

Bostad först

Typ av boende: Egen lägenhet, 1:a handskontrakt med tilläggsavtal de första två åren.

Målgrupp: Långvarigt hemlösa med missbruks- och psykisk problematik.

Antal platser: Obegränsat utifrån tillgång till lägenheter. I dagsläget 32 lägenheter. Totalt har verksamheten tilldelats 54 lägenheter, varav ett 20-tal har överlåtits till de boende med egna kontrakt.

Personal: 3,75.

Insats: Att ge den enskilde ett aktivt stöd och motivation i dennes strävan till förändring, samt stödja den enskilde i att följa hyreslagens regler.

Carnot

Typ av boende: Träningslägenhet.

Målgrupp: Missbruk med större stödbehov. De boende ska ha motivation att gå vidare till egen/bostadssocial lägenhet.

Antal platser: 18 mindre lägenheter med gemensamhetskök (6 boende/kök), 10 enskilda lägenheter och två 6 rumslägenheter. Sammanlagt 34 platser.

Personal: 8 + 1 samordnare.

Insats: Stöd, motivation och ADL.

G8 (Guldsmedsgatan)+G8 på stan

Typ av boende: Träningslägenhet.

Målgrupp: Missbruk, personer som bedöms klara eget boende med stöd. De boende ska ha motivation att gå vidare till egen/bostadssocial lägenhet.

Antal platser: 47. 9 i lägenheter på Guldsmedsgatan och 38 i lägenheter på stan.

Personal: 4.

Insats: Stöd, motivation och ADL.

Plutogatan

Typ av boende: Drogfri träningslägenhet.

Målgrupp: Missbruk och/eller psykisk funktionsnedsättning. Drogfria personer med motivation att gå vidare till egen/bostadssocial lägenhet.

Antal platser: 56.

Personal: 4.

Insats: Motivation och ADL-träning.

Stadens bostadssociala program omfattas även av bostadssociala lägenheter för barnfamiljer inom barn och ungdom samt för arbetsmarknadsförvaltningen (AMF) i form av andrahandskontrakt samt jourlägenheter för försörjningsstödstagare och för nyanlända under etableringstiden.

Enligt kommunens hemlöshetskartläggning 2016 fanns det 72 personer som var akut hemlösa. Detta innebar en ökning jämfört med antalet hemlösa år 2015. Enligt vuxenenheten på socialförvaltningen var det dock 53 av dessa som betraktas som ”nya”. De hade med andra ord inte varit aktuella som hemlösa i kommunen under 2015. Det finns ett stort värde i att kunna analysera och förstå hur vägarna in och ut ur hemlösheten ser ut. Det är en klar utmaning om det tillkommer nya hemlösa trots stora satsningar i hemlöshetsarbetet. Enligt kartläggningen 2015 fanns det 63 personer som var akut hemlösa, vilket då var en tydlig minskning mot 2014 då 122 personer var akut hemlösa.

Socialstyrelsen genomför nationella hemlöshetskartläggningar. Vid kartläggningen 2011 fanns det 34 000 hemlösa i Sverige. Omräknat till antal hemlösa per 10 000 invånare var det 36 hemlösa/10 000 innevånare i riket. Denna siffra kan jämföras med 68 hemlösa/10 000 innevånare i Helsingborg. Totalt uppgav staden att de år 2011 hade 878 hemlösa i de fyra hemlöshetsituationer som ingår i Socialstyrelsens definition (2012). Vid Socialstyrelsens senaste kartläggning som publicerades i november 2017 rapporterades totalt 413 hemlösa i Helsingborg, vilket är en kraftig minskning jämfört med kartläggningen 2011 (Socialstyrelsen 2017). Omräknat till antalet hemlösa per 10 000 invånare är det 29,4. De hemlöshetsituationer som Socialstyrelsen använder sig av är:

- Situation 1: akut hemlöshet
- Situation 2: institutionsvistelse och kategoriboende
- Situation 3: långsiktiga boendelösningar
- Situation 4: eget ordnat kortsiktigt boende

Det finns vissa likheter mellan hur Socialstyrelsen definierar hemlöshet och med den definition som the European Observatory of Homelessness har arbetat fram. De fyra typer av hemlöshetsituationer som ingår i ETHOS är:

utan tak över huvudet, utan bostad, osäkert boende samt undermåligt boende (Edgar 2009).

Den europeiska hemlöshetstypologin grundar sig på en fysisk, social och juridisk domän för att definiera vad som menas med ett hem. Den fysiska domänen innebär att den boende har en egen ytterdörr till sitt hem och som den boende också har kontroll över. Att kunna ”vara hemma” och att kunna ha integritet och ha ett eget privatliv inryms i den sociala domänen. Den juridiska domänen handlar om det rättsliga skydd som den boende har till sin bostad och denna domän kan relateras till rätten till bostad. Att ha ett eget hyreskontrakt med besittningsskydd uppfyller dessa krav.

I den europeiska handboken om Housing First (Pleace 2016, s. 53) lyfts vikten av att tydliggöra skillnaden mellan att tillhandahålla olika former av boendelösningar med att erbjuda ett riktigt hem. För att en bostad ska kunna uppfylla funktionen av att vara ett hem måste den uppfylla följande kriterier:

- Ett juridiskt hållbart och tryggt hyresavtal som innebär att hyresgästen inte omedelbart kan bli vräkt.
- Bostaden ska vara en plats där den enskilde kan umgås med familj, anhöriga och vänner utan att bli störd och där denne också har en möjlighet att dra sig tillbaka. Det handlar om en plats där personen kan ha sitt privatliv.
- Bostaden måste också vara en plats där den boende själv kan välja hur denne vill ha det utifrån gällande hyreslagstiftning, men det ska vara en plats där den boende själv kan välja vilka som denne bjuder hem och där andra inte kan komma och gå hur de vill.
- Bostaden måste vara en plats där den enskilde kan känna sig säker och trygg.
- Boendekostnaderna får inte vara så höga att det är svårt att få ihop till andra nödvändiga omkostnader.
- Bostaden måste också vara utrustad med de bekvämligheter som en vanlig bostad har. Det handlar bland annat om att det ska finnas kök och badrum, men även nödvändiga möbler samt nödvändiga

funktioner som fungerande värme, vatten och avlopp samt elektricitet.

- Bostaden får inte vara trångbodd eller ha så dålig standard att den ses som olämplig som bostad.
- Bostaden ska vara en plats där den enskilde själv kan välja hur den ska inredas, vilket utesluter den typ av boendalternativ där bostaden redan är inredd och den enskilde inte har någon möjlighet att själv vara med och bestämma eller välja hur den ska se ut.

(Punkterna är hämtade från Pleace 2016, s. 53, men med vår översättning och omskrivning.)

Syftet med denna genomgång av hur en bostad bör vara utifrån Bostad förstmodellen är att ha detta som ett underlag i den vidare diskussionen kring de boendalternativ som finns inom det bostadssociala programmet i Helsingborg. Vår framställning visar att det på flera boendalternativ är svårt att tillgodose dessa förutsättningar.

Ett annat viktigt område att lyfta fram är antalet vräkningar, då dessa leder till ytterligare problem för de hushåll som blir avhysta. Forskningen visar att en tidigare vräkning försvårar möjligheten för att åter få en bostad inom den ordinarie bostadsmarknaden. Detta gäller framför allt om det finns både hyresskulder och störningar. Enligt Kronofogden (2016a) genomförs 9 av 10 vräkningar som berör barn på grund av hyresskulder. I hälften av fallen sker vräkningen för hyresskulder som är lägre än 10 000 kronor (Kronofogden 2016a). Samtidigt visar forskningen att för många ekonomiskt utsatta hushåll är det inte vräkningar som är problemet som gör att de inte får en bostad, utan det är att de inte kommer in på bostadsmarknaden överhuvudtaget (se exempelvis Nordfeldt 2012). Trösklarna till bostadsmarknaden är med andra ord höga. Enligt Kronofogden genomfördes 26 vräkningar år 2013 i Helsingborgs kommun. 2014 skedde en markant ökning, då 39 vräkningar genomfördes. 2015 skedde en minskning till 23 vräkningar. Under 2016 var antalet verkställda vräkningar 31. Enligt Kronofogden (2016b) vräktes 9 barn från sina permanenta boenden i Helsingborg 2016. Detta gällde fyra ärenden.

Metoddiskussion och beskrivning av delstudier

Metoden för projektet var, som vi nämnt tidigare, baserad på praxisforskning (practice research), vilket innebär att kunskapsproduktionen sker i ett nära samarbete mellan forskare och aktörer inom det sociala arbetets praktik (Fook 1996; Uggerhøj 2011; Marthinsen & Julkunen 2012). Den syftar inte enbart till kunskapsutveckling, utan även till att resultaten från forskningen ska bidra till utveckling av de verksamheter som är föremål för forskningen. Metoden kräver att det tas hänsyn till olika erfarenheter och kunskapskällor och att det ges utrymme för kunskapsutbyte mellan forskare, socialarbetare och brukare (Marthinsen & Julkunen 2012). Det finns ett tydligt släktskap mellan practice research och aktionsforskning (Knutagård & Kristiansen 2015). Det finns en rad termer för olika forskningsmetoder, som i likhet med practice research har ett släktskap med aktionsforskning. Exempelvis: collaborative research (Adler, Shani & Styhre 2004) och community participatory research (Pinto, Schmidt, Rodriguez & Solano 2007). Gemensamt för dessa forskningsinriktningar är att de innehåller såväl handling och förändringsambitioner, som sökande efter och utveckling av kunskap. Detta innebär en tydlig skillnad mot traditionell samhällsvetenskaplig forskning, som har fokus på de kunskapsmässiga aspekterna (Kristiansen 2016).

Vad innebar det konkret för oss att arbeta med praxisforskning (practice research) i Skala upp-projektet i Helsingborg? En viktig grund för vårt arbete var att vi försökte upprätthålla en kontinuerlig dialog, och därigenom bygga upp ett ömsesidigt utbyte och samarbete, med olika aktörer som var involverade i Helsingborgs bostadssociala program. Samarbete och goda relationer betonas ofta som betydelsefulla förutsättningar för aktionsinriktade forskningsprojekt (se t.ex. Grant, Nelson & Mitchell 2013; Kristiansen 2016). Det kontinuerliga arbetet i projektgruppen gjorde det även möjligt att försöka parera vissa mer uppenbara problem som tidigare forskning har kunnat identifiera.

Centralt för samarbetet var projektgruppen för Skala upp-projektet, som sammanträdde ungefär en gång i månaden och där olika händelser och förändringar i projektet diskuterades. 2015 träffades projektgruppen nio gånger. Under våren 2016 hölls sex möten innan projektet gick över till nästa fas. I projektgruppen ingick, förutom de ansvariga forskarna, enhets-

chefen för det bostadssociala programmet, Helsingborgs FoU-chef samt tre personer som representerade kamratföreningen G7.

Vi, som var ansvariga forskare, kunde ge synpunkter och förslag på sådant vi trodde skulle kunna förbättra och underlätta utveckling av projektet. Men vi hade inte inflytande över om våra förslag genomfördes ute i verksamheter. Ansvar för detta låg hos enhetschefen. Det skedde också en del förändringar i verksamheterna som påverkade projektet negativt. Till exempel förändrade ett av stödboendena sin mathantering, då de gick från att ha erbjudit lagad mat till de boende, till att de boende skulle laga mat på egen hand, vilket en stor del av de boende var mycket negativa till. Ett annat hinder för förändringsarbetet var att ett nytt schema, och delvis nya arbetsbeskrivningar, gjorde det svårt att i praktiken följa den idé som lanserades vid Margretetorp om att utveckla och förbättra samarbetet och utbytet mellan de olika boendeverksamheterna i det bostadssociala programmet.

Vi arbetade också för att nå ut till så många andra aktörer med koppling till det bostadssociala programmet som möjligt. Detta gjorde vi genom att besöka olika verksamheter i det bostadssociala programmet, då vi också genomförde observationsstudier och intervjuer med boende och personal. Vi har även intervjuat andra anställda i det bostadssociala programmet, liksom politiker och hyresvärdar. Ett annat exempel är att då all personal inom det bostadssociala programmet var samlade för två planeringsdagar våren 2015 deltog vi under en halvdag tillsammans med två representanter från kamratföreningen G7 med information och diskussioner om projektet och Bostad först. Ytterligare ett exempel är att representanter för kamratföreningen G7 inom ramen för projektet besökte olika verksamheter inom det bostadssociala programmet och intervjuade boende utifrån en enkät de själva utformat.

Det var givetvis viktigt att kontinuerligt problematisera och diskutera upplägget av Skala upp-projektet. Vi försökte att återkommande reflektera över våra egna roller och övriga aktörers roller och hur det kunde påverka utvecklingen av projektet. Praxisforskning (practice research) kräver delaktighet och engagemang av forskarna, vilket kom att få betydelse både för förhållandet till andra aktörer i projektet som till datainsamling och resultat. Robert N. Rapoport (1970) diskuterar i en klassisk artikel olika dilemman som aktionsforskare ofta ställs inför. En typ av dilemman som han diskute-

rar handlar om forskningsetiska problem. Bland annat diskuterar han frågor om konfidentialitet och tystnadsplikt inom den verksamhet som undersöks och betydelsen av att skydda respondenter som delar med sig av känsliga uppgifter. Detta är inte bara en fråga om att avidentifiera och anonymisera det material som presenteras, utan också en fråga om transparens. Vi var till exempel noga med att aldrig ha projektmöten utan att representanter från kamratföreningen G7 deltog (Knutagård & Kristiansen 2015).

Ett annat dilemma, som Rapoport (ibid.) diskuterar handlar om att aktörerna i ett aktionsforskningsprojekt kan ha olika målsättningar och avsikter med sitt deltagande. Till exempel kan det uppstå konflikter mellan forskarnas vetenskapliga intressen och praktikernas avsikter att utveckla sin verksamhet. Han menar att forskaren ska försöka att både upprätthålla projektets vetenskapliga ambitioner och bidra till utveckling av den praktiska verksamheten. Vi menar också att det finns risker för att forskare som medverkar i praxis- eller aktionsforskning uppslukas av det konkreta förändringsarbetet och samarbetet med de inblandade aktörerna och därför brister i att dokumentera och reflektera över sina forskningsresultat (Kristiansen 2016; Knutagård & Kristiansen 2015; Knutagård & Angelin 2015).

Ett tredje dilemma som Rapoport (ibid.) diskuterar handlar om vem som tagit initiativ till projektet. Han menar att det oftast är praktikerna som har tagit kontakt med forskarna för att få hjälp att utveckla sin verksamhet, men att forskarna ändå får störst inflytande över utformningen av studien. Detta kan, enligt honom medföra att projektet får en inriktning som skiljer sig från praktikernas ursprungliga syften (ibid.). Bakgrunden till att föreliggande studie började utvecklas emanerade utifrån diskussioner mellan oss och tjänstepersoner som arbetar med bostadssociala frågor i Helsingborg. Men initiativet i det inledande skedet kom till stor del från oss och vi tog också ansvar för utformningen av projektplanen. Detta innebar att vi tog på oss ansvaret att leda forskningsarbetet, men vi var ändå måna om att engagera de andra aktörerna i projektet i utformningen (Knutagård & Kristiansen 2015). Under utvecklingsarbetet blev vi som forskare väl mottagna och det var ett öppet samtalsklimat där både utmaningar och möjligheter lyftes fram. Detta medförde att samarbetet mellan Socialhögskolan och Helsingborgs socialförvaltning fördjupades.

Det fanns även andra utmaningar och dilemman i vårt projekt. Ett exempel var att vi engagerade personer med egen erfarenhet av hemlöshet att vara delaktiga i forskningsprocessen. Det finns relativt få exempel på forskningsprojekt där människor med egna erfarenheter av att vara exkluderade och diskriminerade fått ta ansvar för att utforma forskningsmetoder (Beresford 2002). Detta innebär ett risktagande, men det var nödvändigt att låta representanterna från G7 vara experimentella när de utformade sin del av studien och tillsammans med dem drog vi lärdomar av den samlade kunskapen (Knutagård & Kristiansen 2015; Knutagård 2017).

De erfarenheter som vi har kunnat konstatera utifrån vårt arbete ligger i linje med internationell forskning om deltagarinvolvering (user involvement) i forskning. Tidigare forskning har pekat på att deltagarinvolvering ger positiva effekter för de medverkande brukarna genom att de känner att de får en högre grad av egenmakt, att de blir lyssnade på och att deras egen erfarenhet tas tillvara och värderas som betydelsefull (Brett et al. 2014). Deltagandet medför även att många av brukarna fortsätter att vara engagerade i nya forskningsprojekt även efter projektets avslut samt i andra typer av utvecklingsprojekt. Detta är också något som stämmer väl med våra erfarenheter. Deltagarinvolvering underlättar dessutom arbetet med att rikta in forskningsprojektet mot områden som deltagarna själva har varit med att identifiera och formulera. Detta ökar möjligheten för forskningsresultaten att bli användbara för deltagarna och för att de ska spridas till fler (ibid.).

Det empiriska materialet

Det empiriska materialet bestod av tre olika delstudier. Metodmässigt byggde två av delstudierna på etablerade metoder, till exempel fokusgruppsintervjuer, frågeformulär, observationsstudier samt intervjuer med olika aktörer (socialsekreterare, boende, representanter för frivilligorganisationer, representanter för bostadsföretag, politiker samt anställda inom kommunens fastighetskontor).

Vi, som nämnts ovan, valde dessutom att ta med tre personer med egen erfarenhet av hemlöshet i projektgruppen. De var också med och utförde en del av forskningen genom att de utformade ett frågeformulär med frågor till

personer som bodde i bostadssociala programmet i Helsingborg. Frågorna handlade om upplevelser av boendesituationen och det stöd som de fick från personalen. Vi utgick ifrån att de och deras erfarenheter skulle berika projektet (Beresford 2002) och att deras undersökning skulle ta fram aspekter som vanligtvis inte kan fångas av konventionella forskningsmetoder (Kristiansen 2012; Knutagård & Kristiansen 2015). I tabell 3 presenteras en översikt av det empiriska materialet.

Tabell 3. Översikt av intervjuer i Skala upp-projektet.

Fokusgrupper: samordnare och socialarbetare i bostadssociala programmet	3
Personal bostadssociala programmet (Bostad först, Fenix, G8, Boendestöd, träningslägenheter)	7
Socialsekreterare	4
G7 gruppintervjuer om metod m.m.	6
G8 boende + socialarbetare	1
Boende i bostadssociala programmet (Fenix, G8)	5
Enhetschef bostadssociala programmet	2
VD Helsingborgshem	1
VD Rikshem	1
Ordförande socialnämnden	1
Fastighetsförvaltningen	1
Arbetsmarknadsförvaltningen	1
Socialdirektör Helsingborgs stad	1

Delstudie 1

Den första delstudien bestod av ett frågeformulär som skickades ut till samtliga anställda socialarbetare inom det bostadssociala programmet i Helsingborg i samband med att projektet startade i början av 2015. Syftet med frågeformuläret (se bilaga 2) var få en bakgrundsbild. De anställda fick frågor om anställningstid och utbildning samt om sin syn på sin arbetssituation och hur de såg på Bostad först-konceptet. Frågeformuläret innehöll också Interpersonal Reactivity Index (IRI), som är ett standardiserat frågeformulär för att mäta empatisk förmåga.

Av cirka 45 anställda besvarade 35 personer (77 % kvinnor och 23 % män) frågeformuläret. 66 procent av de svarande hade högskoleutbildning. De var i genomsnitt 46 år. I genomsnitt hade de arbetat 4,5 år på sin nuvarande arbetsplats och 7,7 års erfarenhet av att arbeta med hemlöshetsproblematik.

Efter att frågeformuläret till personalen hade skickats ut och samlats in i början av 2015 medverkade vi, som vi nämnde ovan, tillsammans med två representanter från kamratföreningen G7 under en halvdag av två utbildningsdagar för samtliga boendestödjare i Helsingborg. Syftet med detta var att presentera Bostad först-modellen samt erfarenheterna från utvärderingen av Helsingborgs Bostad först-projekt, men också att informera om uppskalningsprojektet.

Idén bakom utbildningsdagarna var att ge all personal en gemensam start i utvecklingsprojektet och att under projektstarten utbilda samtliga i samtalsmetoden MI (Motivational Interviewing). MI är en vanlig samtalsmetod i Bostad först-verksamheter. Metoden syftar till att stärka brukarnas motivation utifrån deras egna villkor. MI används även för att identifiera så kallat ”förändringsprat”. Inom MI lyfts ambivalens fram som ett stort hinder, eftersom det anses kunna leda till återfall i missbruk (Miller & Rollnick 2013). Parallellt med MI-samtalen är det viktigt att det finns ett stöd för klienten. Stödinsatserna måste vara utformade utifrån ett antagande om att förändring tar tid och att det kan ta olika lång tid för olika individer.

Tanken bakom utbildningssatsningen i MI var, enligt enhetschefen, att detta skulle skapa förutsättningar för ett gemensamt språk och att de klienter som befann sig inom det bostadssociala programmet skulle bli bemötta på liknande sätt oberoende av vilket boendalternativ de hade. Vår enkät skickades ut innan personalen genomgick utbildningen och följdes upp cirka ett år senare, det vill säga efter avslutad MI-utbildning.

Den första enkäten som besvarades 2015 visade att en stor del, drygt 90 procent, av socialarbetarna i det bostadssociala programmet kände tillit till Bostad först som arbetssätt. Den andra enkäten (se bilaga 3) som besvarades 2016 visade att deras tilltro till Bostad först hade ökat under projektets gång (se tabell 4).

Tabell 4. Personalens syn på Bostad först som metod i hemlöshetsarbetet.

	Ingen uppfattning/ vet för lite	Tvivlar på att det förbättrar resultatet	Kan för- bättra resul- tatet i vissa fall	Säker på att det ger bättre resul- tat
2015 (n=35)	8,3%	0	38,9 %	52,8%
2016 (n=34)	5,8%	0	30,4 %	63,8%

Enkäten som besvarades 2015 visade att cirka 60 procent av socialarbetarna ansåg att det stämde ganska väl eller mycket väl att de hade inflytande över sitt arbete. Detta förstärktes under projekttiden, vilket framgår av svaren från enkäten som besvarades 2016 (se tabell 5).

Tabell 5. Personalen om huruvida de har inflytande på sitt arbete.

	Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
2015 (n=35)	5,6%	8,3%	25,0%	41,7%	19,4%
2016 (n=34)	1,4%	4,3%	15,9%	52,2%	26,1%

Cirka 60 procent av de som besvarade enkäten 2015 ansåg att de hade möjligheter att påverka sin arbetssituation, vilket också var en aspekt av socialarbetarnas syn på arbetssituationen som förstärktes i resultaten från enkäten som besvarades 2016 (se tabell 6).

Tabell 6. Personalen om möjligheter att påverka arbets-situationen.

	Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
2015 (n=35)	8,3%	11,1%	19,4%	50,0%	11,1%
2016 (n=34)	4,3%	4,3%	13,0%	60,9%	17,4%

Enkäterna visade att socialarbetarna till stor del trivdes med sitt arbete. 2015 ansåg drygt 80 procent av de som besvarade enkäten att det stämde ganska väl eller mycket väl att de trivdes på arbetet. 2016 hade denna andel ökat till drygt 90 procent (se tabell 7).

Tabell 7. Personalen om trivsel i arbetet.

	Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
2015 (n=35)	0	2,8%	13,9%	36,1%	47,2%
2016 (n=34)	0	1,4%	7,2%	43,5%	47,8%

Svaren från enkätstudien visade att en majoritet av socialarbetarna i det bostadssociala programmet var positiva till Bostad först, trots att de själva då den första enkäten besvarade 2015 arbetade i verksamheter som var präglade av trappstegsmodellen. Enkätstudien visade också att en stor del av socialarbetarna ansåg att de hade inflytande och möjligheter att påverka sin arbets-situation samt att de trivdes på sina arbetsplatser. När det gäller de sistnämnda aspekter hade de flesta dock svarat ”Stämmer ganska väl”, vilket kan ses som ett uttryck att det fanns en del att utveckla då det gäller inflytande, möjligheter att påverka och trivsel.

Delstudie 2

Den andra delstudien utgjordes av individuella intervjuer, observationsstudier och fokusgruppsintervjuer. Inom ramen för denna delstudie besökte vi de olika boendialternativ som fanns inom det bostadssociala programmet i Helsingborg. Syftet var att undersöka hur de olika aktörerna (personal och boende) uppfattade sin arbetssituation och hur de resonerade kring implementeringen av principer från Bostad först i det bostadssociala programmet. I samband med detta diskuterade vi de hinder och drivkrafter som personalen identifierade i förändringsarbetet. Vi intervjuade även socialsekreterare som remitterade klienter till olika boendialternativ. Det ingick också intervjuer med olika nyckelpersoner, så som den lokala hemlöshetssamordnaren, tillika enhetschef för det bostadssociala programmet, samt representanter för bostadsföretag, politiker och frivilligorganisationer.

Vi har redovisat analyser av empirin i denna delstudie i vetenskapliga artiklar (se Bilaga 1 om spridningsstrategi). Men för att göra en kort sammanfattning kan det sägas att de boende vi intervjuade i olika delar av det bostadssociala programmet var positiva eller mycket positiva till förändringen av inriktningen på det bostadssociala arbetet i Helsingborg. Bortsett från några av de personer vi intervjuade på akutboendet Fenix, så har de flesta av de boende vi intervjuade också berättat om att de upplevde att det skett en förändring i hur de blev bemötta av personalen, som innebar att de upplever mindre krav och kontroll, men större förståelse och tolerans. Ett konkret exempel på denna förändring fick vi uppleva vid ett besök på en av boendeverksamheterna inom det bostadssociala programmet, då fick vi sitta med under ett samtal mellan en av de boende och en socialarbetare. Under det timplånga samtalet berättade den boende för socialarbetaren att denne dagen tidigare hade tagit droger, trots att den boende och socialarbetaren hade kommit överens om att den boende skulle försöka vara drogfri. Inom ramen för ett traditionellt trappstegsboende hade en sådan berättelse förmodligen inneburit att den boende hade blivit utskriven. Nu blev det istället en möjlighet för den boende att få ytterligare stöd av personalen på boendet.

Det framkom också kritik från de boende på Fenix och de andra boendeheterna, som handlade om att de kände osäkerhet kring vad som krävdes

för att komma vidare till egna bostäder. En del berättade också att de hade väntat länge för att komma i fråga för Bostad först.

Av de i personalen som vi intervjuade var de flesta också positiva till förändringen, att gå från att betona krav och kontroll mot ett mer relationsskapande arbete. Alla de nyckelpersoner vi intervjuade gav uttryck för en tilltro till Bostads först-konceptet. En av socialarbetarna uttryckte det så här under en intervju:

Jag har väl bara känt att varför har man inte gjort det här tidigare? Det känns så självklart, att det är klart att de ska ha stöd. Annars är de ju inte här om de inte behöver det. (Intervju socialarbetare)

En annan socialarbetare lyfte också fram betydelsen av att skapa relationer och vikten av att klienter inte straffas för att de tar återfall, utan att de istället får hjälp:

Det här med att skapa relation gör ju att de faktiskt vågar säga om de har tagit ett återfall, för det ger inga sådana konsekvenser som att de blir av med boendet utan då får de hjälp istället. (Intervju socialarbetare)

Delstudie 3

Denna delstudie genomfördes av kamratföreningen G7. Föreningen bildades 2012 av en grupp människor som hade fått bostäder genom Bostad först i Helsingborg. Föreningen, som idag har över 50 medlemmar, vänder sig numera inte enbart till personer som har fått lägenheter genom Bostad först, utan även till andra som har erfarenheter av hemlöshet och en majoritet av medlemmarna har ingen koppling till Bostad först.

Tre representanter från G7, som också ingick i projektgruppen, ansvarade för genomförandet av denna delstudie. Syftet med delstudien var att samla in synpunkter från boende i det bostadssociala programmet om hur de upplevde sin boendesituation och personalens arbetsätt och bemötande. Representanterna från G7 arbetade själva fram ett frågeformulär, som de använde när de intervjuade personer som bodde i olika boendeformer i det bostadssociala programmet i Helsingborg. Vi gav representanterna från G7

fria händer i utformandet av frågeformuläret. Detta innebar att de flesta av deras frågor blev tämligen oortodoxt formulerade i jämförelse med frågor som utformas av forskare. Ett exempel var en fråga som lydde: ”Känner du dig som en människa eller bara som en siffra på ett papper?”.

Vår förhoppning var att deras egenhändigt utformade frågor, och det faktum att de med sina personliga erfarenheter av hemlöshet mötte och intervjuade hemlösa människor, skulle fånga annorlunda aspekter om hemlöshet och socialt arbete med hemlösa (jfr Kristiansen 2012). Representanterna från G7 genomförde 31 intervjuer, 11 med kvinnor och 20 med män (genomsnittsålder 48,9 år) som hade boende inom det bostadssociala programmet i Helsingborg. G7-intervjuerna ger en något mer kritisk bild av förhållandena i det bostadssociala programmet än övriga delstudier. Drygt hälften av de intervjuade menade att de inte var nöjda med sitt boende och den hjälp de fick. När det gäller frågan om de svarande upplevde sig som en människa eller som en siffra på ett papper, som gav en bild av hur de svarande upplevde bemötandet och inflytandet inom det bostadssociala programmet uppgav 13 personer att de kände sig behandlade som en människa, övriga var inte nöjda med bemötandet och inflytandet. 12 personer uppgav att de kände sig som en siffra. Övriga gav på andra sätt uttryck för att de inte var nöjda med bemötande och inflytande.

I delstudien ingick även att G7-representanterna delade ut engångskameror till respondenterna för att de skulle kunna ta bilder på ting, platser eller liknande som de kopplade ihop med sitt hem och saker som de tyckte om. Syftet med att låta respondenterna ta bilder var att visualisera deras boendesituation. Bilderna ska sammanställas och ställas ut (se bilaga 1 för mer info). Liknande metoder har använts i andra studier med hemlösa människor (jfr Radley et al. 2005). G7-representanterna delade ut ett tiotal engångskameror. Denna del av studien fångar det som inom hemlöshetsforskningen brukar benämnas ontologisk trygghet och som kan relateras till platsens betydelse (Padgett 2007). De bilder som vi har analyserat visar just på vikten av att ha en egen dörr att stänga om sig. De artefakter som fotograferades synliggjorde grundläggande mänskliga behov av att känna sig delaktig och att känna sig hemma i ett sammanhang.

Lovande resultat

Det finns flera lovande resultat som har synliggjorts under den relativt korta tid som projektet pågick. Det nära arbetet mellan socialtjänsten, FoU, G7 samt Socialhögskolan vid Campus Helsingborg resulterade i en lärandeprocess där vi kunde göra justeringar kring projektets riktning under arbetets gång. En lärdom som vi drog är att ibland stötte arbetet med att införliva Bostad först-tänket i det bostadssociala programmet på patrull. Det handlade om att förändringsarbetet bromsades av olika skeenden som uppstod i vardagen på stödboendena. Det kunde exempelvis handla om att det under perioder var brist på personal på de olika stödboendena på grund av sjuk-skrivningar och personalomsättning. En av samordnarna vid ett av stödboendena uttryckte det så här:

Alltså, mitt jobb de senaste åren har ju mest varit att ringa till folk och få ihop schema och få ihop och pussla och pussla och vänt ut och in på... Ja, men det är ju inte det som ska vara bara grejen. (Samordnare stödboende)

Allt detta gjorde det svårare att hålla diskussionen kring förändringsarbetet vid liv. Det handlade också om andra förändringar som att ett av stödboendena förändrade hanteringen av mat, från att ha haft lagad mat till att de boende skulle laga sin egen mat i större utsträckning. Ett annat hinder för förändringsarbetet var att ett nytt schema, och delvis nya arbetsbeskrivningar, gjorde det svårt att i praktiken följa den idé som lanserades vid Margreterorp om att utveckla bättre samarbete mellan stödboendena och ha ett större utbyte mellan boendena. En av socialarbetarna uttryckte att:

Vi får inte lämna stället och innan kunde vi, när vi var på [stödboendet] så kunde vi det. Då körde vi ut två stycken på helgen liksom, när det var lite lugnare, körde vi ut och besökte. Men nu har vi fått besked på att vi ska vara här. Och då gör man inte det. (Socialarbetare, Fokusgrupp)

Tanken var att personalen på detta sätt skulle kunna följa brukaren från ett boende till ett annat för att underlätta för brukaren när boendeförhållandena ändrades. Detta byggde på antagandet om att de förtroendefulla relationer

som skapats på stödboendet skulle kunna användas för att snabbare och lättare skapa ett förtroende till den nya personalen vid det nya stödboendet. Även om vi har sett att det relationsorienterade förhållningssätt som Bostad först-modellen vilar på hade påverkat hur personalen vid stödboendena resonerade kunde vi även identifiera några utmaningar. Detta gäller främst på de boendalternativ där det inte gick att separera frågan om behandling med själva boendet. Det handlar bland annat om frågan om drogfrihet och de konsekvenser som ett återfall ledde till, eller om personalen upptäckte att någon tog in droger eller alkohol på exempelvis akutboendet. Det handlar också om de kriterier som enligt Pleace (2016, s. 53) bör vara uppfyllda för att en bostad ska kunna definieras som ett hem. Dessa gick inte att uppfylla inom de ramar och förutsättningar som gällde för de flesta av de verksamheter som ingick i det bostadssociala programmet. Det gällde bland annat vilken typ av hyresavtal som de boende har och att de inte ska kunna bli omedelbart vräkta från sina boenden. Bostaden ska också kunna vara en plats där den boende kan umgås med familj och vänner, detta är också något som var svårt att uppfylla på flera av stödboendena. Bostaden bör också vara en plats där den boende själv kan bestämma vem som kan hälsa på. Den boende ska också kunna bestämma hur denne inreder sin bostad. I flera stödboenden fanns det begränsade möjligheter till detta. Den enskilde ska också kunna känna sig trygg och säker i sitt boende, vilket flera av de boende vi intervjuat menade var problematiskt. Detta är något som socialarbetarna också uttryckte som en svårighet. Vid en av våra fokusgrupper berättade en socialarbetare att:

Det är ju inte alltid så lätt. Det beror ju på var man jobbar, men vi har ju det tänket här i varje fall att vi vill att de ska gå vidare härifrån till en egen lägenhet, att man, ett självständigt liv, försöker vi. (Socialarbetare, Fokusgrupp)

Vi kunde också se betydelsen av institutionella entreprenörer (Hardy & Maguire 2008), vilka verkar för att ändra på de institutionella förutsättningar som råder – själva ramarna för arbetet. I detta arbete har vi identifierat enskilda individer som institutionella entreprenörer, men på grund av att flera aktörer på olika nivåer var positiva till förändringsarbetet kan det institutionella entreprenörskapet ses som organisatoriskt förankrat. De studier

som tidigare har lyft fram funktionen av institutionella entreprenörer har påpekat att det råder delade meningar på denna punkt. Handlar det om enskilda individer eller är det snarare organisationer som kan förändra de strukturer som upprätthåller ett befintligt bostadssocialt program (Hardy & Maguire 2008; Knutagård 2016)? En institutionell entreprenör kan ses som en förändringsagent. Deras förmåga att förändra de ramar som styr den rådande verksamheten beror bland annat på den position som förändringsagenten innehar. Ibland kan agenten befinna sig långt från beslutsfattande positioner och även om denne kan identifiera förbättringsområden, saknas mandat att påverka. I den andra ytterlighetspositionen finns den förändringsagent som har mandat att förändra men, på grund av dess position, har för mycket investerat i rådande ordning att de är mer ovilliga till förändring (Knutagård 2016).

Ett annat resultat som synliggjordes i denna studie var att förändringsarbete tar tid. Detta är något som är väl känt i tidigare forskning. För förändringsagenter kan det vara svårt att ha tålamod att vänta in de förändringar som de vill se och att hinna med alla de viktiga delmoment som är nödvändiga för att förankra förändringsarbetet (Knutagård & Kristiansen 2016). Samtidigt som detta projekt pågick inträffade flera viktiga händelser som både direkt och indirekt påverkade möjligheterna att få tid att arbeta med införlivandet av Bostad först-tänket. Det är dock svårt att påvisa direkta kausala samband utifrån den forskningsdesign och de frågeställningar som vi utgått från, men två centrala skeenden hade effekt på utvecklingsarbetet.

För det första så avvecklade Helsingborgs stad sina platser på Hemlösas hus, ett härbärgesliknande boende, samtidigt som förändringsarbetet sattes igång. Detta medförde att härbärgesgästerna behövde nya boendialternativ. Detta skapade en stor rörlighet bland de tidigare härbärgesgästerna och krävde också en stor arbetsinsats för att få den nya arbetsorganisationen på plats inom det bostadssociala programmet.

För det andra fick den humanitära kris som framförallt skapades på grund av kriget i Syrien konsekvenser för hemlöshetsarbetet. I slutet på sommaren 2015 fram till våren 2016 var flyktingströmmen som störst och initialt hade den främst indirekta konsekvenser för hemlöshetsarbetet. Effekterna blev mer påtagliga då kommunens bostadsförsörjningsansvar förändra-

des i och med att den nya anvisningslagen (SFS 2016:38) trädde i kraft i mars 2016. Anvisningslagen innebär att för de nyanlända som beviljats uppehållstillstånd har kommunen en skyldighet att anordna en bostad för att underlätta för de nyanlända att snabbare komma in på både bostads- och arbetsmarknaden. Det är svårt att säga hur dessa och andra yttre omständigheter påverkat förändringsprocessen, men de innebar med nödvändighet att uppmärksamheten och fokus på förändringsarbetet kring Bostad först avtog.

Införandet av Bostad först-konceptet i Sverige har vitaliserat hemlöshetsdiskussionen, där framförallt trappstegsmodellens tillkortakommanden har medvetandegjorts. Resultaten från forskning om Bostad först visade att det är möjligt att arbeta annorlunda och dessutom med bättre resultat. Ifrågasättandet av hur hemlöshetsarbetet tidigare hade bedrivits och synen på hur hemlösa människor ska och bör behandlas var sannolikt en viktig förutsättning för vårt projekt i Helsingborg och underlättade den förändringsprocess som kom igång. Detta framgick också av vår enkätstudie som visade att en stor del av socialarbetarna var positiva till förändringen av arbetssättet och till Bostad först som koncept. Uppskalningsprojektet var väl förankrat hos de som ledde verksamheten och flera av socialarbetarna beskrev hur de hade börjat arbeta annorlunda. De upplevde förändringsarbetet som positivt och givande.

Ett område som skulle kunnat studeras ytterligare var hur genomströmningen såg ut inom hela det bostadssociala programmet. Detta skulle synliggöra de personer som fastnade på olika boendialternativ, de som flyttade runt samt de som kom vidare. Det hade gett ett bra underlag för att analysera vilka faktorer som var viktiga för att så många som möjligt skulle kunna få en egen permanent bostad samt klargjort vilka faktorer som hindrade denna process.

Teoridiskussion

Våra teoretiska utgångspunkter förenade ett nyinstitutionellt perspektiv med teorier om sociala innovationer. Själva grundidén handlade om det var möjligt att föra in ett nytt sätt att tänka i ett befintligt program och om så var fallet, vilka hinder eller möjligheter som gick att identifiera.

Social innovation

Begreppet social innovation är omdiskuterat. Ett skäl till detta är ordet "social". Vad skiljer sociala innovationer från exempelvis tekniska och kan inte tekniska innovationer betraktas som sociala, då de är skapade i ett socialt sammanhang? Om nu alla innovationer är sociala blir det snart onödigt att tala om sociala innovationer överhuvudtaget, men begreppet social innovation är också ett politiskt begrepp och det drivs fram, inte minst av EU, i olika typer av program.

Enkelt uttryckt kan begreppet social innovation härledas till två olika stråk. En bakgrund till social innovation hänförs till 1970-talet och gräsrotsrörelser med syfte att arbeta med grannskap och områden för att nå social förändring. Ett annat stråk tar sitt avstamp i nyliberala värderingar om att offentliga system ses som byråkratiska och oförmögna att skapa innovativa lösningar på aktuella problem. I en rapport om begreppets historiska ursprung härleder Godin (2012) social innovation till de utmaningar som industrialiseringen skapade och där social innovation kopplades ihop med socialism. Nedan ges två exempel på hur social innovation kan definieras:

A novel solution to a social problem that is more effective, efficient, sustainable, or just than existing solutions and for which the value created accrues primarily to society as a whole rather than private individuals. (Phills, Deiglmeier & Miller 2008, s. 36).

Social innovations are innovations that are social in both their ends and their means. Specifically, we define social innovations as new ideas (products, services and models) that simultaneously meet social needs (more effectively than alternatives) and create new social relationships or collaborations. They are innovations that are not only good for society but also enhance society's capacity to act. (Hubert 2010 s. 7).

Det finns ytterligare en rad definitioner på vad sociala innovationer är, men gemensamt för många av dessa är att det som ses som en social innovation ska vara något nytt, det ska vara bättre än tidigare arbetssätt och det ska vara bra för mänskligheten i stort och inte enbart för enskilda individer (Rønning & Knutagård 2015). Det sista kriteriet påkallar en ambition av att sociala

innovationer ska leda till någon form av strukturella förändringar på systemnivå. Vårt intresse för sociala innovationer i detta sammanhang är dels att Bostad först ses som ett exempel på en social innovation, dels möjligheten att skala upp sociala innovationer. Här finns en normativ ansats inbyggd i hela förändringsarbetet och det medför att Bostad först ses som bättre än tidigare arbetssätt. Det gäller således att vara vaksam då det är lätt att den sociala innovationsprocessen skymmer risken för att vissa missgynnas till förmån för andra. Det är därför viktigt att ställa sig frågan om för vem den sociala innovationen innebär en förbättrad livssituation (Rønning & Knutagård 2015)?

Ett problem som Rogers (2003) lyft fram när det gäller spridning (diffusion) av nya innovationer är det han kallar för pro-innovation bias. Detta innebär att innovationer har en tendens att spridas enbart för att de representerar något som är nytt snarare än för att de leder till förbättring. Inom Bostad först har ett snarlikt dilemma noterats när verksamheter döps om till Bostad först-program även om de inte uppfyller de principer som modellen grundar sig på.

Det har visat sig att det inte är så enkelt att skala upp sociala innovationer. Bakgrunden är att sociala innovationer uppstår efter att ett problem identifierats och ett alternativt sätt att agera har föreslagits. I denna process brukar ett pilotprojekt utformas där det nya arbetssättet ska prövas. Efter en tid avslutas pilotprojektet och lever vidare, antingen som ett fortsatt ”projekt” eller som en integrerad del i den ordinarie verksamheten. Det viktiga är att sättet att arbeta har blivit mer eller mindre en vardagsrutin för de inblandade aktörerna, det finns en hållbarhet i arbetssättet. När denna typ av varaktighet kan uppvisas kan innovationen skalas upp för att slutligen, som ett sista steg, medföra en systemförändring (Rønning & Knutagård 2015). Detta kan ses som den bredaste förståelsen av sociala innovationer. Det innebär att innovationen exempelvis förväntas att medföra förändringar som påverkar värderingar och attityder inom organisationer. Innovationen förväntas även ge effekt på de policys och de strategier som utformas och hur olika arbetsätt utformas (Hubert 2010).

Det som flera andra studier pekar på är istället att det är vanligt att sociala innovationer skalas ut (scaling out) snarare än upp. Skillnaden är att

pilotprojekten sprids till andra delar där nya liknande pilotprojekt tar form, snarare än att det ursprungliga pilotprojektet utvidgas till att omfatta fler.

Social hållbarhet

Helsingborgs stad har en strategisk plan som lyfter fram behovet av att göra konsekvensanalyser av de insatser som planeras genomföras utifrån ett hållbarhetsperspektiv (Plan för mål och ekonomi 2017). Denna målsättning passar väl ihop med en idé om att skala upp sociala innovationer som kan generera förändringar av ett helt system. I skrivande stund har FoU Helsingborg tagit fram en definition av social hållbarhet som lyder: ”Social hållbarhet i Helsingborg handlar om att stimulera människor till att utveckla omsorg om sig själva och sin omvärld”.

Ett dilemma med studier av och om hållbarhet är att det oftast berör ekonomisk och miljömässig hållbarhet, medan sociala förutsättningar hamnar i skymundan. Det kan i detta sammanhang vara betydelsefullt att lyfta fram några viktiga aspekter av social hållbarhet samt vilka dimensioner och indikatorer som skulle kunna vara av vikt att följa upp för att se i vilken grad implementeringen av olika policybeslut ger effekter på social hållbarhet. Susan Opp (2017) ger en definition av begreppet social hållbarhet som är anpassad till den offentliga sektorns utmaningar. Hon menar att:

... for a city to be labelled as socially sustainable, all people, regardless of race, ethnicity, gender, or income level must, have the ability to enjoy equal access to the fruits of public investment while also being able to satisfy their basic human needs. A community is not socially sustainable if a subset of the population faces a greater exposure to environmental harms or is less able to enjoy or to access the benefits of public investment. (s. 291)

Det finns fyra centrala dimensioner som är av vikt för att skapa social hållbarhet. Dessa är: (1) lika tillgång och möjlighet, (2) hälso- och miljömässig rättvisa, (3) gemenskap och platsens betydelse samt (4) grundläggande mänskliga behov (Opp 2017, s. 291). Utifrån dessa fyra dimensioner identifierar Opp 12 centrala indikatorer som kan användas för att mäta graden av social hållbarhet. De första fem är kopplade till den första dimensionen och

rör människors tillgång till service och bekvämligheter. Det handlar om bostäders standard, tillgång till offentliga utrymmen som parker och tillgång till arbetstillfällen där frågor om pendlingsavstånd samt tillgång på skolor och möjlighet att följa politiska processer är väsentliga.

Den andra dimensionen innefattar två indikatorer som försöker fånga in om vissa områden drabbas mer negativt av miljömässiga faktorer än andra. Detta kan handla om att ett bostadsområde ligger nära industrier med farliga utsläpp eller liknande eller till faktorer såsom tillgång till affärer där det går att handla mat av god kvalitet och så vidare.

Den tredje dimensionen innehåller också två indikatorer. För det första graden av socialt kapital i ett område och för det andra graden av segregation. I detta sammanhang brukar begrepp som segmentering samt gentrifiering och filtrering lyftas fram (Clark 2013). Det handlar då om ett områdes socio-ekonomiska status. Denna dimension visar platsens betydelse för vilka livschanser en människa har. Om skillnaderna blir uppenbara i vilka livschanser som är möjliga utifrån olika platser i staden finns det en stor risk för att de människor som bor i utsatta områden tappar tilliten till både samhällets institutioner och sina medmänniskor.

I den fjärde dimensionen utkristalliseras tre viktiga indikatorer som har betydelse för arbetet med hemlöshet. För det första handlar det om tillgången till bostäder som ett hushåll har råd att bo i, för det andra trygghetsaspekter i området och slutligen fördelningen av inkomster. För det stora flertalet av personer i hemlöshet så är det just avsaknaden av tillgängliga bostäder med rimliga hyreskostnaderna som är problemet. Hemlösa tvingas ofta bo i områden eller på platser som upplevs som otrygga då en mycket liten andel av det totala antalet hemlösa personer har en inkomst från eget förvärvsarbete, utan de hänvisas oftast till ekonomiskt bistånd.

Vi menar att det kan vara fruktbart att koppla ihop kommande utvecklingsarbete till begreppet social hållbarhet utifrån en idé om att sociala innovationer kan användas för att nå förändringar på systemnivå. Utifrån ett sådant perspektiv blir det problematiskt att isolera hemlöshetsproblematiken till en socialtjänstfråga. Det mest rimliga är därför att arbetet drivs utifrån en idé om att skapa en socialt hållbar stad.

Implikationer för framtiden

En utmaning i det fortsatta arbetet med att utveckla det bostadssociala programmet i Helsingborg rör möjligheterna för hemlösa personer att få tillträde till den ordinarie bostadsmarknaden. Helsingborgs stad är inte unik i detta sammanhang, utan det råder en stor bostadsbrist i flertalet av landets kommuner. Detta gör att många grupper har svårt att komma in på bostadsmarknaden. En utestängande faktor är det faktum att många bostadsföretag inte accepterar ekonomiskt bistånd som en fast inkomst och därmed ges inte möjligheter till att skriva egna hyreskontrakt.

I det fortsatta utvecklingsarbetet är det viktigt att också försöka analysera vad det finns för forskning kring frågor om hur bostadsområden kan göras mer trygga utan att det leder till att nya grupper får det svårare att få tillgång till billiga hyresbostäder. Ett sådant arbete skulle grunda sig på en tanke om att bostadsförsörjningen ska vara socialt hållbar.

Ett av de hinder som identifierats är att det är flera olika huvudmän som har inflytande över den bostadssociala verksamheten i Helsingborg. Arbetet med att föra in delar av förhållningssättet från Bostad först i det bostadssociala programmet har begränsats av att centrala personer som varit inblandade i utvecklingsarbetet inte haft fullt mandat att genomföra förändringar som skulle ha underlättat implementeringsarbetet. Det övergripande ansvaret för hanteringen av kommunens lägenhetskontrakt ligger hos fastighetsförvaltningen. En del av de bostadssociala lägenheterna hanteras av arbetsmarknadsförvaltningen (AMF) och ytterligare en del av vuxenheten. Fördelningen av bostäder till det bostadssociala programmet har ändrats under projektets gång, men fortfarande är endast 8 av de cirka 80 lägenheter som varje år ges från det kommunala bostadsbolaget och andra fastighetsägare till kommunens bostadssociala verksamhet Bostad först-lägenheter.

De resultat som vi ser av att införa Bostad först-filosofin i det bostadssociala programmet tyder på att detta är ett arbete som bör fortsätta. Det tar dock tid och det krävs uthållighet och upprepade insatser för att göra det möjligt för socialarbetarna att lära sig ett nytt förhållningssätt, samt skapa förutsättningar för utbyte och lärande mellan de olika boendialternativen. Ett förslag som vi gav i projektets inledande fas, och som vi förmodar hade förstärkt förändringsarbetet, var att organisera någon form av kollegie-

granskning där personal från de olika boendialternativen kan mötas och diskutera arbetsformer och värdera varandras arbete utifrån de grundprinciper som Bostad först vilar på. Vårt förslag grundades på ett arbetssätt som med framgång använts vid implementeringen av ett kvalitetssäkringssystem för behandlingshem på missbruksområdet (Kristiansen, 2012).

Ett annat förslag som vi lyfte fram men som inte tillämpades var att använda de socialarbetare som arbetade med Bostad först som resurser i utvecklingsarbetet. De hade kunnat ges en central funktion i det kollegiala arbetet. Det är viktigt att påpeka att i och med att uppskalningsprojektet inte handlade om att öka antalet Bostad först-lägenheter eller att öka antalet team som arbetar med Bostad först, så var det angeläget att bibehålla Bostad först-verksamheten som en rollmodell för organisationen.

I och med att en del av Bostad först-principerna tillämpades i det bostadssociala programmet finns risken att det kan uppfattas som om samtliga boendialternativ i den bostadssociala verksamheten var Bostad först. Så var inte fallet och det är viktigt att det görs en tydlig distinktion mellan Bostad först och övriga boendialternativ, så att begreppet inte riskerar att bli urvattnat. Utifrån ett programtrohetsperspektiv måste de grundläggande principerna (se sidan 15) vara uppfyllda för att ett boendialternativ ska kunna benämnas som Bostad först.

Trots att projektet inte pågick så lång tid kan vi se flera positiva resultat. Detta gäller framför allt lovande processer när det gäller förhållningssättet i förhållande till de boende. Vi har kunnat se ett fortsatt positivt resultat i Bostad först-verksamheten, men resultaten pekar även på en positiv förändring inom det bostadssociala programmet. Vi har dessutom kunnat se att flera olika aktörer var engagerade och blev stärkta i den förändringsprocess som initierades – men, som sagt, förändring tar tid och vi identifierade i några sammanhang motstånd i förändringsprocessen.

En utmaning som har funnits med som frågeställning, men som vi inte fullt ut hann utveckla under Skala upp-projektet var hur brukarinflytandet kan förbättras. Detta medförde att projektets andra etapp, det så kallade ”Brukarmedverkan i sociala stödboenden” fokuserade specifikt på hur brukarinflytande kan förstärkas i det bostadssociala programmet.

Del 3

Brukarmedverkan i sociala stödboenden

Inledning

Syftet med utvärderingen av projektet Brukarmedverkan i sociala stödboenden var att dels följa den process där nya former för brukarmedverkan vaskades fram genom dialogmöten, framtidsverkstad (Jungk & Müllert 1987) och deltagande i en uppdragsutbildning om social mobilisering och förändringsarbete (Mobiliseringskursen) på Socialhögskolan vid Lund universitet, dels att utvärdera hur brukarna uppfattade sin delaktighet och påverkan i utvecklingsarbetet vid stadens olika stödboenden. Projektet finansierades av Vinnovas satsning ”Frön - För ökad innovation i offentligt finansierad verksamhet” (Vinnova 2017).

Upplägget i projektet samt den tillhörande utvärderingen byggde på praxisforskning (practice research) (Fook 1996; Uggerhøj 2011; Marthinsen & Julkunen 2012), vilket innebar att utvärderingsarbetet skedde i nära samarbete med de personer som berördes av projektet inklusive de professionella och forskare som var del av projektet. Resultaten som framkom under utvärderingen lyftes fram och synliggjordes för deltagarna i projektet så att det fanns en rimlig chans att under projekttiden justera de metoder som användes. Det handlade om att identifiera möjliga metoder och modeller av brukarmedverkan som kunde testas och eventuellt implementeras om de visade sig vara verkningsfulla.

Det finns viktiga skäl för att engagera och involvera brukare och att se deras erfarenheter som en viktig resurs och kunskapskälla i socialt arbete. Ett skäl har etisk grund och handlar om att brukare, oavsett deras bakgrund och problematik, ska ha samma rättigheter och möjligheter till inflytande som andra grupper i samhället (se exempelvis Beresford 2002). Ur detta perspektiv blir brukarinflytande en demokratifråga, vilket innebär en stor utmaning

då flera av det sociala arbetets målgrupper tillhör de delar av befolkningen som känner minst tillit till samhället och dess institutioner (se t.ex. Rothstein & Kumlin 2001).

Ett annat skäl handlar om att involvering av brukare i det sociala arbetet är en förutsättning för framgångsrikt förändringsarbete, både på individ- och organisationsnivå. Enligt Hasenfeld (1992) ökar effektiviteten i vård och behandling om brukarnas makt och inflytande ökar. I behandlings- och psykoterapiforskning finns ett mycket starkt stöd för betydelsen av att brukarna involveras och görs delaktiga i hur vård och behandling utformas och att det skapar förutsättningar för att det ska uppstå tillitsfulla behandlingsrelationer (se exempelvis Frank & Frank 1991; Wampold 2001, 2010). Detta har också kopplingar till diskussionen om kunskapsbaserad praktik i socialt arbete, som är inspirerad av Sackett et al. (1997), där brukarperspektivet tillsammans med vetenskaplig kunskap och professionell expertis ska vara utgångspunkter för hur vården organiseras.

I början av oktober 2016 genomfördes en studieresa till Glasgow i Skottland. Projektgruppen fick möjlighet att på nära håll studera verkningsfulla kamratstödjande (peer-support) insatser,⁴ om än utvecklade i en kontext som skiljer sig från en svensk. De tre centrala metoder som framträdde var:

- En utbildning i Citizenship (medborgarskap) vilken riktade sig till personer med egen erfarenhet. Kursen anordnades i nära samarbete med York University och pågick under två dagar i veckan under sex månader.
- Ett system av en alternativ karriärväg där personer med egen erfarenhet efter cirka ett år kunde påbörja ett volontärarbete för att kunna ”ge tillbaka till samhället”. Efter 24 månaders drogfrihet gavs personen möjlighet att bli anställd som peer-support-worker. Efter ytterligare ett par år lämnade individen peer-support för att få anställning som en support-worker. Personen kunde givetvis välja att arbeta med något helt annat också.
- En organisation som hade en mängd aktiviteter och verksamheter som riktade sig till de personer som bor på stödboendena. Denna

⁴ Resan var möjlig tack vare ett bidrag från Campus Vänner (Helsingborgs Dagblad 2016).

typ av organisation kunde dels ge kamratstöd, dels anordna en mängd viktiga sysselsättningar och verksamheter där den enskildes engagemang och intresse av volontärskap samt peer-support kunde identifieras och tas tillvara.

Den ursprungliga idén var att dessa tre modeller skulle presenteras för de boende vid de olika stödboendena i Helsingborgs stad. Det gjordes också vid några tillfällen, men efter ett beslut i projektgruppen bestämdes det om att istället försöka vaska fram de boendes egna intressen och frågeställningar i första hand och därefter ge exempel på hur arbetet organiserades i andra länder. De idéer och förslag som uppkom under denna pilotstudie syftade till att utgöra förslag på möjliga typer av metoder eller modeller att pröva under en förväntad implementeringsfas, som skulle påbörjas efter att detta projekt var avslutat. Det var avgörande att brukarna gavs möjlighet att påverka de föreslagna modeller som beskrivits ovan samt att de fick möjlighet att ta fram nya idéer för brukarmedverkan.

En del av ett pågående utvecklingsarbete

Sedan ett antal år bedrivs ett omfattande utvecklingsarbete inom socialförvaltningen i Helsingborg med syfte att utveckla samskapade innovativa och tillitsskapande verksamheter i samarbete mellan socialarbetare och brukare. Betydelsen av att ge brukarna inflytande för att öka effektiviteten är sedan länge välkänt inom socialvetenskaplig organisationsforskning (se exempelvis Hasenfeld 1992), men i Helsingborgs socialförvaltnings utvecklingsarbete har även den så kallade tjänstelogiken (se exempelvis Quist & Fransson 2014; Skålén 2016) som betonar samskapande varit en viktig inspirationskälla.

Utvecklingsarbetet har lett till att det inom socialförvaltningen har startats ett flertal olika pilotprojekt i samarbete med brukare och att förvaltningen anlitar människor med brukarerfarenheter som brukarutvecklare. Helsingborgs socialdirektör Dinah Åbinger skriver i en avsiktsförklaring (Åbinger 2016, sidan 1):

Vår kunskapskälla är våra klienter, personer med erfarenhet av vår verksamhet, brukarorganisationer och våra medarbe-

tare. Vi behöver utveckla former för samskapande med dem i alla led, med hjälp av deras kunskap kan vi bygga upp ett lärande och ett långsiktigt arbete mot bättre kvalitet och innehåll i våra tjänster.

De två uppskalningsprojekt som vi redogör för i denna rapport är del av det utvecklingsarbete som bedrivs inom socialförvaltningen i Helsingborg.

Om brukarmedverkan i socialtjänsten – bakgrund och former

Betydelsen av brukarmedverkan för att utveckla socialt arbete har fått allt större uppmärksamhet inom socialtjänsten de senaste decennierna. En bakgrund till detta har varit att Socialstyrelsen haft som mål att påverka socialtjänsten att utveckla en evidensbaserad praktik, vilket inbegriper ett hänsynstagande till brukarnas eller klienternas perspektiv (Sackett et al., 1997). Det finns ingen lagstiftning som reglerar brukarinflytande inom socialtjänsten, men Socialstyrelsen har gett ut flera publikationer med rekommendationer och vägledning i att utveckla brukarinflytande (Socialstyrelsen 2003, 2005, 2011, 2013).

På senare år kan intresset för att utveckla brukarinflytande kopplas till de problem som finns inom socialtjänsten i många kommuner, inte minst har situationen inom den kommunala barnvården fått uppmärksamhet (Akademikerförbundet SSR 2015). Detta har medfört kritik mot den ekonomiska styrning som numera ofta präglar socialtjänstens verksamheter och drivit fram ett ökat intresse för att istället utveckla tillsynsstyrning i samverkan med socialtjänstens brukargrupper.

Idag har många kommuner och landsting inrättat till exempel brukarråd och gjort brukarrevisioner av sina verksamheter. En del brukargrupper har på senare år fått möjligheter att medverka i utveckling av olika vård- och stödinsatser. Det gäller till exempel människor inom äldreården och människor med fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar. Beträffande människor med missbruksproblem, som är fattiga eller som lider av psykisk ohälsa har utvecklingen mot ökat inflytande gått trögare (Kristiansen 2009). Så djupet och omfattningen av brukarnas inflytande ser olika ut och är i praktiken ofta relativt svagt. En studie av brukarråd för missbruksvård, äldreomsorg samt vård och stöd för personer med olika former av funktions-

variationer i södra Sverige visade att brukarråden sällan hade inflytande över hur vård- och stödinsatser utformades (Johansson, Johansson & Scaramuzzino 2011). I en studie av ett kommunalt och ett landstingsdrivet projekt med syfte att utveckla brukarmedverkan framkom att projekten framförallt berörde procedurfrågor om hur brukarmedverkan skulle utformas, men inte om hur stöd- och vårdinsatser skulle utvecklas (Eriksson 2015).

McLaughlin (2009) diskuterar frågan om att brukarmedverkan i praktiken inte betyder att brukarna får ett reellt inflytande över hur sociala verksamheter utformas. Han beskriver fyra nivåer för brukarmedverkan:

- Tokenism (symboliska aktiviteter)
- Consultation (konsultation)
- Collaboration (samarbete/samverkan)
- Service user led (brukarstyrning)

Den förstnämnda ”tokenism” innebär i praktiken inget inflytande för brukarna. ”Consultation” kan till exempel innebära att brukare bjuds in för att berätta och ge synpunkter på stöd- och vårdinsatser. Det säger dock inte något om brukarnas synpunkter i praktiken får betydelse. ”Collaboration” innebär att brukare och professionella samarbetar och att brukarnas erfarenheter betraktas som en värdefull kunskapskälla och lika viktig utgångspunkt som de professionellas kunskaper och ståndpunkter (jfr gapmending i Heule, Knutagård & Kristiansen 2017). ”Service user led” betyder att brukarna får reellt inflytande över hur olika verksamheter utformas.

Det empiriska materialet

Det empiriska materialet består dels av fältanteckningar och protokoll från deltagande vid dialogmöten, dels intervjuer med berörda personer. Dialogmöten, Framtidsverkstaden och Mobiliseringskursen syftade till att försöka fånga upp de boendes engagemang och delaktighet samt idéer kring hur brukarinflytande kunde utvecklas på de olika boendeenheterna. Målet med projektet var att förändra normsystemet inom det bostadssociala program-

met i Helsingborgs stad, så att brukarnas normer för boende fick utrymme i utformningen av verksamheterna. Detta ska leda till att brukarna fick ökat inflytande över sitt boende och sin rehabilitering. Genom att utgå från brukarnas egna behov, och bygga en boendemiljö som stödjer detta, skulle det skapas relationer som ökade möjligheten till ökad livskvalitet. Projektet syftade också till att utveckla metoder och modeller som stödjer brukarmedverkan i det bostadssociala programmet.

Dialogmöten

Dialogmöten var ett centralt moment för att uppfylla projektets syfte och därför ett av utvärderingsarbetets viktigaste moment att följa. Utifrån den initiala planeringen var det tänkt att det skulle genomföras fyra dialogmöten på varje boendeenhet inom det bostadssociala programmet. Sammanlagt planerades det in 31 dialogmöten under hösten och våren (se tabell 2:1).

Tabell 2:1. Planerade dialogmöten hösten 16 – våren 17.

Bostad först	30/11, 25/1, 27/2 26/4
Bostadssociala lägenheter	12/12, 17/3, 5/5, 9/6
Carnot	1/11, 15/2, 27/3, 8/5
Fenix	9/12, 17/2, 3/4, 29/5
G8	1/12, 20/2, 7/4, 5/6
G8 på stan	1/2, 29/3, 17/5, 30/6
Kronan	25/11, 24/2, 19/4
Plutogatan	5/12, 3/3, 21/4, 28/6

På mötena deltog både boende och personal från boendena samt projektledaren (som ledde mötena) och andra representanter från projektets styrgrupp. Även om några dialogmöten ställdes in, bland annat på grund av sjukdom och/eller dålig uppslutning, kunde verksamheten med dialogmötena genomföras vid minst två tillfällen per boendeenhet. Dialogmötena var viktiga för introduktion av projektet på de olika boendena. De gjorde projektet bekant bland personal och brukare, vilket bidrog till rekrytering av deltagare till mobiliseringskursen och framtidsverkstaden.

På dialogmötena fick de boende möjligheter att ge synpunkter på sådant de ville förändra och förbättra på boendeenheterna. Brukarnas synpunkter och förändringsförslag handlade ofta om att de vill ha bättre möjligheter till sysselsättning och aktiviteter, bättre mat och gemensamma måltider, bättre tillgång till internet och fler tv-kanaler, men också om att de hade kritik mot hur de bemöttes och behandlades i kontakterna med olika myndigheter, till exempel i samband med handläggning av försörjningsstöd.

Framtidsverkstad

Den 30–31 mars 2017 anordnades inom ramen för projektet ett internat med en framtidsverkstad på Svenska Turistföreningens vandrarhem i Skåne Tranås. Framtidsverkstad är enligt Jungk & Müllert (1987) en pedagogisk och demokratisk metod som används vid utveckling av olika typer av organisationer. Arbetet med framtidsverkstäder började utvecklas under 1950-talet i Tyskland och Österrike, som en metod för att demokratisera och engagera medborgare i samhällsplanering. En styrka med metoden är att den gör det möjligt för alla i en organisation att bli delaktiga i utveckling och förändringsarbete. Framtidsverkstad kan användas för att lösa specifika problem som en organisation står inför eller när den vill förändra sin strategi och inriktning. Under en framtidsverkstad används olika metoder som bidrar till att det skapas oväntade idéer och innovativa lösningar.

Framtidsverkstaden består av fyra faser:

- *Kritikfasen*, där deltagarna tillsammans undersöker problem, svårigheter och hinder.
- *Visionsfasen*, där deltagarna siktar in i framtiden, drömmer och släpper tanken fri.
- *Konkretiseringsfasen*, där deltagarna utifrån kritik och visioner sällar fram hållbara uppslag och konstruerar gemensamma handlingsplaner.
- *Uppföljningsfas* (sker vid en tidpunkt efter framtidsverkstaden som deltagarna bestämmer, lämpligen efter några månader)

Under en framtidsverkstad finns alltid ett valt tema som bildar utgångspunkt för arbetet. Temat för denna framtidsverkstad var ”Motverka hemlösheten med ökat brukarinflytande och innovativa idéer”.

Framtidsverkstaden leddes av Marcus Knutagård och Arne Kristiansen, som båda ingår i projektets styrgrupp och även ansvarar för utvärderingen av projektet. Under framtidsverkstadens första dag deltog 30 personer varav tio ingår i projektets styrgrupp, sex var socialarbetare i det bostadssociala programmet och fjorton boende från det bostadssociala programmet. Under dag två utgick två personer från projektets styrgrupp. Framtidsverkstaden fungerade väl och blev uppskattad av deltagarna. Den resulterade i att det bildades fem projektgrupper. Idéen var att dessa grupper skulle arbeta vidare med sina projekt efter framtidsverkstaden med stöd från projektledaren. De fem projektgrupperna arbetade med följande teman, som utvecklades under framtidsverkstaden: Bemötande, Tryggt boende, Meningsfull sysselsättning, Samverkan och Rättvisa/Rätt till bostad. En gemensam uppföljning av framtidsverkstaden hölls den 28 april 2017.

Mobiliseringskursen

Mobiliseringskursen är en kurs på Socialhögskolan vid Lunds universitet där socionomstudenter studerar tillsammans med brukare och yrkesverksamma socialarbetare. Kursen bygger på gapmendingkonceptet (Heule, Knutagård & Kristiansen 2017) och ges på heltid under sex veckor. För brukarna och de yrkesverksamma socialarbetarna är kursen en uppdragsutbildning på 7,5 högskolepoäng. För socionomstudenterna är kursen en del i en 15-poängskurs på sista terminen på socionomprogrammet. Under kursen kombineras vetenskaplig kunskap med kunskap som bygger på personliga erfarenheter av utanförskap och diskriminering. Kursen syftar till att ge studenterna kunskaper om bland annat förändringsstrategier, projektkunskap och entreprenörskap. Under en stor del av kursen arbetar studenterna med att i grupper utveckla innovativa utvecklingsprojekt. I slutet av kursen presenteras utvecklingsprojekten inför en extern expertpanel som ger feedback på projektidéerna. Kursen har getts vid Socialhögskolan i Lund sedan höstterminen 2005 och många av de projektidéer som utvecklats under kursen har

förverkligats i både ideella organisationer och offentliga verksamheter (Kristiansen & Heule 2016).

Enligt projektplanen skulle sex socialarbetare och sex brukare från projektet delta i mobiliseringskursen. Vid kursstarten den 6 februari 2017 anslöt tre socialarbetare och fyra brukare till kursen. Samtliga av dem fullföljde kursen. De tre socialarbetarna och två av brukarna ingick i en grupp som arbetade fram en projektidé om att skapa sysselsättningsmöjligheter för brukare inom det bostadssociala programmet i Helsingborg. Projektidén fick mycket positiv feedback av den externa projektpanelen och projektdeltagarna arbetade vidare med förhoppningar att kunna implementera projektet i det bostadssociala programmet. De två andra brukarna från projektet, som gick Mobiliseringskursen, deltog i andra utvecklingsprojekt under kursen, men en av dem gick in i den grupp som arbetar med att utveckla sysselsättningsprojektet efter kursens slut. De socialarbetare och brukare som gick mobiliseringskursen var mycket nöjda med kursen.

Ett viktigt inslag i kursen är medverkande från personer som arbetar för att utveckla brukarinflytande inom till exempel socialtjänsten eller ideella organisationer. Till exempel medverkar socialdirektören för socialförvaltningen i Helsingborg i panelen som ger feedback till projektplanerna, men hon föreläser också om de utvecklingsprojekt kring brukarmedverkan som pågår inom socialförvaltningen.

Teoretiska utgångspunkter

Om dialog

Vi kan förhålla oss till begreppet dialog på många olika sätt och beroende på utgångspunkt leder det till olika konsekvenser. I detta sammanhang vill vi föra in David Bohms syn på dialog (Bohm 2014). Ett skäl till detta är att Bohm ansåg att en dialog är ett fritt utrymme (free space) där antaganden som skapar problem kan frigöras. Ett problem är att kommunikation ofta missar möjligheten att skapa förutsättningar för en ömsesidig förståelse och skapande av tillit. Istället handlar det ofta om att diskutera snarare än att föra en dialog. Syftet med kommunikationen bör istället vara att skapa något

gemensamt. Med detta menar Bohm att deltagarna i en dialog inte försöker göra det som redan är känt för personen till något gemensamt, utan istället att deltagarna vid dialogmötet skapar något nytt tillsammans. En ny förståelse av situationen utifrån fleras erfarenheter. Bohm menar att detta är endast möjligt att uppnå om deltagarna lyssnar på varandra utan att försöka påverka varandra och att lyssna utan förutfattade meningar.

På ett sätt kan Bohms utgångspunkter ses som idealistiska och svåra att uppnå i de verksamheter som studeras inom det bostadssociala programmet, men han sätter fingret på en viktig skillnad mellan diskussion, argumentation och dialog, där en dialog inte syftar till att finna lösningar i första hand utan istället till att skapa något gemensamt, till ny förståelse. Detta betyder att deltagarna måste vara redo att lägga sina egna idéer åt sidan och vara redo att gå vidare till att förstå en fråga på ett annat sätt. En utmaning är att:

For each will hear the other through the screen of his own thoughts, which he tends to maintain and defend, regardless of whether or not they are true or coherent (Bohm 2014, s. 3).

Under en diskussion försöker deltagarna istället ”vinna” genom att argumentera för sin ståndpunkt medan det i en dialog handlar om att vinna tillsammans.

Bohms definition av dialog är en ”stream of meaning”. Dialogen är en kreativ process där något nytt kan skapas. Bohm ser denna delade förståelse som själva ”limmet” som håller oss människor samman (Bohm 2014, s. 7). En utgångspunkt som Bohm har är att inleda dialogmöten med att prata om just innebörden av begreppet dialog, så att en gemensam förståelse kan skapas. Det finns annars en risk att deltagarna tänker att det finns saker som inte går att prata om, eller problemområden som inte är möjliga att förändra. Denna typ av utgångspunkter ser Bohm som antaganden eller åsikter och dessa måste lyftas upp och ventileras så att det blir synligt för deltagarna vilka åsikter som finns. Ofta är dessa starkt kopplade till individernas identitet. Egenintressen är ofta inbyggda i åsikterna, vilket gör dem svåra att förändra. Flera antaganden av denna typ kan dyka upp under en dialog och de har kanske inte medvetandegjorts tidigare, utan funnits där mer som latent åsikter som i dialogen blir manifesterade (jfr Bohm 2014, s. 12).

Utgångspunkten med en dialog är att ett kollektivs tänkande har mer kraft än en enskild individs. Som vi skrev ovan menar Bohm att en dialog inte ska utmynna i lösningar eller beslut, utan denna typ av spörsmål bör istället hanteras av mindre arbetsgrupper som jobbar vidare utifrån den gemensamma förståelse som skapats. Självklart kan både lösningar och beslut uppstå under ett dialogmöte, men utgångspunkten för själva dialogen bör inte vara att finna lösningar eller fatta beslut. Det finns andra forum för det. Enligt Bohm är det en annan utmaning – när vi har en idé om vad som ska göras, en specifik målsättning, då kommer den styra dialogen och begränsa möjligheten att skapa något nytt gemensamt (Bohm 2014, s. 20). Det finns en risk att det vi uppfattar som en dialog snarare blir en form av förhandling. Utifrån idealfallet leder den öppna dialogformen till att deltagarna får med sig en förändrad förståelse som de tar med sig även utanför dialogmötet. Detta innebär att den gemensamma förståelsen sprids. I vissa fall får detta till konsekvens att nya idéer kan slå rot på helt andra platser och i helt andra sammanhang.

I en dialog är det viktigt att alla kan komma till tals och få göra sin röst hörd. Det finns alltid en risk att vissa blir mer dominerande under ett samtal, medan andra inte talar, bland annat på grund av rädsla att göra bort sig, eller rädsla för att det som sägs kan leda till negativa konsekvenser. Bohm menar att:

If we can see what all of our opinions mean, then we are sharing a common content, even if we don't agree entirely. It may turn out that the opinions are not really very important – they are all assumptions. And if we can see them all, we may then move more creatively in a different direction (Bohm 2014, s. 30)

För att skapa möjligheter till dialog krävs tillit.

Tillit

Det finns en rad studier som bekräftar betydelsen av tillitsfulla relationer för att skapa förutsättningar för ett lyckat behandlingsresultat. Redan tidigt i arbetet med våra studier av Bostad först synliggjordes betydelsen av tillit, men även misstro (Knutagård & Kristiansen 2013). För många personer

som befinner sig i en hemlöshetsituation finns en misstro mot myndigheter och de insatser som de får. Det kan handla om att en vistelse vid ett behandlingshem inte följs upp med en ordnad bostad efter avslutad behandling, men även upplevelsen av att bli behandlad som ett barn eller som en siffra på ett papper.

Våra undersökningar visar att inom Bostad först har förtroendefulla relationer etablerats mellan stödpersoner och hyresgäster. Den tillit hyresgästerna utvecklar i relation till sina stödpersoner tenderar att även föras över i förhållande till organisationen i stort. Denna tillitsspridning finner vi mycket intressant. Under arbetet med att skala upp Bostad först var detta en av huvudfrågorna – att arbeta för att utveckla ett professionellt relationsskapande förhållningsätt hos personalen i det bostadssociala programmet. I detta projekt "Brukarmedverkan i sociala stödboenden" var vi därför också intresserade om ett ökat brukarinflytande skulle bidra till ökad tillit hos de boende.

Forskningen om tillit har länge varit en bortglömd fråga inom sociologisk teoribildning, men under de senaste årtiondena har begreppet åter väckt intresse (Misztal 1996). Flera studier utgår från en mer rationell syn på en individs skäl till att känna tillit till en annan människa. Dessa studier grundar sig ofta på olika typer av spelteori. Graden av tillit kan då ses som en individs förväntningar om en annan människas förväntade trovärdighet. En som studerat tillit utifrån ett mer rationellt perspektiv är Hardin (2006) som menar att tillit uppstår mellan människor då det finns ett så kallat inkapslat intresse. Detta intresse har sin grund i ömsesidighet (reciprocity). Om jag gör något för dig så förväntar jag mig att du gör något för mig tillbaka. Det finns dock en rad situationer där individer visar tillit till och agerar till förmån för en annan människa utan någon förväntan om ett ömsesidigt utbyte.

Vår förståelse av tillit har en bredare samhällsvetenskaplig bas där vi också intresserar oss för den tillit som individer kan ha till organisationer och institutioner (Misztal 1996, se även Kramer & Cook, 2004). Tillit har en viktig koppling till begreppet trovärdighet. I en tillitsfull relation bedömer vi vår partner som trovärdig och att denne håller det denne har lovat. Tillit är en viktig ingrediens i långvariga relationer.

Hawley (2012) menar att uppriktighet och kunskap är viktiga komponenter av tillit. Vi måste dels ha tillit till att individen är uppriktig och ärlig med det den säger, men också att individen har tillräckligt med kunskap om det den uttrycker. Det finns också ett antagande om både individens intentioner och dennes kompetens. Vi kan utifrån dessa komponenter lita på att någon kan göra en sak, men inte en annan. Misstro, eller att bedöma att någon inte är trovärdig är inte detsamma som avsaknaden av tillit utan snarare en form av moralisk kritik (Hawley 2012, s. 9). En utmaning inom hemlöshetsområdet har varit att hitta en balans mellan att å ena sidan lita på den enskildes förmåga att vara självbestämmande, och å andra sidan att misstro en individs förmåga att själv bestämma vad denne behöver i sin återhämtningsprocess. Detta har varit särskilt tydligt i situationer där socialarbetare bedömer att någon missbrukar så mycket att ett LVM föreligger samtidigt som tvångsvård strider mot idén om att särskilja mellan rätten till bostad och kravet på behandling. Att lita på någon kan resultera i att den enskilde ser sig som mer pålitlig, medan om vi misstror en individ kan detta förstärka känslan av att uppfattas som en människa som ingen litar på (ibid., s. 17).

Sociala fällor och saknade hjältar

Social fälla är ett begrepp som har en viktig betydelse i den samhällsvetenskapliga tillitsforskningen (Rothstein, 1997). Begreppet beskrevs av John Platt i en klassisk artikel i *American Psychologist* 1973. Vi anser att begreppet kan vara intressant i vår utvärdering, som ur ett tillitsperspektiv handlar om att försöka förändra en verksamhet, som varit förknippad med bristande tillit, mot att bli mer tillitsfull (från trappstegstänkande mot Bostad först-tänkande). Social fälla kan förklaras som en situation då alla inblandade skulle gynnas av att samarbeta med varandra, men ingen gör det, då ingen vågar lita på att andra kommer att samarbeta. Rothstein (2003, sid 313) skriver att detta leder till att den sociala fällan slår igen, vilket leder till: "... en situation där "alla" får det sämre, trots att "alla" inser att man skulle tjäna på att välja att samarbeta".

Ett välkänt exempel på social fälla, som Platt (1973) använder, är fallet med Kitty Genovese. Hon var en 29-årig kvinna som blev brutalt misshand-

lad och mördad i New York 1964. Misshandeln och mordet begicks utomhus i ett bostadsområde och pågick under cirka en halvtimme. Händelsen bevittnades av ett 30-tal personer, men ingen av dem försökte ingripa eller ringa polisen, antingen för att de trodde att någon annan skulle göra det eller för att de inte ville bli inblandade.⁵

För att motverka att sociala fällor uppstår och består krävs att det finns personer som vågar börja samarbeta. Problemet är att det sker alldeles för sällan. Platt (1973) använder begreppet ”the missing-hero”. Det saknas ofta hjältar som bryter upp de sociala fällorna. När de någon gång träder fram är det enligt Platt (1973) därför av stor betydelse att de får stöd och uppmuntran.

Resultat och analys

Det var ett ambitiöst utvecklingsarbete för brukarmedverkan som under projektet ”Brukarmedverkan i sociala stödboenden” bedrevs inom det bostadssociala programmet i Helsingborg. Utvecklingsarbetet var intensivt och engagerade ett 40-tal av de boende. En stor del av personalen på boendeenheterna medverkade på dialogmötena och en del av dem engagerade sig också i de aktiviteter som genererades genom dialogmötena. Inom ramen för projektet genomfördes en stor mängd aktiviteter. Med dialogmötena, utbildning på mobiliseringskursen och framtidsverkstad genererades flera aktiviteter och verksamheter som boende tog initiativ till och ansvar för.

Dialogmötena resulterade i en mängd förslag på förbättringar

Under dialogmötena lyfte de boende fram en stor mängd förslag till förbättringar. Bland de olika förslag som framfördes vid dialogmötena fanns ofta en invärd kritik mot olika delar av det bostadssociala programmet. Men trots kritiken uttrycktes ofta en tacksamhet över att det finns boendalternativ.

Den kritik som de boende lyfte fram var ofta relaterad till deras boendesituation och hade sitt ursprung både i det aktuella boendet och i andra delar

⁵ Johan Asplund gör en ingående analys av fallet Kitty Genovese i *Essä om Gemeinschaft och Gesellschaft* (1991).

av de kommunala verksamheterna. De pekade på en hel del administrativa och byråkratiska hinder som de menade försvårade deras återhämtningsprocess. Ett konkret exempel var att kommunens utbetalningsdatum för försörjningsstöd låg nära förfallodatum för räkningar, vilket ökade risken för påminnelseavgifter samt betalningsanmärkningar och liknande. Förutom svårigheter i hanteringen av ekonomiskt bistånd, så handlade det också om att förvaltningarna borde samarbeta bättre, så att de boende inte hamnade i kläm. En hel del av de boendes förbättringsförslag handlade således om förändringar på en mer övergripande systemnivå och utanför vad projektet kunde påverka, i alla fall på kort sikt. Detta var ett dilemma som förmodligen drog ner motivationen att medverka i projektet bland de boende som hade problem och förbättringsförslag kring frågor som låg utanför socialförvaltningens ansvarsområde.

Ett annat dilemma som synliggjordes under dialogmötena var en inneboende konflikt mellan att boendalternativen dels var en arbetsplats och därigenom personalens arbetsmiljö, dels att de var de boendes "hem" och där deras rätt till integritet eftersträvades. De önskemål som de boende uttryckte kunde därmed bli svåra att förverkliga, då det krockade med schemaläggning, bemanning eller andra organisatoriska förutsättningar (Knutagård & Kristiansen 2016; Knutagård 2017).

Förslag om förbättrad boendemiljö

Det var många av de boende som pekade på att bostäderna var i dåligt skick samtidigt som de tyckte att hyran var för hög. En annan fråga i detta sammanhang var att de boende ville ha större möjligheter att få sätta sin egen prägel på sina rum, eller sina lägenheter. Det var stor variation mellan de olika boendalternativen vad det gällde möjligheten för den enskilde att själv välja möbler och andra ting för att inreda sin bostad.

Möjligheten att ha bredband och fler TV-kanaler var också ett område som lyftes upp. På flera av boendalternativen fanns endast ett fåtal TV-kanaler på de egna rummen eller lägenheterna, medan det fanns fler i gemensamhetslokalerna. Det var också oftast i de gemensamma lokalerna på boendena som det fanns tillgång till bredband. Detta ansåg de boende var ett stort problem.

Det uttrycktes ett önskemål om att det skulle finnas en lokal dit de boende kunde gå för att ha någon att umgås med, få hjälp med olika saker (exempelvis att fylla i blanketter) och där det fanns tillgång till datorer. På flera av boendalternativen fanns gemensamma lokaler där de boende kunde se på TV, spela pingis eller ägna sig åt andra aktiviteter. Flera av dessa gemensamhetslokaler stängde relativt tidigt, enligt de boende, och de uttryckte ett starkt önskemål om de skulle få vara i de gemensamma lokalerna senare på kvällar och helger. Om de boende fick större ansvar för att själva stänga och låsa lokalerna på kvällen skulle denna förändring kunnat genomföras utan att det innebar ökade kostnader för boendeenheterna.

På några av boendeenheterna tog de boende upp att det fanns grupperingar mellan de boende på olika våningsplan eller, som på ett av boendena där en del av de boende bodde inne i ett och samma hus, i en form av korridorboende, och de övriga som bodde i lägenheter i ett separat hus bredvid huvudbyggnaden. Dessa fysiska uppdelningar upplevde flera av de boende som ett problem, då det ofta ledde till olika typer av regler, eller att det var mindre samhörighet mellan de olika delarna. I en av boendeenheterna fanns det även så kallade biståndslösa platser dit personer kunde komma utan remiss från socialsekreterare. Detta gjorde att det var en stor omsättning på de personer som bodde på dessa platser. Flera av de boende tyckte att detta var problematiskt, då det blev mycket stök och de uppfattade att de som bodde på de biståndslösa platserna inte brydde sig om miljön eller trivseln på boendet. Idéer som prövades för att förbättra stämningen och skapa större samhörighet på några boenden var att införa olika typer av husmöten för att gemensamt kunna arbeta vidare med boendeinflytande.

Fler aktiviteter och mer sysselsättning

En stor del av förbättringsförslagen som kom upp på dialogmötena handlade om förslag på aktiviteter och sysselsättning. Det kom fram förslag om de boende kunde vara med och hjälpa till vid flyttstädningar, trädgårdsskötsel samt renovering av lägenheter när någon flyttade ut. Det handlade även om att införa gemensamma frukostar och att anordna gemensamma temakvällar. Vi ett mötestillfälle framkom vid mötets början att de boende var kritiska till att inget hade hänt sedan det senaste mötet, men allteftersom samtalet fort-

skred visade det sig att flera olika förändringar hade kommit igång. Det hade skett aktiviteter i form av fisketurer samt att det hade inrättats mindre husmöten uppdelade utifrån de olika våningsplanen på boendet. Vid dialogmötet var det några av både de boende och personalen som lyfte fram behovet av ytterligare aktiviteter och de bestämde sig för att starta en aktivitetsgrupp. En fråga som lyftes fram var vikten av att skapa aktiviteter för alla, även de som av olika skäl hade svårt att ta sig fram obehindrat. Det kunde exempelvis gälla de som behöver använda sig av en rullstol eller andra hjälpmedel. De bestämde sig för att genomföra en gemensam eftermiddagsfika ute i parken så att alla skulle kunna vara med.

Bemötande, stöd, relationer och förutsägbarhet

Ett annat viktigt område som ofta kom upp på dialogmötena var bemötande. Detta är, för det första, relaterat till hur de boende var mot varandra för att skapa ett så tryggt boende som möjligt. Många upplevde att det var flera boende som inte tog ansvar, inte kom på husmötena och som inte hjälpte till. En förklaring till detta, som en av de boende lyfte fram, var att vissa av de boende inte engagerar sig då boendet endast är tillfälligt och inte en permanent bostad. För det andra handlade det om hur de boende och personalen kommunicerade med varandra och hur de upplevde personalens bemötande. I detta sammanhang fanns det önskemål om att få mer information vid incidenter, så att de boende inte behöver oroa sig när exempelvis det har varit ambulanspersonal eller polis på plats. Samtidigt som det har framkommit en hel del kritik kring olika aspekter av boendet har många positiva röster hörts om hur personalen agerar.

Det finns en viss skillnad i svaren när hyresgäster från Bostad först har varit närvarande. Även om positiv respons riktas till många av boendestöd-jarna inom de övriga alternativen, så lyfts just synen på den enskilde hyresgästen fram som annorlunda. Det handlar om att hyresgästerna upplever att de ses som en individ och att de får vara sig själva. De berättelser som de tar upp handlar om att de många gånger har blivit sedda som exempelvis missbrukare snarare än som en person, vem som helst.

Något som har återkommit är vikten av att göra individuella lösningar och att få rätt stöd. I detta sammanhang förs vikten av att ha en förtroende-

full relation till sin boendestödjare fram. En viktig aspekt som skymtade fram under dialogmötena med de personer som bor i träningslägenheterna var att de uppskattade att det inte var nolltolerans i lägenheterna vad gäller återfall. Detta såg de boende som en förutsättning för att kunna ”hitta tillbaka”.

Även om en egen bostad lyftes fram som ett önskemål bland det stora flertalet av deltagarna vid dialogmötena var det också tydligt att det ansågs som viktigt att ha en närhet till personal. I relation till de erfarenheter som framkommit av Bostad först-verksamheten är detta även där något som lyfts fram som betydelsefullt. Även om många har lämnat Bostad först och bor kvar i sina egna lägenheter med egna kontrakt så är det många som fortfarande vill ha kvar ett så kallat serviceavtal där de fortsatt kan ha kontakt med Bostad först-teamet.

Ett annat område som ofta lyftes fram under dialogmötena handlade om att kunna samtala kring och få hjälp med relationer till nära och kära. Ett förslag som kom upp var att skapa en föräldragrupp. Flera uttryckte intresse för att diskutera vilket stöd som finns för missbrukande föräldrar samt generella frågor kring föräldraskap och att återbygga relationer. Även frågan om att få ha husdjur på boendeenheterna lyftes fram under dialogmötena.

En viktig fråga som lyftes fram handlade om förutsägbarhet kring krav och väntetid för att få egen bostad. Flera boende upplevde det svårt att veta vem som bestämde, vad som krävdes av dem för att få eget boende och när de skulle få flytta vidare till en egen bostad. Det efterfrågades också stöd för att kunna förbereda sig för en flytt till eget boende. Oklarheterna i dessa frågor gjorde att några av de boende upplevde bostadssituationen som att leva i ett ingenmansland.

Framtidsverkstad med uppföljningsmöten

Framtidsverkstaden genomfördes, som nämnts, i Skåne Tranås 30–31 mars 2017. Framtidsverkstaden var uppskattad av deltagarna och resulterade i att 5 projektgrupper bildades, som med stöd från projektledaren skulle arbeta vidare med sina projekt efter framtidsverkstaden.

På framtidsverkstaden bestämdes att deltagarna skulle träffas den 28 april 2017 för att följa upp vad som skett i projektgrupperna efter framtidsverk-

staden. Uppföljningsmötet, som hölls på Campus Helsingborg var lyckat och med god uppslutning från de som hade deltagit på Framtidsverkstaden. Deltagarna blev bjudna på fika och de fick diplom för att de hade deltagit i Framtidsverkstaden och medverkade i utvecklingsarbetet i Helsingborgs stad. Detta var ett sätt att ge dem stöd och uppmuntran för att de engagerade sig i utvecklingsarbetet. Med andra ord var de inte längre saknade hjälpar (Platt, 1973) och värda att uppmärksammas. Deltagarna berättade att de flesta av de fem projektgrupper som bildades på Framtidsverkstaden arbetade vidare med att utveckla sina projekt. Under våren avsåg dock de flesta av projektgrupperna. I skrivande stund är det endast en grupp som fortfarande är verksam.

En kurs om social mobilisering och förändringsarbete

Mobiliseringskursen på Socialhögskolan, på vilken tre socialarbetare och fyra boende från det bostadssociala programmet deltog, pågick på heltid 6 februari till 16 mars 2017. Under kursen utvecklade de tillsammans med socio-nomstudenter projektidéer för att utveckla socialt arbete. Merparten av deltagarna från det bostadssociala programmet ingick i en projektgrupp med namnet ”Grundbulten”, som ville utveckla möjligheter för att boende i programmet skulle ges möjligheter till olika typer av meningsfull sysselsättning. Projektidén fick mycket positiv feedback när den presenterades för en extern projektpanel i slutet av kursen. Den blev också lovad stöd av projektledaren för att kunna förverkligas efter kursen. De som ingick i ”Grundbulten” var därför mycket entusiastiska och sammansvetsade när de slutade kursen. Under de sex veckor som de hade arbetat tillsammans under kursen hade i många avseenden överbryggat de roller som vanligtvis karaktäriseras av klyftor mellan socialarbetare och brukare (Heule, Knutagård & Kristiansen 2017).

Efter kursen fick vi ganska omgående signaler från gruppen att de mötte motstånd och att de ansåg att de inte fick stöd och resurser för att kunna utveckla sina idéer. En efter en hoppade deltagarna av gruppen och i slutet av våren upphörde gruppen att fungera. Det motstånd och brist på stöd och uppmuntran de upplevde när de kom tillbaka ut i verksamheterna gjorde att

den tillit de hade byggt upp till varandra och till möjligheterna att skapa förändring sakta men säkert avtog.

Reflektioner och diskussion

Dialogmötena har till största del genomförts enligt planeringen. Det har kommit fram många intressanta förslag på vad de boende vill förbättra och utveckla på de olika boendeenheterna. På till exempel Carnot har det genomförts fyra dialogmöten. Det fjärde dialogmötet hade god uppslutning av boende, då 11 boende deltog. Det är tydligt att det under det senaste halvåret har genomförts flera aktiviteter på Carnot, som initierats av de boende och som de uppskattar, till exempel gemensamt ”fredagsmys”, gemensamma frukostar på lördagar och ny anslagstavla med aktuell information. På Carnot inrättades även ett forum för boendeinflytande som ett resultat av dialogmötena. Detta kom att kallas för ”Rådhuset” och kom att ingå som en komponent i en av de arbetsgrupper som bildades efter Framtidsverkstaden.

Det har varit mycket intressant att följa dialogmötena. De boende och socialarbetare som medverkat på dialogmötena har oftast varit engagerade och kommit med många spännande och konstruktiva förslag på ändringar och utveckling av boendeverksamheterna. Vi har dock en del synpunkter på hur dialogmötena har varit organiserade och hur de kunnat göras produktivare.

Den inledande omgången av dialogmöten präglades av att de boende, personal och styrgruppsrepresentanter var dåligt förberedda. Det visade sig bland annat i att i något fall var lokalerna där dialogmötena hölls inte möblerade för att på ett väl fungerande sätt kunna hålla ett möte. Mycket tid gick åt till att informera om projektet och vad brukarinflytande handlar om. Dessutom var det få deltagare i förhållande till antalet boende på boendeenheterna. Det var tydligt att det inte endast var de boende som inte var informerade, utan många i personalen saknade dessutom information om projektet. Projektet var bristfälligt förankrat ute i verksamheterna när det startade, vilket innebar att de inledande dialogmötena fick användas för att informera om och förankra projektet.

Det finns en del tecken på bristande förankring och att personalen på boendeenheterna inte fått tillräcklig information om projektet. Till exempel hade några av de som gick mobiliseringskursen, som började i februari 2017, mycket vaga kunskaper om projektet när de började på kursen. Ett annat exempel är att personalen som deltar på dialogmötena är förhållandevist återhållsamma med att delta i dialogen. Ett ytterligare exempel är att det på de flesta enheterna saknas progression mellan dialogmötena, det vill säga att de boende upplever att det inte händer så mycket i utveckling av brukarmedverkan mellan mötena. Ytterligare ett exempel på vad som kan vara ett uttryck för bristande information om och förankring av projektet var att av de tolv platser som projektet hade beställt på Mobiliseringskursen, så användes endast sju platser (3 personal och 4 boende).

Ramarna och gränserna för vad den brukarmedverkan som erbjuds genom dialogmötena kan påverka och förändra borde också tydliggöras. Projektets målsättning på brukarnas boendemiljö borde understrykas tydligare på dialogmötena. Den otydlighet som nu finns kring detta riskerar att skapa besvikelse bland brukarna om de på dialogmötena för fram synpunkter och önskemål på sådant som inte kan förändras inom ramen för projektet.

Tendensen med få boende i förhållande till antalet boende på boendeenheterna på dialogmötena har, med vissa undantag, bestått även efter den inledande omgången av dialogmöten. I förhållande till antalet boendeplatser på de olika enheterna har det varit få boende som kommit på dialogmötena. Som bäst har en tredjedel av de boende på ett av boendalternativen medverkat, men oftast har endast tre till fyra boende medverkat på dialogmötena. En del möten har ställts in på grund av bristande intresse. Att det kan vara svårt att få boende (och socialarbetare) att engagera sig i förändringsarbete kan ses exempel på att det finns sociala fallor (Platt 1973; Rothstein 1997). Därför måste de som leder förändringsverksamheter vara uppmärksamma på och uppmuntra de som deltar på dialogmöten och andra aktiviteter.

När det gäller kommunikationen på dialogmötena, så har det oftast varit en fråga om ett samtal mellan enhetschefen och de boende som hade frågor de vill diskutera. Personal, som deltog på dialogmötena, liksom representanterna från styrgruppen, var relativt passiva. Fick de frågor hänvisade de ofta

till enhetschefen. Det har sällan uppstått en dialog i den mening som Bohm (2014) lägger i begreppet "stream of meaning", det vill säga en kreativ process där ny förståelse skapas. Snarare har dialogmötena fastnat på vad som kan beskrivas som en förhandlingsnivå. Detta kan också vara ett uttryck för att projektet inte varit tillräckligt förankrat hos personalen och andra som var involverade i projektet. Det påvisar också att det har varit svårt att förmedla att syftet med dialogmötena inte är att det är projektgruppen som ska genomföra förändringar, utan att dialogmötena är ett forum för att samtala om hur de boende kan få ett ökat inflytande över sin livssituation. Mycket arbete har lagts ned på att tydliggöra att syftet med projektet är att de boende görs delaktiga och själva kan vara med och påverka förändringsarbetet.

Det finns givetvis ingen "Quick fix" i utveckling av brukarinflytande i offentliga verksamheter. Vår slutsats är att utvecklingsarbetet i "Brukarmedverkan i sociala stödboenden" hade underlättats om projektet hade varit bättre förankrat hos personal och boende i de olika boendeenheterna innan dialogmötena samt de övriga aktiviteterna kom igång. Det handlar om att personal och boende dels skulle ha informerats om projektet innan det startade, dels på olika sätt gjorts delaktiga projektet. Inte minst är det viktigt att den så kallade frontlinjepersonalen, de som har den vardagliga och dagliga kontakten med brukarna, görs delaktiga om förändring av verksamheter ska kunna genomföras. För detta antagande finns det ett mycket starkt stöd i socialvetenskaplig organisationsforskning (se exempelvis Lipsky 1980). Personalen måste innan ett projekt startar veta vad det handlar om, varför det genomförs, vad det kommer att innebära för deras arbetssituation och vad de eventuellt kan vinna på det. I dessa avseenden fanns det en del svagheter då "Brukarmedverkan i sociala stödboenden" startade.

Betydelsen av förankring hos personalen är ett skäl till att vi i till exempel utvärderingen av Skala upp-projektet lyfte fram betydelsen av Margrete-torpsdagarna. Samma sak här; vi förmodar att framstegen i projektet hade vunnit på om projektidén hade förankrats hos personalen (och de boende) innan starten, till exempel genom en eller några gemensamma utbildningsdagar. Förutom dessa inledande utbildningsdagar hade projektet även vunnit på om arbetet hade organiserats så att syftet med projektet återkommande återkopplas och lyfts fram, så att förändringsarbetet inte drunknar i de var-

dagliga rutiner som måste genomföras på de olika boendialternativen. Detta är också en viktig slutsats från Skala upp-projektet där det framhölls vilken betydelse det har att hålla berättelsen om att införliva Bostad först-filosofin vid liv (Knutagård 2017).

Under projekttiden har flera av boendialternativen haft organisatoriska utmaningar i form av personalomsättning och många vikarier. Detta har också medfört att det har varit svårt att hålla berättelsen vid liv i ”Brukar-medverkan i sociala stödboenden”. En stor utmaning är att hitta former för att avlasta personalen så att de kan medverka i utvecklingsarbetet. Det har också framkommit att det har saknats mandat för personalen, men även för samordnarna, att ta vissa egna beslut. Detta innebär att de frågor som har uppkommit ofta hänskjuts uppåt i hierarkin och därmed stannar processen av. Det är mycket möjligt att det i realiteten finns ett mandat för personalen att ta vissa beslut, men att det i sådana fall inte har uppfattats så.

En viktig lärdom som drogs ganska tidigt efter de första dialogmötena var att det var viktigt för projektgruppen att planera in tid både före och efter dialogmötet för att skapa förutsättningar för förberedelse och reflektion av det som togs upp. Detta medför att förändringsprocessen hålls igång, men det skapar också utmaningar för projektgruppen att få tillräckligt med tid för att hinna med en fördjupad analys av tidigare arbete samt tillräckligt med tid för att planera kommande arbete. Våra erfarenheter har också visat att förändringsarbetet i sig tar lång tid och att det är viktigt att det finns en uthållighet och stort tålamod när det tar längre tid än väntat innan förändringsprocesserna kommer igång.

Framtidsverkstaden, Mobiliseringskursen och dialogmötena är intressanta som metoder för att ta fram idéer om hur brukarmedverkan i sociala stödboenden kan utvecklas. För att ta nästa steg, det vill säga från idé till genomförande, krävs det dock en tydligare strategi som ger stöd till de boende och den personal som vill utveckla olika projektidéer. Det handlar både om handledning, förankring och information om vilka ramar som gäller och möjligheter som finns – praktiskt och ekonomiskt. När det gäller projektgruppen Grundbulten, som enligt oss såväl som projektpanelen på Mobiliseringskursen hade en fullt genomförbar idé, hade deras arbete stimulerats om det funnits möjligheter att belöna och underlätta för de boende som deltar i

olika sysselsättningsaktiviteter. Till exempel hjälp med busskort för att ta sig till en aktivitet eller biobiljetter. Detta handlar om små ekonomiska medel ("handkassenivå"), som går att lösa inom ramen för den ordinarie verksamheten, men som hade bidragit till utveckling av projektet.

Problemet med att projektgruppernas utvecklingsarbete avstannar på grund av att de upplever att de saknar stöd kan också vara ett uttryck för att det finns en otydlighet kring målsättningen med och vad som är möjligt att påverka inom ramen för projektet. Ofta vill de boende diskutera problem som handlar om till exempel byråkratiska hinder i handläggning av ekonomiskt bistånd eller att de känner sig kränkta i mötet med myndighetspersoner hellre än ordningsproblem på boendeenheterna. En risk i detta är att dialogmötena skapar förväntningar på förändringar av problem som ligger långt ifrån vad som är möjligt inom ramen för projektet. Att det finns en otydlighet kring gränserna visar sig också i dialogen på dialogmötena där svaren på de boendes frågor och idéer ofta är: "Det ska vi titta på..." eller "Det är viktigt att vi har en dialog om detta...". Vad är möjligt? Vad kan de boende påverka och få inflytande över? Detta är frågor som borde ha varit tydliggjorda.

Genom att det under arbetets gång kontinuerligt genomförts reflekterande uppföljningsmöten inom styrgruppen har det också skapats en viktig läroprocess, som innebär att styrgruppen hela tiden varit öppen för att diskutera och lära sig av de delar i utvecklingsarbetet som inte fungerat optimalt. Därför har projektet också skapat viktiga lärdomar och kunskaper, som skulle utgöra en viktig grund för en fortsatt utveckling. Styrgruppens sammansättning förändrades också från Skala upp-projektet till "Brukarmedverkan i sociala stödboenden". Gruppen breddades med fler representanter från socialtjänsten samt nya brukarrepresentanter. En viktig lärdom i detta sammanhang är att det byggdes upp en stor kumulativ och gemensam kunskap under det första projektet som inte var synlig förrän frågor uppstod från styrgruppsrepresentanterna kring projektets syfte och vad som skulle förändras. Detta innebar en hel del diskussioner som tog kraft och energi, men också synliggjorde behovet av att inför det fortsatta arbetet vara noga med att sätta av tid så att alla nya styrgruppsmedlemmar ser samma "tavla". En av de nya brukarrepresentanterna i styrgruppen uttryckte det som att

arbetet blev ”invecklande i stället för utvecklande”. Flera av brukarna som varit med i projektet som experter har egen erfarenhet av de olika boendalternativ som ingår i det bostadssociala programmet och det skapar givetvis vissa utmaningar om ens egen upplevelse av ett boende ser ut att fungera på samma sätt som när brukaren själv bodde där.

Utvecklingsarbetet kring projektet Brukarmedverkan i sociala stödboenden ligger i linje med socialförvaltningens ambitioner att långsiktigt utveckla brukarnas medverkan i socialförvaltningens verksamhet. Detta utvecklingsarbete syftar till att skapa bättre samskapande mellan klienter och tjänstepersoner. Utvärderingen har visat att det finns metoder som kan bidra till att ta fram handlingsinriktade samskapande verksamheter och det finns goda förutsättningar för att implementera en modell för brukarmedverkan i sociala stödboenden. Utvärderingsrapporten har primärt fokuserat på de hinder som identifierats i utvecklingsarbetets första steg. Syftet med projektet har under den inledande fasen varit att identifiera möjliga metoder och modeller av brukarmedverkan som kan testas och eventuellt implementeras om de visar sig vara verkningsfulla. Det är framför allt processstöd och resursbehov som tydligare behöver kopplas till de förändringsskapande metoder som identifierats. Det finns med andra ord goda förutsättningar för att ett implementeringsarbete ska kunna sjösättas.

Avslutande kommentarer

Under projekttiden har en del frågor identifierats som är betydelsefulla att ta i beaktande inför det fortsatta arbetet med brukarinflytande inom socialtjänsten. För det första finns det ett behov av att tydligare presentera och informera om vad projektet innebär. Det handlar dels om att tydligare förankra förändringsarbetet kring uppskalningsarbetet av ett professionellt förhållningssätt och de principer som Bostad först står för, dels att på tydligare sätt informera om förutsättningarna för själva medskapandet och de aktiviteter som ingår. Denna information är central för att personalen vid de olika stödboendena ska kunna engagera deltagarna till att vara med i förändringsarbetet.

I slutet av projektperioden var det flera händelser, bland annat sjukskrivningar, som ledde till ökad personalomsättning. Tyvärr blev även projektledaren sjukskriven. Detta medförde att diskussionerna om att gå vidare till implementeringsfasen tappade fart, då det inte fanns någon som riktigt kunde ta över projektledarens vision om förändringsarbetet. Det intensiva utvecklingsarbete som pågått under en längre tid har också krävt stort engagemang, motivation och energi. Förändringsarbete leder ofta till att de involverade deltagarna påverkas både emotionellt och mentalt och det kan även leda till hög stressnivå. Om alla led i organisationen samt de samverkande aktörerna är delaktiga och engagerade i förändringsarbetet bidrar det till att minska pressen på enskilda individer. Det finns dock en stor risk att förändringsarbetet leder till det som kallas för organisatorisk trötthet (organisational fatigue) (Sievanen et al., 2011), vilket innebär att nyckelpersoner inte orkar med ytterligare initiativ och det implementeringsarbete som krävs.

Utifrån den samlade bild som vi har fått under projektets gång och de erfarenheter som lyfts fram under dialogmöten, i styrgruppen samt med både personal och brukare har följande förslag vuxit fram.

Förstudien visade att Framtidsverkstad som beprövad metod fungerar väl för att initiera handlingsinriktade projekt kring utveckling av brukarmedverkan i det bostadssociala programmet. Framtidsverkstaden skapar också ett forum där olika kunskapskällor tas på allvar och där utbytet av tankar och idéer sker på lika villkor. Metoden bygger på att alla som närvarar är delaktiga och uppföljningsmöten syftar till att följa upp hur de initiala projektidéerna har utvecklats. I ett eventuellt kommande pilotprojekt är det angeläget att resurser avsätts för att tillhandahålla processledare som kan stötta utvecklingsprojekten efter framtidsverkstadens slut och att hålla liv i utvecklingsarbetet och hjälpa projekten att hitta en förankring hos relevanta aktörer.

Mobiliseringskursen genererar också projektgrupper som behöver stöd efter kursens slut. Ett viktigt syfte med kursen är att skapa en plattform där deltagarna får träffas på lika villkor och där olika typer av kunskap tas tillvara för att utveckla ett gemensamt lärande. Det handlar om att belysa både den kunskap som forskningen genererar med kunskap från det sociala arbetets praktik och brukares erfarenheter.

Mot bakgrund av svårigheterna att hålla igång förändringsprocesserna på samtliga stödboenden samtidigt menar vi att det kan vara en fördel att i nästa steg välja ut ett eller ett par boendeenheter där ett pilotprojekt kan drivas. Om pilotprojektet förläggs vid ett av stödboendena skulle det bli lättare att samordna förändringsarbetet och utifrån de lärdomar som görs kan modellen skalas upp och implementeras i övriga delar av det bostadssociala programmet. Ett pilotprojekt skulle kunna innehålla både en framtidsverkstad och en uppdragsutbildning, men de båda metoderna fyller liknande syften. Dessa bör kompletteras med regelbundna dialogmöten på det stödboende som är pilotprojekt och där deltagarna får en aktiv roll i utvecklingsarbetet. För att detta ska vara möjligt måste det finnas resurser där exempelvis personal kan avlastas genom vikarier samt att det finns ekonomiska resurser och ett handlingsutrymme både för personal och brukare att kunna arbeta vidare med projektidéerna.

Det finns ett inbyggt etiskt dilemma i utvecklingsarbetet och det rör både det redan pågående arbetet och kommande pilotstudier. Det är problematiskt om brukare och personal engageras i förändringsarbete om det därefter inte finns förutsättningar att tillämpa de lösningar som tagits fram på de problem som identifierats. I detta arbete blir återkopplingen av resultat viktig där lösningsförslag kan presenteras och aktiviteter följas upp. Det blir också viktigt att det finns en hög grad av handlingsfrihet, så att förändringsarbetet inte stannar av på grund av att beslut måste tas på en annan nivå i organisationen. En del av dessa beslut bör fattas inför sjuösättandet av ett pilotprojekt och där deltagarnas mandat synliggörs. Det finns annars en stor risk att de tillitsfulla relationer som byggts upp genom till exempel framtidsverkstaden, uppdragsutbildningen samt dialogmötena leder till en misstro mot organisationen när inte deltagarna kan se att deras arbete leder vidare. En del av detta arbete består av att paketera informationen om pilotprojektet utifrån dess olika delar och att denna information sprids i god tid innan aktiviteterna äger rum. Detta kan handla om att informera om vad mobiliseringskursen innebär, vem som kan söka utbildningen och till vem man anmäler sitt intresse. Det handlar även om att informera om det utrymme som finns för de potentiella projektgrupperna avseende ekonomiska medel eller andra resurser. När det gäller dialogmötena är det viktigt att det tas fram en

modell för hur de förslag som lyfts fram under mötena tas tillvara och hur dessa återkopplas till övriga deltagare på stödboendet samt personal.

Resultaten i denna utvärderingsrapport förväntas presenteras vid ett seminarium med de verksamheter som har medverkat i pilotstudien. Det är vår förhoppning att utvärderingens resultat kan vara behjälpliga i det fortsatta arbetet med att utveckla former för medskapande och brukarinflytande inom det bostadssociala programmet. Vi hoppas även att resultaten kan utgöra en grund för att identifiera de metoder som ska prövas som pilotprojekt. Om dessa visar sig verkningsfulla kan de senare skalas upp. Här kan erfarenheterna av projektet om att skala upp Bostad först vara till stor hjälp i implementeringsarbetet. Under projektets gång har flera andra utvecklingsprojekt påbörjats i Helsingborg där brukarrepresentanterna från detta projekt ingår. Det är vår förhoppning att utvecklingsarbetet inte stannar av på grund av att projektet avslutas, utan att de processer som redan är igång kan ges stöd och resurser att ta nästa steg.

Referenser

- Adler, Niclas B., Abraham B. Shani, & Styhre, Alexander (eds.) (2004) *Collaborative research in organizations: foundations for learning, change and theoretical development*. London: Sage.
- Akademikerförbundet SSR (2015) *Krisen i socialtjänsten måste vändas nu*. [https://akademssr.se/reportage/krisen-i-socialtjansten-maste-vandas-nu. Citerat 170915].
- Arnold, Kathleen R. (2016) Medborgarskap, socialt arbete och hemlöshet. I Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Sunesson, Sune & Knutagård, Marcus (red.), *Socialt arbete: en grundbok*, Natur & Kultur: Stockholm.
- Aronsson, Pia (2015) *Bostad först. Örebromodellen*. [http://bostadforstorebro.se/wp-content/uploads/Bostad-Först-utvärdering-2015-2-Utskick.pdf. Citerad 180108].
- Asplund, Johan (1991) *Essä om Gemeinschaft och Gesellschaft*. Göteborg: Korpen.
- Beresford, Peter (2002) User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation? *Social Policy & Society*, Vol. 1 (02) s. 95-105.
- Björkman, Åse (2017) *Bostad först. Implementering av en modell för att motverka hemlöshet*. Östersund: Mittuniversitetet. [https://www.vasteras.se/download/18.6069dd5f15a6054f85f2aff/1490112550860/13+Uppföljning+av+Bostad+först.pdf. Citerad 1080108].
- Bohm, David (2014) *On dialogue*. London: Routledge.
- Brett, Jo, Staniszewska, Sophie , Mockford, Carole , Herron-Marx, Sandra, Hughes, John , Tysall, Colin & Suleman, Rashida (2014) A Systematic Review of the Impact of Patient and Public Involvement on Service Users, Researchers and Communities. *The Patient - Patient-Centered Outcomes Research*, vol. 7 (4) s. 387–395.
- Brodd, Kristian & Thorell, Therese (2016) *Bostad först*. [https://www.jarfalla.se/download/18.5417505c156ac8f3eaa5ebf8/1471879674769/10.2+Bostad+f%C3%B6rst+rapport.pdf. Citerad 180108].

- Busch-Geertsema, Volker (2014) Housing First Europe – results of a European social experimentation project. *European Journal of homelessness*, vol. 8 (1) s. 13-28.
- Clark, Eric (2013) Boendets nyliberalisering och sociala polarisering i Sverige. *Fronesis*, (42–42) s. 151–170.
- Dearing, James W., Maibach, Edward W. & Buller, David B. (2006) A Convergent Diffusion and Social Marketing Approach for Disseminating Proven Approaches to Physical Activity Promotion. *American Journal of Preventive Medicine*, 31 (4) s.11–23.
- Edgar, Bill (2009) *European Review of Statistics on Homelessness*. [<http://www.feantsa.org/download/en-16822651433655843804.pdf>. Citerad 180108].
- Eriksson, Erik (2015) *Sanktionerat motstånd. Brukarinflytande som fenomen och praktik*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Folkesson, Per (2017) *Bostad först i Karlstad*. Karlstad: Karlstad universitet.
- Fook, Jan (1996) *Reflective researcher: social workers' theories of practice research*. St. Leonards, N.S.W.: Allen & Unwin.
- Frank, Jerome D. & Frank, Julia B. (1991) *Persuasion and healing. A comparative study of psychotherapy*. Baltimore: The John Hopkins University Press.
- Godin Benoit (2012) *Social innovation: Utopias of Innovation from c. 1830 to the present*. Working Paper No. 11, Project on the Intellectual History of Innovation. Montreal: Institut national de la recherche scientifique (INRS).
- Grant, Jill & Nelson, Geoffrey & Mitchell, Terry (2013) Negotiating the Challenges of Participatory Action Research: Relationships, Power, Participation, Change and Credibility. I Reason, Peter & Bradbury, Hilary (eds.) *The Sage Handbook of Action Research. Participative Inquiry and Practice*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore: Sage Publications.
- Hardin, Russell (2006) *Trust*. Oxford: Polity Press.
- Hardy, Cynthia, & Maguire, Steve (2008) Institutional Entrepreneurship. I Greenwood, Oliver, Sahlin, Suddaby. *Handbook of Organizational Institutionalism*. London: SAGE Publications.

- Hasenfeld, Yeshekel (1992) Power in Social Work Practice. I Hasenfeld, Yeheskel (ed.) *Human services as complex organizations*. London: Sage.
- Hawley, Katherine (2012) *Trust: A Very Short Introduction*. Oxford: Oxford University Press.
- Helsingborgs Dagblad (2016) *Hemlösas kunskap blir forskning*. Helsingborgs dagblad 17 april 2016 [<https://www.hd.se/2016-04-17/hemlosas-kunskap-bliir-forskning>]. Cited 180204]
- Heule, Cecilia, Knutagård, Marcus & Kristiansen, Arne (2017) Mending the Gaps in Social Work Education and Research – Two examples from a Swedish context. *The European Journal of Social Work*, Volume 20 (1) s. 396-408.
- Hubert, Agnès (2010) *Empowering People, Driving Change: Social Innovation in the European Union*. Luxembourg: Bureau of European Policy Advisers.
- Johansson, Håkan, Johansson, Linn & Scaramuzzino, Roberto (2011) *Mellan deltagande och inflytande: en kartläggning av brukarråd i Skånes kommuner*. Socialhögskolan, Lunds universitet, Lund.
- Jungk, Robert & Mullert, Norbert (1987) *Future workshops: How to create desirable futures*. London: Institute for Social Inventions.
- Knutagård, Marcus (2009) *Skälens fångar. Hemlöshetsarbetets organisering, kategorisering och förklaringar*. Malmö: Égalité.
- Knutagård, Marcus (2013) Det sociala arbetets moraliska geografi. I Linde, Stig & Kerstin Svensson (red.) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. Stockholm: Liber.
- Knutagård, Marcus (2015) Bostad först som strategi eller strategisk strimma. *Alkohol & Narkotika* (4) s. 12–15.
- Knutagård, Marcus (2016) Det sociala arbetets aktörer. I Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Sunesson, Sune & Knutagård, Marcus (red.), *Socialt arbete: en grundbok*, Natur & Kultur: Stockholm.
- Knutagård, Marcus (2017) Innovationer i välfärden – mending the gap. I Støkken, Anne Marie & Willumsen, Elisabeth (red.) *Brukerstemmer, praksisforskning og innovasjon*. Kristiansand: Portal forlag.

- Knutagård, Marcus & Angelin, Anna (2015) Samhällsvetenskapens avtryck. I: Andersson, Gunnar & Magnus Jerneck (red.) *Samhällsvetenskapliga fakulteten i Lund – en vital 50-åring. En jubileumsskrift*. Lund: Samhällsvetenskapliga fakulteten, Lunds universitet.
- Knutagård, Marcus & Kristiansen, Arne (2013) Not by the Book: The Emergence and Translation of Housing First in Sweden. *European Journal of Homelessness*, Volume 7, No. 1, August 2013.
- Knutagård, Marcus & Kristiansen, Arne (2015) *Scaling Up Housing First: methodological reflections on participatory research*. Paper presenterat vid Seminar on Nordic Research on Homelessness, Helsinki 22-24 May 2015.
- Knutagård, Marcus & Kristiansen, Arne (2016) *Scaling Up Housing First-Pilots – Drivers and Barriers*. Paper presenterat vid Third ISA Forum of Sociology, The Futures We Want: Global Sociology and the Struggles for a Better World, Vienna, Austria, July 10-14, 2016.
- Kramer, Roderick Moreland & Cook, Karen S. (red.) (2004) *Trust and distrust in organizations: dilemmas and approaches*. New York: Russell Sage Foundation
- Kristiansen, Arne & Heule, Cecilia (2016) Power, Experiences and Mutual Development. Using The Concept of Gap-mending in Social Work Education. I Chiapparini, Emanuela (ed.): *Teaching Social Work by Involving Service Users: Concepts and Evaluations of Courses with Gap Mending Approaches in Europe*. Opladen, Berlin & Toronto: Budrich
- Kristiansen, Arne (2009) *Ett brukarperspektiv på dagens missbruksvård. I Missbruk och behandling. Gamla problem – nya lösningar?* Socialtjänstforum – ett möte mellan forskning och socialtjänst. Göteborg 21–22 april 2009. Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap.
- Kristiansen, Arne (2012) Rainbow Quality System. User-led Innovation in Quality Assurance. I Beresford, Peter & Carr, Sarah (eds.) *Social Care, Service Users and User Involvement*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Kristiansen, Arne (2013) *Utvärdering av Bostad först-projektet i Helsingborg. Slutrapport*. Helsingborg: Socialförvaltningen, Helsingborgs stad.

- Kristiansen, Arne (2016) Forskning och social mobilisering. I Denvall, Ver-
ner & Cecilia Heule & Arne Kristiansen (red.) *Social mobilisering. En
utmaning för socialt arbete*. Lund: Gleerups.
- Kristiansen, Arne & Espmarker, Anna (2012) *Sen är det ju mycket det här att
man får vara ärlig också och det är man ju inte van vid... Bostad först ur de
boendes perspektiv*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet, Working
paper serien 2012:4.
- Kronofogden (2016a) *Färre ansöker om vräkning*.
[<https://www.kronofogden.se/48476.html>. Citerad 180108].
- Kronofogden (2016b) *Barn berörda av avhysning 2016*.
[https://www.kronofogden.se/download/18.28b9f2671590d52c89b9c8e/1486988092373/Barn_2016.pdf. Citerad 180108].
- Källmén, Håkan & Blid, Mats (2016) Free from homelessness: Is "Housing
first" the solution? A comparison across time between homeless clients
who have acquired a home of their own and a control group. *Internation-
al archives of addiction research and medicine*, 2 (1), s. 1–6.
- Larimer, Mary E., Malone, Daniel K., Garner Michelle D., Atkins, David
C., Burlingham, Bonnie, Lonczak, Heather S., Tanzer, Kenneth,
Ginzler, Joshua, Clifasefi, Seema L., Hobson, William G., & Marlatt, G.
Alan (2009) Health care and public service use and costs before and after
provision of housing for chronically homeless persons with severe alcohol
problems. *JAMA*, 301, s.1349- 1357.
- Lipsky, Michael (1980) *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual
in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Länsstyrelsen Skåne (2015) *Bostadsmarknadsanalys för Skåne 2015 – 33
fönster till bostadsmarknaden i Skåne*. Malmö: Länsstyrelsen Skåne.
- Länsstyrelsen Skåne (2017) *Sammanställning av Bostadsmarknadsenkäten*.
[[http://www.lansstyrelsen.se/skane/Sv/samhallsplanering-och-
kulturmil-jo/boende/bostadsmarknad/PublishingImages/Pages/Bostadsmarknadsen-
kat/Sammanställning%20av%20Bostadsmarknadsenkäten%
202017.pdf](http://www.lansstyrelsen.se/skane/Sv/samhallsplanering-och-kulturmil-jo/boende/bostadsmarknad/PublishingImages/Pages/Bostadsmarknadsenkaten/Sammanställning%20av%20Bostadsmarknadsenkäten%202017.pdf). Citerad 180108].

- Löfstrand, Cecilia (2005) *Hemlöshetens politik. Lokal policy och praktik*. Malmö: Égalité.
- Marthinsen, Edgar & Julkunen, Ilse (red.) (2012) *Practice research in Nordic social work. Knowledge production in transition*. London: Whiting & Birch Ltd.
- McLaughlin, Hugh (2009) *Service User Research in Health and Social care*. London: Sage.
- Miller, William R. & Rollnick, Stephen (2013) *Motiverande samtal: att hjälpa människor till förändring*. Stockholm: Natur & kultur.
- Misztal, Barbara A. (1996) *Trust in modern societies: the search for the bases of social order*. Oxford: Polity Press.
- Nordfeldt, Marie (2012) A Dynamic Perspective on Homelessness: Homeless Families in Stockholm. *European Journal of Homelessness*, vol. 6: 1, s. 105–123.
- Opp, Susan M. (2017) The forgotten pillar: a definition for the measurement of social sustainability in American cities. *The International Journal of Justice and Sustainability*. Vol 22(3) s. 286-305.
- Padgett, Deborah, Henwood, Benjamin & Tsemberis, Sam (2016). *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems, and Changing Lives*. New York: Oxford.
- Padgett, D.K., (2007) There's No Place Like (a) Home: Ontological Security Among Persons with Serious Mental Illness in the United States. *Social Science & Medicine*, vol. 64 (9), s. 1925–1936.
- Pearson, Carol, Montgomery, Ann Elizabeth & Locke, Gretchen (2009) Housing stability among Homeless individuals with serious mental illness participating in Housing first programs. *Journal of Community psychology*, Nr. 3, s. 404– 417.
- Phills, James A., Deiglmeier, Kriss & Miller, Dale T. (2008) Rediscovering Social Innovation. *Stanford Social Innovation Review*, Fall, s. 34-43.
- Pinto, Rogério M., Schmidt, Clecy, N. T., Rodriguez, Paulo, S. O. & Solano, Renata (2007) Using principles of community participatory research: Groundwork for collaboration in Brazil. *International Social Work*, vol. 50: 1, s. 53-65.

- Platt, John (1973) Social Traps. *American Psychologist*, vol. 28, s. 641-651.
- Pleace, Nicholas (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review*. Edinburgh: Scottish Government.
[<http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>. Citerad 180108].
- Pleace, Nicholas (2012) *Housing First*. Brussels: FEANTSA.
- Pleace, Nicholas (2016) *Housing First Guide Europe*.
[http://housingfirstguide.eu/website/the_guide/. Citerad 180204]
- Pleace, Nicholas, Culhane, Dennis, Granfelt, Riitta & Knutagård, Marcus (2015) *The Finnish Homelessness Strategy – An International Review*. Reports of the Ministry of the Environment 3en, 2015.
- Quist, Johan & Fransson, Martin (2014) *Tjänstelogik för offentlig förvaltning: en bok för förnyelsebyråkrater*. Stockholm: Liber.
- Radley, Alan, Hodgetts, Darin & Cullen, Andrea (2005) Visualizing homelessness: a study in photography and estrangement. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, vol. 15(4), s. 273-295.
- Rapoport, Robert N. (1970) Three Dilemmas in Action Research: With Special Reference to the Tavistock Experience. *Human Relations*, vol. 23(6), s. 499-513.
- Region Skåne (2017) *Befolkning*. [<https://utveckling.skane.se/digitala-rapporter/huga/befolkning>. Citerad 180108].
- Rogers, Everett (2003) *Diffusion of innovations*. Free Press. New York.
- Rothstein, Bo (2003) *Sociala fällor och tillitens problem*. Lund: Studentlitteratur.
- Rothstein, Bo (1997) Sociala fällor och tillitens problem. I Holmberg, Sören & Weibull, Lennart (red) *Ett missnöjt folk?* Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.
- Rothstein, Bo & Kumlin, Staffan (2001) Demokrati, socialt kapital och förtroende. I Holmberg, Sören & Weibull, Lennart (red.). *Land, Du väl-signade?: SOM-undersökningen 2000*. Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

- Rønning, Rolf & Knutagård, Marcus (2015) *Innovation in Social Welfare and Human Services*. New York: Routledge.
- Sackett, David. L. & Straus, Sharon E. & Richardson, Scott & Rosenberg, William & Haynes, R. Brian (1997) *Evidence Based Medicine: How to Practice and Use EBM*. New York: Churchill Livingstone.
- Sahlin, Ingrid (1996) *På gränsen till bostad. Avvisning, utvisning, specialkontrakt*. Lund: Arkiv förlag.
- Sahlin, Ingrid (2013) Bostadslöshet som politiskt resultat. *Fronesis*, vol. 42–43, s. 53-64.
- SCB (2016) *Statistikdatabasen*. [statistikdatabasen.se/Citerad 160315].
- SCB (2017) *Befolkningsstatistik*. [<http://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/befolkning/befolkningens-sammansattning/befolkningsstatistik/Citerad 18004>]
- Sievanen, Leila, Leslie, Heather M., Wondolleck, Julia M., Yaffee, Steven L., McLeod, Karen L. & Campbell, Lisa M. (2011) Linking top-down and bottom-up processes through the new U.S. National Ocean Policy. *Conservation Letters*, 4 (4), s. 298-303.
- Skälén, Per (2016) *Tjänstelogik*. Lund: Studentlitteratur.
- Socialstyrelsen (2003) *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2005) *Integration mellan forskning, utbildning och praktik ur ett brukarperspektiv*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2011) *Metoder för brukarinflytande och brukarmedverkan inom socialtjänst och psykiatri: en kartläggning av forskning och praktik*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2012) *Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden 2011 - omfattning och karaktär*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2013) *Att ge ordet och lämna plats: vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2017) *Hemlöshet 2017 – omfattning och karaktär*. Stockholm: Socialstyrelsen.

- SOU 2000:14. *Adressat okänd. Om hemlöshetens bakgrund, orsaker och dynamik*. Delbetänkande av Kommittén för hemlösa.
- Stockholms stad (2014) *Lägesrapport om Bostad Först i Stockholms stad*. [<https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1760890>. Citerad 180108].
- Tsemberis, Sam J. (2010) *Housing First. The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*. Center City, Minnesota: Hazelden.
- Tsemberis, Sam J. (2015) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Health and Substance Use Disorders*. Revised and updated for DSM-5 edition. Center City, Minnesota: Hazelden.
- Tsemberis, Sam, Gulcur, Leyla & Nakae, Maria (2004) Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals With a Dual Diagnosis. *American Journal of Public Health*, vol. 94, s. 651-656.
- Uggerhøj, Lars (2011) Theorizing practice research in social work. *Social Work & Social Sciences Review*, 15(1) 2011 s. 49-73.
- Uhnoo, Sara (2016) *Utvärdering av Bostad först Göteborg*. Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap.
- Vinnova (2017) *Frön - För ökad innovation i offentligt finansierad verksamhet*. [<https://www.vinnova.se/el/fron-for-okad-innovation-i-offentligt-2015-00082/> Citerad 180108].
- Wampold, Bruce E. (2001) *The Great Psychotherapy Debate. Models, Methods and Findings*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wampold, Bruce E. (2010) *The basics of psychotherapy: an introduction to theory and practice*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Åbinger, Dinah (2016) *Vägen till bättre sociala tjänster är samskapande med klienter och medarbetare*. Helsingborg: Helsingborgs stad, Socialförvaltningen.

BILAGA 1: Spridningsstrategi

Projektgruppen bestämde tidigt att möjliggöra för en bred spridningsstrategi av projektets resultat genom att använda flera olika kanaler. I detta sammanhang är det nationella nätverk för kommuner som arbetar med Bostad först en viktig kanal. Det hålls numera årliga nationella nätverksträffar i landet samt även regionala nätverksmöten för de kommuner som befinner sig i samma region. Det har under hela arbetet med att implementera Bostad först i Sverige varit viktigt för kommunerna att få möjlighet att träffas och utbyta erfarenheter. Vid dessa träffar är representanter för de olika Bostad först-programmen närvarande och utgörs av både kommunala organisationer samt av frivilligorganisationer.

I ansökan till Plattformen skrevs det att resultaten från projektet skulle primärt spridas i vetenskapliga tidskrifter men även i populärvetenskapliga medier. Detta har vi lyckats fullfölja.

Under utvecklingsarbetet arbetade även FoU Helsingborg fram en modell för hur forskningsresultat skulle kunna spridas till en bredare publik. Metoden som benämns *Research Stories*, syftar till att göra forskningsresultat mer tillgängliga och möjliga att sprida till en bredare publik än traditionella forskningsrapporter och vetenskapliga artiklar. Metoden bygger på små berättelser och fotografier av de personer som berörs av forsknings- och utvecklingsarbetet. Genom dessa foton och berättelser kan olika individers uppfattningar och upplevelser av att medverka i ett utvecklingsprojekt lyftas fram. Vad är exempelvis drivkrafterna bakom projektet och hur syns utvecklingsarbetet i vardagen för brukarna och den personal som berörs? För mer information om metoden samt berättelser och fotografier som berör uppskalningsprojektet se FoU Helsingborgs kommunikationsplattform (FoU Helsingborg 2016).

Projektet har även kopplats ihop med forskarnätverket Homefullness och projektet "Cities of Homefullness" som är ett samarbete tillsammans med RMIT (Royal Melbourne Institute of Technology) i Melbourne, Australien med fokus på partecipatorisk design i utformandet av byggandet av billiga bostäder av god kvalitet. Den 29 april 2016 hölls en gemensam workshop kring detta tema på Think Open Space i Helsingborg med forskare från

både Campus Helsingborg, RMIT samt K3, vid Malmö högskola samt FoU-Helsingborg (Helsingborg stad 2016).

Projektet uppmärksammades i olika medier under projekttiden och det finns fortfarande ett stort intresse från flera medier att fortsätta att följa och rapportera om projektet. Projektets utformning, metod samt preliminära resultat har presenterats vid ett flertal seminarier, workshops samt konferenser både nationellt och internationellt.

Publicerade artiklar och kapitel

Knutagård, Marcus (2017) Innovationer i välfärden – mending the gap. I: Støkken, Anne Marie och Elisabeth Willumsen (red.) *Brukerstemmer, praksisforskning og innovasjon*, s. 89–106. Kristiansand: Portal forlag.

Heule, Cecilia, Knutagård, Marcus, & Kristiansen, Arne (2017) Mending the gaps in social work education and research: two examples from a Swedish context. *European Journal of Social Work*, 1-13. DOI: 10.1080/13691457.2017.1283589

Häikiö, Liisa, Laurent Fraisse, Sofia Adam, Outi Jolanki and Marcus Knutagård (2017) The Janus Face of Social Innovation in Local Welfare Initiatives. In: Martinelli, Flavia, Anneli Anttonen and Margitta Mätzke (eds.) *Social Services Disrupted [Working Title]. Implications and Challenges for a Post-crisis Europe*. New Horizons in Social Policy series. Edward Elgar.

Planerade artiklar

Vi har fyra ytterligare planerade publikationer. Den första artikeln berör sociala innovationer och här kommer även det empiriska materialet för den pågående studien ”Brukarmedverkan i sociala stödboenden” att ingå. Denna artikel tar upp hinder och möjligheter kring att skala upp sociala innovationer. Artikeln är inskickad till *Nordic Journal of Social Research*. Den andra artikeln som är under arbete berör tillit och hur förtroendefulla relationer skapas. Detta är ett tema som ganska tidigt synliggjordes i de studier vi gjort kring Bostad Först och framför allt i relation till den så kallade trappstegsmodellen. Den tredje artikeln handlar om den professionella logiken och

hur konkurrerande logiker påverkar hemlöshetsarbetet. Detta berör primärt de chefer som leder verksamheter där några baserar sig på en modell med drogfrihet innan en bostad är aktuell samtidigt som cheferna leder verksamheten för Bostad först. Den fjärde artikeln handlar om ontologisk trygghet och betydelsen av ett hem. Det empiriska materialet är främst intervjuer med hyresgäster, men även de fotografier som samlades in under delstudie tre.

Presentationer vid konferenser

Vi har kontinuerligt presenterat arbetet med att skala upp Bostad först i Helsingborg på olika konferenser. Detta gäller både vetenskapliga konferenser samt mer policyinriktade konferenser. Nedan presenteras ett urval:

Knutagård, Marcus & Kristiansen, Arne (2016). *Scaling Up Housing First-Pilots – Drivers and Barriers*. Paper presenterat vid Third ISA Forum of Sociology, The Futures We Want: Global Sociology and the Struggles for a Better World, Vienna, Austria, July 10-14, 2016.

Knutagård, Marcus (2015) *Tended Trust: participatory methods in housing research* – Offentlig föreläsning vid Symposium on Homefullness: how to translate welfare innovation, participatory art and design into socially engaged affordable housing. Design Hub, RMIT University, 14 December 2015.

Knutagård, Marcus (2015) *Going Home(less): Homelessness from a Nordic Perspective*. Föreläsning vid Symposium on Co-designing for Homefullness. Design Hub, RMIT University, 15 December 2015.

Knutagård, Marcus & Kristiansen, Arne (2015) *Scaling Up Housing First: methodological reflections on participatory research*. Paper presenterat vid Seminar on Nordic Research on Homelessness, Helsinki 22-24 May 2015.

Knutagård, Marcus & Kristiansen, Arne (2014) *Scaling Up Housing First-Pilots – Drivers and Barriers*. European Research Conference: Homelessness in Times of Crisis, Warsaw 19th September 2014.

BILAGA 2: Personalenkät januari 2015



LUNDS UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

Socialhögskolan

Arne Kristiansen & Marcus Knutagård

Personalenkät, Bostadssociala programmet, Helsingborg

Introduktion

Enkäten ingår som en del i ett samverkansprojekt mellan Lunds universitet Campus Helsingborg, Socialhögskolan samt Helsingborgs stad och FoU Helsingborg, Forsknings- och utvecklingsenheten för social hållbarhet.

Syftet med projektet är att för det första synliggöra drivkrafter och hinder som antingen underlättar eller försvårar möjligheten att skala upp Bostad först-projektet. För det andra syftar projektet till att utveckla metoder och hjälpinsatser riktade till hemlösa samt hur hemlöshet kan motverkas på lokal nivå. Frågeställningar som projektet avser att besvara är bland annat:

- Hur arbetar det bostadssociala programmet med hemlösa, och hur definierar och förklarar de dessas behov och problem?
- Vad görs i de ärenden som de professionella definierar som framgångsrika?
- Vilka behov och hinder lyfter hemlösa fram som viktiga i deras vardag?
- Hur kan arbetet med hemlösa förbättras?

Syftet med enkäten är att få en bild av personalens utbildnings- och yrkesmässiga bakgrund samt på hur de ser på sin arbetssituation och på hur de förhåller sig i olika situationer.

De ifyllda enkättema kommer att behandlas konfidentiellt. Resultaten av enkäten kommer att redovisas på ett sätt som inte gör det möjligt att identifiera någon enskild svarande. Deltagandet i enkäten är givetvis frivilligt. Vi vet dock att ni har viktiga kunskaper att tillföra projektet, så därför hoppas vi att så många som möjligt besvarar enkäten.

Har ni frågor angående enkäten, så hör av er via mejl eller telefon till Arne Kristiansen (mejl: arne.kristiansen@soch.lu.se, telefon 0760-086280).

Helsingborg den 22 januari 2015

Marcus Knutagård Arne Kristiansen

1. Ditt kön:

2. Vilket år är du född?

3. Vad är du anställd som i Helsingborgs stad?

.....

4. Vilken är din högsta avslutade skolutbildning?

.....

5. Har du någon form av vård eller terapiutbildning?

.....

6. Har du utbildat dig minst 30 timmar i någon av nedanstående metoder? (OBS! Du kan svara med fler än ett alternativ)

- Nej, ingen
- Ja, motiverande samtal (MI)
- Ja, kognitiv beteendeterapi
- Ja, 12-stepsbehandling
- Ja, lösningsfokuserad behandling
- Ja, familjeterapi
- Ja, annan metod, vilken

7. Vad anser du om Bostad först?

- Jag har ingen uppfattning / vet för lite om arbetssättet
- Jag tvivlar på att det i längden kan förbättra resultatet i hemlöshetsarbetet
- Jag tror att det kan förbättra resultatet i vissa fall
- Jag är säker på att det bidrar till ett bättre resultat i arbetet med hemlösa människor

8. Hur länge har du arbetat med hemlösa människor?

.....

9. Hur länge har du arbetat på din nuvarande arbetsplats?

.....

10. Här följer tre påståenden om inflytande och trivsel på din arbetsplats. Ringa in ett alternativ under varje påstående om hur väl påståendet stämmer in på dig.

A. Jag känner att jag har inflytande på min arbetsplats.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

B. Jag har goda möjligheter att påverka min arbetssituation.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

C. Jag trivs med mitt arbete.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

11. Här följer ett antal påståenden som handlar om hur man kan reagera i olika situationer. Ringa in ett alternativ under varje påstående om hur väl påståendet stämmer in på dig.

A. Jag drömmer och fantiserar ibland om sådant som jag skulle kunna råka ut för.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

B. Jag känner ofta starkt med människor som har det sämre ställt än jag.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

C. Jag tycker ibland att det är svårt att se saken ur "den andres" synpunkt.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

D. Ibland tycker jag inte speciellt synd om andra när de har problem

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

E. När jag läser romaner lever jag mig verkligen in i romanfiguremas känsloliv.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

F. I nödsituationer känner jag mig orolig och illa till mods.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

G. Jag är för det mesta objektiv när jag ser en film eller en pjäs, och låter mig sällan ryckas med helt och hållet.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

H. Jag försöker se vars och ens ståndpunkt i en tvist innan jag bildar mig en egen uppfattning.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

I. När jag märker att någon blir utnyttjad, så känner jag att jag vill beskydda den personen.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

J. Jag känner mig ibland vanmäktig när jag är mitt uppe i en mycket känsloladdad situation.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

K. Jag försöker ibland att bättre förstå mina vänner genom att föreställa mig hur saker och ting ser ut i deras perspektiv.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

L. Det händer sällan att jag blir oerhört gripen av en god bok eller film.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

M. När jag ser att någon blir skadad brukar jag kunna hålla mig lugn.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

N. Andra människors olyckor brukar vanligtvis inte beröra mig särskilt mycket.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

O. Om jag är säker på min sak så slösar jag inte tid på att lyssna på andras argument.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

P. När jag har sett en pjäs eller film har det hänt att det känt som om jag vore en av huvudpersonerna.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Q. Spända och känsloladdade situationer skrämmer mig.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

R. När jag ser att någon blir orättvist behandlad, så känner jag ibland inte något större medlidande.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

S. Jag är vanligtvis rätt så skicklig när det gäller att hantera krissituationer.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

T. Jag blir ofta ganska berörd av sådant som jag ser hända.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

U. Jag tror att det finns två sidor av varje problem och jag försöker att se båda.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

V. Jag skulle beskriva mig själv som en ganska godhjärtad person.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

W. När jag ser en bra film så har jag lätt för att identifiera mig med huvudpersonen.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

X. Jag har en benägenhet att tappa kontrollen i kritiska lägen.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Y. När någon gör mig upprörd så brukar jag, för ett ögonblick, försöka sätta mig in i vederbörandes situation.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Z. När jag läser en intressant berättelse eller roman föreställer jag mig hur det skulle kännas om det hela gällde mig.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Å. När jag ser någon i en nödsituation som är i stort behov av hjälp, så blir jag alldeles uppriven.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Ä. Innan jag kritiserar någon så försöker jag föreställa mig hur jag skulle känna det, om jag vore i samma situation.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Tack så mycket för din hjälp och medverkan!

Vänligen skicka den ifyllda enkäten till:

Arne Kristiansen, Socialhögskolan,
Lunds universitet, Box 23, 221 00 Lund

BILAGA 3: Personalenkät maj 2016



LUNDS UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

Socialhögskolan

Marcus Knutagård & Arne Kristiansen

Personalenkät II, Bostadssociala programmet, Helsingborg

Enkäten ingår i ett samverkansprojekt mellan Lunds universitet Campus Helsingborg, Socialhögskolan samt Helsingborgs stad och FoU Helsingborg, Forsknings- och utvecklingsenheten för social hållbarhet.

Syftet med projektet är att för det första synliggöra drivkrafter och hinder som antingen underlättar eller försvårar möjligheten att skala upp Bostad först-projektet. För det andra syftar projektet till att utveckla metoder och hjälpinsatser riktade till hemlösa samt hur hemlöshet kan motverkas på lokal nivå. Frågeställningar som projektet avser att besvara är bland annat:

- Hur arbetar det bostadssociala programmet med hemlösa, och hur definierar och förklarar de dessas behov och problem?
- Vad görs i de ärenden som de professionella definierar som framgångsrika?
- Vilka behov och hinder lyfter hemlösa fram som viktiga i deras vardag?
- Hur kan arbetet med hemlösa förbättras?

Syftet med enkäten är att få en bild av personalens utbildnings- och yrkesmässiga bakgrund samt på hur de ser på sin arbetssituation, det bostadssociala programmet och på hur de förhåller sig i olika situationer.

En i stort sett identisk enkät skickades ut till personalen i början av 2015. Syftet med att skicka ut denna enkät igen är att undersöka om det skett förändringar i personalgruppen och i deras syn på arbetet och de förändringar som sker i det bostadssociala programmet.

De ifyllda enkäterna kommer att behandlas konfidentiellt. Resultaten av enkäten kommer att redovisas på ett sätt som inte gör det möjligt att identifiera någon enskild svarande. Deltagandet i enkäten är givetvis frivilligt. Vi vet dock att ni har viktiga kunskaper att tillföra projektet, så därför hoppas vi att så många som möjligt besvarar enkäten.

Har ni frågor angående enkäten, så hör av er via mejl eller telefon till Arne Kristiansen (mejl: arne.kristiansen@soch.lu.se, telefon 0760-086280).

Helsingborg den 9 maj 2016

Marcus Knutagård Arne Kristiansen

1. Ditt kön:

2. Vilket år är du född?

3. Vad är du anställd som i Helsingborgs stad?

.....

4. Vilken är din högsta avslutade skolutbildning?

.....

5. Har du någon form av vård eller terapiutbildning?

.....

6. Har du utbildat dig minst 30 timmar i någon av nedanstående metoder? (OBS! Du kan svara med fler än ett alternativ)

- Nej, ingen
- Ja, motiverande samtal (MI)
- Ja, kognitiv beteendeterapi
- Ja, 12-stegsbehandling
- Ja, lösningsfokuserad behandling
- Ja, familjeterapi
- Ja, annan metod, vilken

7. Vad anser du om Bostad först?

- Jag har ingen uppfattning / vet för lite om arbetssättet
- Jag tvivlar på att det i längden kan förbättra resultatet i hemlöshetsarbetet
- Jag tror att det kan förbättra resultatet i vissa fall
- Jag är säker på att det bidrar till ett bättre resultat i arbetet med hemlösa människor

8. Hur länge har du arbetat med hemlösa människor?

.....

9. Hur länge har du arbetat på din nuvarande arbetsplats?

.....

10. Här följer sex påståenden om dels inflytande och trivsel på din arbetsplats, dels om de förändringar av arbetssättet som skett i bostadssociala programmet under de senaste åren. Ringa in ett alternativ under varje påstående om hur väl påståendet stämmer in på dig.

A. Jag känner att jag har inflytande på min arbetsplats.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

B. Jag har goda möjligheter att påverka min arbetssituation.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

C. Jag trivs med mitt arbete.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

D. Jag anser att de förändringar av arbetssättet som skett i det bostadssociala programmet under de senaste åren är positiva för brukarna.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

E. Jag anser att de förändringar av arbetssättet som skett i det bostadssociala programmet under de senaste åren är positiva för personalen.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

F. Jag har känt mig delaktig i de förändringar som under de senaste åren genomförts av arbetssättet i det bostadssociala programmet.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Eventuella kommentarer på påståendena i fråga 10.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

11. Här följer 28 påståenden som handlar om hur man kan reagera i olika situationer. Ringa in ett alternativ under varje påstående om hur väl påståendet stämmer in på dig.

A. Jag drömmer och fantiserar ibland om sådant som jag skulle kunna råka ut för.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

B. Jag känner ofta starkt med människor som har det sämre ställt än jag.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

C. Jag tycker ibland att det är svårt att se saken ur "den andres" synpunkt.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

D. Ibland tycker jag inte speciellt synd om andra när de har problem

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

E. När jag läser romaner lever jag mig verkligen in i romanfiguremas känsloliv.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

F. I nödsituationer känner jag mig orolig och illa till mods.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

G. Jag är för det mesta objektiv när jag ser en film eller en pjäs, och låter mig sällan ryckas med helt och hållet.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

H. Jag försöker se vars och ens ståndpunkt i en tvist innan jag bildar mig en egen uppfattning.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

I. När jag märker att någon blir utnyttjad, så känner jag att jag vill beskydda den personen.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

J. Jag känner mig ibland vanmäktig när jag är mitt uppe i en mycket känsloladdad situation.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

K. Jag försöker ibland att bättre förstå mina vänner genom att föreställa mig hur saker och ting ser ut i deras perspektiv.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

L. Det händer sällan att jag blir oerhört gripen av en god bok eller film.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

M. När jag ser att någon blir skadad brukar jag kunna hålla mig lugn.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

N. Andra människors olyckor brukar vanligtvis inte beröra mig särskilt mycket.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

O. Om jag är säker på min sak så slösar jag inte tid på att lyssna på andras argument.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

P. När jag har sett en pjäs eller film har det hänt att det känt som om jag vore en av huvudpersonerna.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Q. Spända och känsloladdade situationer skrämmer mig.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

R. När jag ser att någon blir orättvist behandlad, så känner jag ibland inte något större medlidande.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

S. Jag är vanligtvis rätt så skicklig när det gäller att hantera krissituationer.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

T. Jag blir ofta ganska berörd av sådant som jag ser hända.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

U. Jag tror att det finns två sidor av varje problem och jag försöker att se båda.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

V. Jag skulle beskriva mig själv som en ganska godhjärtad person.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

W. När jag ser en bra film så har jag lätt för att identifiera mig med huvudpersonen.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

X. Jag har en benägenhet att tappa kontrollen i kritiska lägen.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Y. När någon gör mig upprörd så brukar jag, för ett ögonblick, försöka sätta mig in i vederbörandes situation.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Z. När jag läser en intressant berättelse eller roman föreställer jag mig hur det skulle kännas om det hela gällde mig.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Å. När jag ser någon i en nödsituation som är i stort behov av hjälp, så blir jag alldeles uppriven.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Ä. Innan jag kritiserar någon så försöker jag föreställa mig hur jag skulle känna det, om jag vore i samma situation.

Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
----------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------

Tack så mycket för din hjälp och medverkan!

Vänligen skicka den ifyllda enkäten till:

Arne Kristiansen, Socialhögskolan,
Lunds universitet, Box 23, 221 00 Lund

