

2006-09-24

BRUKARUNDERSÖKNING INOM ARBETSTRÄNING/ARBETSPRAKTIK 2006

Bakgrund och uppdrag

Inom Sektorn för socialtjänst genomförs årligen sex brukarundersökningar. Dessa brukarundersökningar syftar till att efterfråga brukarnas uppfattning om kvaliteten i sektorns tjänster, vilket är den grundläggande komponenten i sektorns kvalitetsarbete. Brukarundersökningarna tjänar på så sätt som underlag för möjliga förbättringar i sektorns tjänster.

Sektorsgruppen beslutar om vilka områden som skall undersökas och undersökningarna genomförs av medarbetare inom socialtjänstens administrativa funktion. När undersökningarna är genomförda redovisas resultatet till såväl ansvariga i respektive verksamhet som samlat i sektorns årliga verksamhetsberättelse. Inom ramen för 2006 års brukarundersökningar har en undersökning utförts inom arbetsträning/arbetspraktik.

Om Arbetsträning/Arbetspraktik

Inom Individ- och Familjeomsorgens Vuxenenhet samt Ekonomi- och mottagningsenhet handläggs och bedrivs arbetsinriktad rehabilitering genom träningsplatser, kommunal ungdomspraktik, ungdomsgaranti, aktivitetsgaranti, arbetspraktik och offentlig skyddad anställning. Därtill genomförs feriepraktik. Huvudsyftena med träningen kan vara rehabiliterande eller arbetsmarknadsförberedande.

Arbetsträningen/arbetspraktiken anvisas i vissa fall av Socialtjänsten, där arbetsträningen kan vara en del av försörjningsstödet men också Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, MYSAM (myndigheter i samverkan) uppdrar åt Vuxenenheten att erbjuda Arbetsträning/Arbetspraktik. I tillägg till detta tillkommer också elever från Gymnasieskolan "Individuella Valprogram", kvinnogrupper, elever från Helgdagsskolan, Feriearbetare samt personer med offentligt skyddade anställningar.

Träningen genomförs i *Servicelaget* ("Skogslaget"), i köket på Råda Stock samt i övrig träningsaktivitet på Råda Stock

Undersökningens upplägg och metod

Undersökningen genomfördes under april- juni 2006. Av de totalt ca 40 personer som deltagit i någon form i Arbetsträning/Arbetspraktik under 2005/2006 erbjöds i slutändan tio personliga intervjuer. I intervjusituationen användes en samtalsguide som berörde olika aspekter av huvudämnet; intervjupersonernas upplevelse av kvalitet i arbetsträningen/praktiken.

Intervjuerna ägde rum på så sätt som intervjupersonerna önskade det, exempelvis i kommunhuset, vid intervjupersonernas arbetsplatser, i intervjupersonernas hem eller per telefon.

Urval och avgränsningar

Urvalet av intervjuopersoner genomfördes i två steg och utefter två principer. I ett första skede genomfördes ett urval av 21 personer med vägledning av principen *om intensitet i urvalet*. Enligt denna princip väljs de fall eller intervjupersoner ut som förväntas förfoga över störst kunskaper om det man vill studera.¹ Därigenom valdes de intervjupersoner med färskast och längst erfarenhet ut, det vill säga personer i träning/praktik eller med nyligen avslutad träning/praktik. Dessa intervjupersoner fick information om intervjun per brev.

I nästa steg tillämpades principen om maximal variation. Enligt denna princip eftersträvas så stor variation som möjligt med avseende på intervjupersonernas egenskaper och erfarenheter.²

Konkretiserat innebar detta att följande faktorer var vägledande i urvalet av intervjuopersoner:

- Anvisare av träningen/praktiken (dvs. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, MYSAM eller Socialtjänsten).
- ”Arbetslag” där träningen där ägt rum (dvs. Servicelaget, Köket på Råda Stock eller Träningen på Råda Stock).

Ur den första gruppen av 21 personer erbjöds i detta steg 10 personer en personlig intervju.

I samråd med ansvarig personal har elever från IV-programmet, Kvinnogruppen och personer med Offentligt skyddade anställningar exkluderats ur undersökningen. Den främsta orsaken till detta är att dessa grupper ej bedömts tillhöra verksamhetens huvudsakliga målgrupp.

Bortfall

Av de 21 personerna i urvalsgruppen kontaktades sammanlagt 19 personer då 3 personer inte gick att nå och 6 personer tackade nej till intervju. I de flesta fall motiverades avböjandet av personliga skäl men brist på lust och ointresse angavs också som orsak för att inte delta. Eftersom dessa personers uppfattningar inte kan redovisas, medför detta naturligtvis en mindre skevhet i undersökningen. Man bör dessutom beakta att

¹ Mer om detta i: Esaiasson Peter m fl, 2003: *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Nordstedts juridik.

² Ibid.

brist lust och ointresse kan vara ett ställningstagande i sig. Om hänsyn tas tills urvalskriterierna finns det emellertid ingen överrepresentation i gruppen av intervjupersoner som tackade nej.

Resultat

Nedan följer en sammanfattning av intervjuerna och texten bygger helt på intervjupersonernas utsagor. Framställningen bygger i huvudsak på citat. På så sätt återges utsagorna så långt som möjligt med intervjupersonernas egna formuleringar och ordval. Uppenbart talspråkliga inslag är därför också frekvent förekommande. Regelrätta citat återges i texten med kursiv stil.

Om initiativ till arbetsträning och förväntningar

I de flesta fall vittnar intervjupersonerna om att kontakt med arbetsträningen togs genom eller på uppmaning av ansvarig myndighet. En av arbetstagarna beskriver det så här:

Jag var långtidssjukskriven och åkte på den här arbetsträningen av Försäkringskassan. Jag kände arbetsledaren sedan tidigare men det var jobbigt i början – men det utvecklade sig till något positivt.

I några fall uppger intervjupersonerna emellertid att de själva varit de som tagit initiativ till träningen.

När det gäller förväntningar uppger intervjupersonerna att de hade få eller vaga sådana när det stod klart att de skulle börja arbetsträna.

Jag vågade inte ha några förväntningar men förhoppningar om att de skulle bli bra hade jag ju.

Hälften av intervjupersonerna var glada att få någonting att göra och hälften var nervösa och lite ångestfyllda inför träningen. Alla uppger dock att spänningen släppte redan efter första dagen:

Jag var väldigt nervös innan, men blev väldigt bra mottagen.

En annan intervjuad uttryckte sig som följer:

Jag hade inga förväntningar med fick tvärångest innan jag gick dit. Besökte dock stället och då släppte ångesten.

Om längden på insatsen

I stort var alla intervjupersoner nöjda med längden på deras arbetsträning men mindre missnöje med insatsens varaktighet förekom. En intervjuperson uppgav att träningsperioden var alldeles för lång, mycket på grund av att det var svårt att ta steget vidare ut i arbetslivet:

Jag hade egentligen ingen tidsbestämning på min arbetsträning men jag var där alldeles för länge. Det var mycket svårt att komma vidare. Vi hade möten och så men det gav inte mycket.

Hälften av intervjupersonerna påpekade att de mycket väl skulle kunna tänka sig att förlänga sin träning eftersom de trivdes så bra:

Min träning pågick i ett och ett halvt år. Jag blev förvånad att den tog slut. Jag trivdes så att det inte var klokt.

En intervjuperson menade att perioden var alldeles för kort för att uppnå en rimlig rehabiliterings- och färdighetsnivå:

Jag arbetstränade i ett år men hade behövt mycket mer tid. Jag kom ju bara upp i 30 %. Målet var att komma upp i halvtid men det gick inte, mycket på grund av att jag så att säga hade "ups-and-downs" i sjukdomskaraktären.

Om träningens innehåll

Av de intervjuade var åtta personer mycket nöjda och endast två personer missnöjda med träningens innehåll, främst i fråga om sysselsättningen:

I skogslaget var det för lite att göra.

Den andra intervjupersonen menade:

Jag är missnöjd med att vi ingenting gjorde i verkstaden. Man gör lite grejor till sig själv – men sen gör man grejor som man bara slänger – det är meningslöst! Jag ville ha mer vettiga saker så att man känner mening.

Samma person var också missnöjd med arbetsledningen:

Arbetsledaren särbehandlade folk och bröt mot tystnadsplikten. Jag fick veta alldeles för mycket om mina medarbetare.

Om arbetsträningens mål och måluppfyllnad

På grund av intervjupersonernas starkt skiftande bakgrund varierade naturligtvis målen med arbetsträningen kraftigt. Gemensamt för alla intervjupersoner var dock att det fanns formella mål uppsatta i samråd med ansvarig myndighet men därtill också personliga mål. I vissa fall var dessa ej överensstämmande:

Jag skulle komma upp i 30 %. Men det var deras mål. Det uppfylldes inte på grund av mig själv.

Det övergripande för alla intervjupersoner var naturligtvis att i slutändan komma ut eller återgå till arbetsmarknaden antingen i form av anställning eller praktik. Under träningen ställdes det dessutom upp mer specifika delmål som intervjupersonerna fick arbeta med:

Mitt mål var att komma upp i 20 timmar arbetstid per vecka och här tryckte Arbetsförmedlingen på. Men vi tog ett steg i taget.

Flera av intervjupersonerna poängterade också att deras mål justerades allt eftersom träningen fortlöpte:

MYSAM och jag hade delmål och vi utvärderade i samråd under vägen. Jag började med 25% och kom till sist upp i 100 %. Målen uppfylldes. Hade det dock varit jobbigt för mig hade vi kunnat ändra – MYSAM kände av mig.

Att majoriteten av de intervjuade vittnar om att målen kunde höjas efterhand är tätt sammanlänkat med den självförtroendehöjande effekt de tycker träningen har haft:

Jag trappade upp mina mål. I början till två dagar i veckan, sedan till tre. Jag trappade upp stegvis allteftersom självkänslan återvände.

En annan intervjuperson menar:

Arbetsträningen gjorde så att självkänslan kom tillbaka.

För några av intervjupersonerna var målsättningen att försöka få anställning inom en specifik bransch, exempelvis kök.

Målet var att få praktik inom kök men jag visste innerst inne att jag inte skulle få något jobb. Sen var det inte heller någon skillnad mot socialbidrag, bara någon tusenlapp. Jag kom från Pontus Hus och de har väl inte fått ut en enda människa i arbetslivet. De är inkompetenta. De borde veta vad de snackar om men det gör de inte. Man är bara någon som ska komma ur systemet. De kan väl ta väck en tjänst från kommunhuset och tillsätta mig.

Alla utom en av de intervjuade tyckte att mer specifika mål i stort hade uppfyllts under träningens gång, såsom ett visst antal arbetade timmar i veckan. Emellertid får ovanstående citat också illustrera den missnöjdhet som fanns hos fyra av intervjupersonerna och som rörde fasen mellan träningen och steget ut i arbetslivet, det vill säga att uppfylla det övergripande målet: att komma ut på arbetsmarknaden. Dessa ansåg att de inte fick tillräcklig hjälp efter träningen att hitta en praktik eller ett jobb och på så sätt slutgiltigt ta steget ut i arbetslivet.

Träningen har varit nödvändig för mig. Kommer man inte på något sådant här, då är det svårt att resa sig överhuvudtaget. Jag har fått bättre självförtroende och styrka. Men det skulle vara mer som en arbeidskonsult. Jag skulle vilja ha mer hjälp med att komma vidare, till exempel från någon här. Här deltar ofta trasiga människor, därför är det viktigt att få en hjälpande hand härifrån.

En intervjuad gjorde kopplingen mellan strukturerade målsättningar och möjligheten att ta steget ut i arbetslivet:

Arbetsträningen är ett jädra bra sätt att få igång folk. Träningen bör få vara kvar. Men det behövs tydligare målsättning för dom som går här – för att få ut dom på arbetsmarknaden. Men vissa av dem har sociala problem så de måste vara rimliga.

Ytterligare en intervjuperson uttryckte missnöje med sin målsättning på grund av att denne upplevde att det inte fanns någon tydlig struktur:

Det fanns ingen ordentlig handlingsplan för mig; jag skulle vilja ha haft mer struktur.

Efter träningen: om uppföljning

Av de intervjuade uppgav alla att träningen haft mycket goda psykosociala effekter, kanske framförallt i fråga om självkänsla. Följande citat representerar detta:

Jag känner mig inte lika värdelös längre. Jag kan hålla tiderna till möten och struntar inte i allt längre. Jag har också en positivare bild av livet.

Socialt gav det mig väldigt mycket. Har man sysselsättning funkar det - bara man aktar sig för fyllan.

Trots denna goda inverkan på intervjupersonerna uttryckte hälften missnöjda över fasen efter träningen. Precis som nämndes i ovanstående stycke menade dessa intervjuade att de inte fick tillräcklig hjälp att komma vidare mot en praktik eller en anställning. I deras resonemang framstod arbetsförmedlingen också som en central aktör:

När alkoholister och narkomaner väl bestämmer sig måste det gå fort, annars tappar man sugen. Har man gjort ett år i träning ska det finnas en anställning. Nu får du A-kassa och då är du borta. Arbetsförmedlingen är kasst. Arbetsförmedlingen borde ju kunna ha "connections" och borde kunna förmedla kontakter.

Socialt har träningen gett mig mycket men inte arbetsmässigt. Jag fick inte tillräckligt med hjälp att komma vidare.

En av intervjupersonerna föreslår:

Handläggarna här borde ha hand om oss alla. Det är lätt att tappa gnistan och därför behövs snabba åtgärder. En arbetsförmedlare borde sitta i huset - då går det snabbare - det är lättare när de känner oss.

En annan instämmer i önskan om mer hjälp efter träningen:

Träningen kan utvecklas. Det måste finnas någon handläggare som skaffar praktik/jobb. Den typen som skaffar jobb ungefär som en coach. Ungefär som han som jobbar med ungdomar som finns på skolan.

Om inflytande, delaktighet och relationer

Överlag är samtliga intervjuade mycket nöjda med arbetsträningens sociala dimensioner såsom möjlighet att påverka och känslan av delaktighet i arbetslaget. ”*Det var perfekt*” och *Utmärkt* är återkommande omdömen i intervjupersonernas utsagor.

NN menade:

Jag har fortfarande jättebra kontakt med arbetsledaren och har till exempel ätit lunch med denne. Det har varit jättefint! Helt perfekt!

MM instämde:

Det var inte några problem, tvärtom. Vi var hur bra kompisar som helst. Aldrig bråk – inget sånt. Handläggarna på kommunen är också underbara människor. De har ordnat detta och jag känner verkligen att det har gett resultat.”

Ytterligare en intervjuperson påtalade möjligheterna att påverka arbetssituationen:

Utmärkt. Perfekt. Kände man sig sämre någon dag kunde man säga det. Det fanns en stor förståelse. Man kunde prata om allt. Arbetsledaren var helt suverän. Det är viktigt med sådana människor; hon betydde 90 %, själva träningen 10 %.

Med medarbetarna blev man också ett gott gäng. Alla var i samma svåra sits. Man visade varandra respekt och ödmjukhet. Jag hade det gott. Man hade integritet.

En intervjuperson illustrerar dock det problematiska i att blanda personer med mångskiftande bakgrund i arbetslagen:

Det fungerade mestadels bra. Det var dock problem att man blandades med busarna. En person var till exempel psykiskt sjuk – och då smittar man varandra. Man är ju rätt känslig. Men det finns ju en öppen dialog med arbetsledarna.

Sammanfattning

Överlag var intervjupersonerna mycket nöjda arbetsträningen/praktiken, främst genom:

- ökat självförtroende
- god social gemenskap
- goda möjligheter att påverka

Hälften av intervjupersonerna var missnöjda med fasen efter träningen, främst genom:

- brist på möjlighet att få tillräcklig hjälp efter träningen
- brist på tydliga målsättningar

Röster höjdes också rörande brist på mening i träningens innehåll.

Kommentarer från verksamheten

Enhetschefen för Vuxenenheten har efter att ha tagit del av brukarundersökningen lämnat följande kommentarer:

Syftet med brukarundersökningen har varit att få kunskap om våra brukares förväntningar och deras erfarenheter av vuxenenhetens, i detta fall arbetsträningens tjänster. Vad kan vi lära oss om kvaliteten på den verksamhet vi bedriver och hur kan vi vidareutveckla verksamheten?

Om initiativet till arbetsträningen och förväntningarna säger intervjupersonerna att de trots olika förväntningar kände sig väl mottagna och att spänningen släppte när de kom dit.

Om längden på insatsen uppger en person att träningen var för lång och att det var svårt att komma vidare. Någon uppgav att den tyckte att arbetsträningsperioden var för kort. Att det varit svårt för personer att komma vidare är en fråga som personalen uppmärksammat under årens gång och som de tycker varit mycket olyckligt.

Beträffande träningens innehåll framkom att de flesta var nöjda men att några var missnöjda. De två som var missnöjda tyckte att de hade för lita att göra och att arbetsuppgifterna var meningslösa. Bland annat framkom att en person uppfattat att en arbetsledare brutit mot tystnadsplikten och berättat mer om andra deltagare än vad som varit lämpligt. Vi har genom diskussion i arbetsgruppen uppmärksammat detta problem och kommer att återkomma till denna fråga för att undvika att nya misstag begås. Att arbeta nära klienter under lång tid ställer stora krav på personalen att inte överskrida denna gräns.

När det gällde målen med arbetsträningen fanns för de flesta formella mål men dessa kunde också förändras under tiden, vilket uppskattades av deltagarna. Flera personer sa också att självkänslan ökade under tiden de arbetstränat. Flera deltagare var missnöjda med fasen efter arbetsträningen, att komma ut på arbetsmarknaden vilket också personalen uttryckt missnöje över. Personalen tycker att fler deltagare skulle kunnat tagit nästa steg tidigare men att detta inte varit möjligt på grund av arbetsmarknaden och bristande stöd från arbetsförmedlingen. Hos några rådde en oklarhet om vilken hjälp personalen kunde ge, om det var träning för arbete eller hjälp till arbete?

Om uppföljningen efter arbetsträningen uppgav många att arbetsträningen haft mycket goda sociala effekter, framförallt i fråga om självkänsla. När det gällde fasen efter arbetsträningen uttryckte hälften missnöje över att de inte fick tillräcklig hjälp att komma vidare mot en praktik eller anställning. En person föreslog att arbetsträningen utökades med en person som skaffade praktik/job, en coach.

På ekonomienhetens arbetsmarknadsgrupp finns i dag personal anställd för denna uppgift. Personal träffar idag regelbundet deltagare i arbetsträningen för uppföljning och planering. Det som saknas är uppföljning från arbetsförmedlingens sida vilken idag är obefintlig.

Med inflytande, delaktighet och relationer är överlag de flesta mycket nöjda.

Sammanfattningsvis är vi glada över de positiva synpunkter på kontakten med oss som framfördes i undersökningen. En tydlig brist som påtalades är svårigheterna att komma vidare ut på arbetsmarknaden. Vi arbetar med detta genom tätare kontakt med deltagarna och genom att påtala för arbetsförmedlingen deras ansvar i denna fråga. Vi är nöjda med att arbetsträningsverksamheten lyckats hjälpa många deltagare till ökat självförtroende vilket är en förutsättning för att komma ut på arbetsmarknaden och fungera på arbetsplatsen.

SEKTORN FÖR SOCIALTJÄNST

Marcus Larsson
Vik Utredare