

Erfarenheter av FIT (Feedback Informed Treatment)

Implementering, användande och upprätthållande,
med fokus på klienten, socialarbetaren och verksamheten.



UDDEVALLA KOMMUN



Trollhättans Stad



Vänersborgs kommun

Fyrbodal


Innehåll

1. Inledning, uppdrag och bakgrund	3
1.1. Syfte och frågeställningar	3
1.2. Bakgrund	3
1.2.1 FIT som metod och verktyg	4
1.2.2. FIT i deltagande kommuner	5
1.2.2.1. FIT Trollhättan	5
1.2.2.2. FIT Uddevalla	6
1.2.3. Delaktighet och brukarmedverkan	8
2. Metod	10
2.1. Forskningscirkel	10
2.2. Planering och upplägg	10
2.2.1. Inför cirkeln	10
2.2.2. Deltagare	11
2.2.3. Genomförande	11
2.3. Etik	13
2.4. Metodreflektion	13
3. Resultat och analys	14
3.1. Feedback som metod och förhållningssätt	14
3.1.1. Feedback som metod	14
3.1.1.1. Fördelar och framgångsfaktorer	14
3.1.1.2. Hinder och svårigheter	16
3.1.1.3. Sammanfattande kommentarer	16
3.1.2. Feedback-kultur	17
3.1.3. Konklusion	18
3.2.1. Implementeringsplan	18
3.3. FIT som verktyg för utveckling	22
4. Sammanfattning och diskussion	24
4.1. Vad har vi kommit fram till?	24
4.2. Vad vill vi skicka med till ledningen?	24

1. Inledning, uppdrag och bakgrund

Denna rapport är ett resultat av den FoU-cirkel med fokus på FIT (Feedback Informed Treatment) ¹ som bedrivits från augusti 2016 till mars 2017. Idén med en forskningscirkel med fokus på FIT initierades av FoU-strateg Lis Palm vid Fyrbodals kommunalförbund. Hennes önskan var att systematisera den kunskap och de erfarenheter som gjorts av att använda och implementera FIT. Maria Klamas (vetenskaplig ledare Fyrbodals kommunalförbund) och Helen Svantesson (1:e behandlingssekreterare i Vänersborg tillika superanvändare FIT ²) fick uppdraget att skriva fram ett förslag på upplägg av en FoU-cirkel att presentera för bland andra IFO-cheferna i Vänersborg, Trollhättan och Uddevalla. Skälet till valet av dessa tre kommuner är att det är i dessa FIT fått störst fäste Fyrbodal.

Förslaget som presenterades under våren 2016 bestod i att sätta samman en grupp deltagare från dessa tre kommuner och tillsammans utforska hur det konkreta användandet och implementeringen av FIT har utvecklat socialarbetarrollen och utröna i vilken mån denna kunskap kan bidra till verksamhetsutveckling som i än högre grad främjar reell brukarmedverkan.

Cirkeln har letts av Maria Klamas och har bestått av åtta deltagare; två vardera från Trollhättan och Uddevalla samt fyra från Vänersborg ³.

1.1. Syfte och frågeställningar

Syftet med forskningscirkeln var att:

Få ökad kunskap om hur det konkreta användandet, implementeringen och upprätthållandet av FIT har utvecklat socialarbetarrollen och utröna i vilken mån denna kunskap kan bidra till verksamhetsutveckling som i än högre grad främjar reell brukarmedverkan.

Övergripande frågeställningar;

- Vad i användandet och implementeringsformen av FIT skapar förutsättningar för utveckling för såväl klient ⁴, socialarbetare som verksamhet?
- Vilka framgångsfaktorer respektive utvecklingsområden upplever socialarbetarna vad gäller att nå ökad reell brukarmedverkan med hjälp av såväl det konkreta användandet, implementeringen och upprätthållandet av FIT?

1.2. Bakgrund

I detta avsnitt beskrivs metoden FIT utifrån Scott Miller ⁵. Därefter presenteras varje deltagande kommuns koncept vad gäller FIT avseende exv. användande/spridning, målsättning,

1 Förkortningen FIT kommer att användas genomgående i rapporten

2 Från februari 2017 var också deltagare Lisa Guled superanvändare i Vänersborg.

3 Caroline Johansson och Sanna Ollila, Trollhättan; Helen Svantesson, Lotta Svernhammar, Malin Kumpula & Lisa Guled, Vänersborg; Joachim Birging och Kristin Andreasson, Uddevalla.

4 I rapporten kommer begreppet klient användas, vi är dock på det klara med att vissa verksamheter använder andra benämningar såsom exv. brukare.

5 Scott Miller & Bob Bertolino (red) "Feedback-informerad terapi" Studentlitteratur, Lund: 2014

implementeringsform, utbildningar, metodstöd etc. Avslutningsvis kommer ett avsnitt där den socialpolitiska styrningen utifrån delaktighet och brukarmedverkan lyfts fram.

1.2.1 FIT som metod och verktyg

Det finns flera delaktighetsfrämjande metoder och denna rapport har sitt fokus på en av dem, FIT. I detta avsnitt presenteras metoden kortfattat för att ge er som läsare en kort introduktion till metoden och hur den används ⁶.

FIT är ett feedbackstyrt arbetssätt som ursprungligen är framarbetat i USA. En av grundarna är den välkända terapeuten, forskaren och författaren Scott D Miller. Scott D Miller är en ivrig förespråkare för en utveckling av det sociala arbetet och social kompetens oavsett inriktning, där klienten blir subjekt och inte objekt. Arbetssättet innehåller bland annat två kortfattade och användbara mått för att följa upp klientens status och kvaliteten i den arbetsallians som skapas mellan socialarbetare och klient. Skattningar av dessa mått sker systematiskt och är framarbetade så att de är lätta att använda i det dagliga arbetet. Arbetssättet används inom många olika verksamheter i Sverige, till exempel; socialtjänst, funktionshinderverksamheter, psykiatri, elevhälsa och andra utförare vilka genom systematisk uppföljning vill veta om de insatser de erbjuder är till hjälp och nytta för klienten.

Genom att regelbundet låta klienten utvärdera sin livssituation och alliansen med socialsekreteraren blir klienten en resurs i socialtjänstens utrednings- och behandlingsarbete. Metoden innebär att klienten ger direkt återkoppling på de åtgärder och insatser som gjorts och behöver göras. Genom att använda FIT ges klienten större möjlighet att bli lyssnad på och därmed ökad möjlighet att påverka den hjälp och det stöd hen behöver, även klientens möjlighet till att vara delaktig ökar med hjälp av FIT.

FIT innehåller två skattningsformulär, ORS ⁷ (skattning av förändring) och SRS ⁸ (skattning av samtal) som är två enkla uppföljningsinstrument i form av skalor. Det tar bara någon minut för klienten att fylla i dem och relativt kort tid för socialarbetaren att mäta och tolka. ORS (skattning av förändring) består av fyra kortfattade, visuella analogskalor som mäter klientens upplevelse av välmående i individuellt, nära relationer, socialt och allmänt. ORS gör det möjligt att systematiskt följa hur en kontakt med socialtjänsten påverkar klientens liv. I utrednings- och behandlingsarbete är det viktigt att tidigt uppfatta vad det är i klientens vardag som behöver förändras. Med klientens markeringar på skalorna som grund och i samarbete om mål för samtal eller insats kan fokus på det gemensamma arbetet ringas in. Med ORS kan man tidigt uppfatta om klienten har kommit till rätt verksamhet med resurser att möta dennes behov, och man kan även tidigt involvera fler personer i arbetet så att möjligheten för klienten att lyckas ökar.

SRS (skattning av samtal) är ett mått på den terapeutiska alliansen. Även detta formulär består av fyra skalor som klienten fyller i. Med SRS tar man reda på klientens upplevelse av hur samtalet/arbetet genomförs och klienten får möjlighet att ge feedback kring relationen till socialarbetaren, mål och ämne, metod eller sätt att arbeta samt allmänt om samtalet. SRS ger klienten möjlighet att under pågående kontakt tycka till samtalet och om den hjälp som erbjuds och om den passar för de behov som finns.

6 Referenser som använts till detta avsnitt är;

- Miller & Bertolino (2014) *Feedback Informerad Terapi*. Lund: Studentlitteratur.
- Handbok för uppföljning med hjälp av ORS-skattning av förändring och SRS-skattning av samtal, FoU Välfärd. Region Norrbotten.

7 ORS står för på engelska Outcome Rating Scale

8 SRS står för på engelska Session Rating Scale

Man kan med hjälp av ORS och SRS tidigt fånga upp om det som görs inte är till hjälp för klienten eller när klienten inte känner sig involverad på rätt sätt. Med hjälp av ORS och SRS kan det sociala arbetet planeras på ett öppet, transparent sätt. Den professionelle och klienten arbetar tillsammans med planering och utvärdering. Klienten blir engagerad i sin egen förändringsprocess och i att planera och utvärdera den hjälp som erbjuds.

FIT med ORS och SRS är godkänd som evidensbaserad metod i USA. ORS och SRS finns i olika versioner för vuxna, för ungdomar och för barn. De finns översatta till mer än 25 olika språk. En särskild SRS finns för att utvärdera gruppverksamhet och en ytterligare för utvärdering av handledning. ORS och SRS går att använda som uppföljningsinstrument oavsett teoretisk utgångspunkt och oavsett behandlingsmetod.

ORS och SRS kan användas både via programvaran FIT-Outcomes eller via en pappersversion. När FIT-Outcomes används kan man aggregera data. Genom att aggregera data är det möjligt att se över skattningar och diagram direkt i programmet. Professionella kan då ha ett transparent samtal med klienten om dess skattningar gällande såväl ORS som SRS. Genom programmet uppbär även professionella och verksamheter en löpande kvalitetsssäkring av den hjälp som klienten erhåller⁹.

Vid användningen av pappersversion förs klientens skattningar in i ett diagram som blir underlag för analys. Vid användning av en pappersversion arbetar de professionella på liknande sätt som vid en programversion dock krävs det att de professionella sammanställer skattningarna på egen hand genom beräkning och för in dessa i diagrammet manuellt. Professionella för en löpande dialog med klienten om både enskilda skattningar samt analys av diagrammet.

1.2.2. FIT i deltagande kommuner

I detta avsnitt beskriver de tre deltagande kommunerna sin implementering och sitt användande av FIT i respektive kommun. Vi har valt att i sin helhet återge de beskrivningar kommunerna har gjort. De personer som gjort beskrivningarna har god kännedom om FIT i hemkommunen såsom sektionschef och/eller superanvändare.

1.2.2.1. FIT Trollhättan

Det är en lång historia som startade 2011, då Familjeteamet under utvecklingsdagar på Hamburgö skulle utveckla nya verksamhetsmål. Vi hade en ”vision” i våra huvuden att minst en person i familjen skulle uppleva en förbättrad situation. Men hur skulle vi kunna mäta detta? I Fyrbodals regi anordnades en forskningscirkel på temat brukarinflytande, som också gav inspiration till att jobba vidare med frågan.

En tvådagars utbildning i FIT anordnades i Vänersborg, där flertalet av medarbetarna inom Resursforum deltog gav ytterligare en skjuts i vårt fortsatta arbete. Nu ville vi verkligen komma igång med FIT via ORS/SRS. För oss var brukarinflytande och delaktighet en självklarhet, men hur få till det på riktigt?

I Fyrbodals regi samlades representanter från några kommuner med samma önskan och har sedan haft regelbundna möten och aktiviteter, som varit till stor hjälp i arbetet med att implementera FIT i vår organisation. Vi startade upp med de som var mest intresserade och bildade en pilotgrupp. En person utsågs till superanvändare, som hade till uppgift att stötta

9 Via följande länkar kan man läsa mer om FIT-Outcomes vad gäller att få möjlighet att aggregera data www.Fit-outcomes.com

och coacha pilotgruppen. Under tiden som gått har några medlemmar i gruppen slutat och andra har kommit till. Utbytet med, i första hand, Vänersborg och Uddevalla har gjort stor nytta för att hålla igång arbetet. Superanvändaren har haft ett par veckotimmar till förfogande för denna uppgift. I övrigt har vi inte haft särskilda medel. Det finns inget beslut på vare sig politikernivå eller högre chefsnivå om att implementera FIT. Dock har vi känt ett stort stöd från vår områdeschef i arbetet. Vårt mål har varit att jobba med goda exempel och på det sättet få fler och fler intresserade medarbetare att vilja komma igång. Vi har sedan två år införskaffat ”paddor” och licens för IT-stöd till dessa, vilket också har påverkat arbetet i positiv riktning. Under hösten 2016 hade vi totalt genomfört 1000 skattningar.

I den mån det finns möjlighet till utbildning har vi skickat medarbetare på både Scott Miller och Susanne Bargman, vilket varit viktiga inspirationsinjektioner. Under våren 2017 kommer både superanvändaren och en enhetschef att gå i pension, så vi står i en generationsväxling där det gäller att rekrytera ny(a) superanvändare och chef(er) som stöttar och möjliggör fortsatt implementering. Dessbättre ser det bra ut med återväxten så Trollhättan kommer med all sannolikhet att fortsätta jobbet och ha som mål att alla inom Resursforum ska jobba med FIT. En genomtänkt handlingsplan samt fortsatt samarbete mellan kommunerna under Fyrbodals paraply känns som mycket viktiga förutsättningar och som betyder mycket för vår utveckling.

Trollhättan 2017-03-24

Per Gustafsson (enhetschef)

1.2.2.2. FIT Uddevalla

Uddevalla kommun har gjort en treårig implementeringsplan för åren 2016-2018. Nedan följer några rader om hur implementeringen går i förhållande till plan.

2016

Mål: att implementeringsarbetet leder till att FIT, som förhållningssätt blir väl förankrat i de pilotgrupper som testar dokumenten (ORS, SRS), och där den kunskap man fått sprids vidare i organisationen.

Vad: Starta upp en pilotgrupp med ca 15 deltagare – Familjeteam, Fältsekreterare, Föräldrarskursen samt två personal från Atenagården. Under hösten 2016 har pilotgrupper hållits. Det har varit en stor pilotgrupp som träffats relativt sällan (planerat ca en gång per månad), vilket inneburit att det vid superanvändares eller deltagares frånvaro blivit långt mellan pilotgrupperna. Familjerådgivningen (två personal) planerades det för att ge separat handledning i metoden då de kommit längre). Detta har under hösten varit sporadiskt.

Hur: Sammanhangsmarkering av berörda chefer att detta ska göras samt att pilotgruppstiden handlar om att testa och ”upptäcka och återföras svårigheter”. Avsätta tid och skapa förutsättningar för superanvändare (Fredrik J föräldrarådgivare) att hålla i pilotgruppsträffar samt enskilt metodstöd.

Innehåll: metodstöd, erfarenhetsutbyte, dialogform, utbildning hösten 2016, IT-stöd

Utvärdering: På respektive verksamhets gruppstider

Efter första halvåret – erfarenheter från pilotgrupper och superanvändare.

Genom löpande utvärdering/erfarenheter skapas nästa steg i implementeringsarbetet. Utvärdering gjordes; det fanns önskan om tätare pilotgruppstider och ett större åtagande att prioritera pilotgrupperna.

2017

Mål: att implementeringsarbetet leder till att FIT, som förhållningssätt blir väl förankrat i de pilotgrupper som testar dokumenten (ORS, SRS), och den kunskap man fått sprids vidare i organisationen. Detta är på väg. Nu en pilotgrupp som träffas var annan till var tredje vecka med ett tiotal deltagare från familjebehandling och familjerådgivning. Förebyggande har egen pilotgrupp. Föreläsningar av Scott Miller och Susanne Bargmann har varit viktiga. Att fler superanvändare finns i organisationen. Kristin och Joachim på väg in?

Vad: Starta upp en med övrig utförarpersonal på barn och unga (Kriscentrum, Kompassen, barnsekreterare). Kompassen är på väg med IT-stöd. Fortsatt metodstöd av pilotgrupp 1 genom ”ny” superanvändare. Har inte hänt än.

I mars ges information samt inspiration till socialsekreterare kring förhållningssättet FIT som vi ska ha gemensamt. Detta ligger på väntelista utifrån personalsituationen, många socialsekreterare har slutat.

Hur: Sammanhangsmarkering från berörda chefer att detta ska göras samt att pilotgruppsstiden handlar om att testa och ”upptäcka samt återföra svårigheter”.

Första tillfället är en introduktionsutbildning i metoden av superanvändare (2 h). Regelbundna pilotgruppsstider en gång per månad samt enskild handledning vid behov. Innehåll: metodstöd, erfarenhetsutbyte, dialogform.

När: Start i januari regelbundna träffar en gång per månad med enskild handledning vid behov.

Utvärdering: På respektive verksamhets grupptider Efter första halvåret – erfarenheter från pilotgrupper och superanvändare.

Genom löpande utvärdering/erfarenheter skapas nästa steg i implementeringsarbetet.

Implementeringsplanen är återigen lyft på ledningsgrupp och ett ökat ansvar finns hos resp sektionschef inför frågan. Ny organisation träder ikraft i och med ny sektionschef på barn o familj i maj. Intensifieras då.

*Fredrik Jennerhav
Föräldrarådgivare*

*Ellinor Ekensskär
Sektionschef*

1.2.2.3. FIT i Vänersborg

Inom individ- och familjeomsorgen i Vänersborgs kommun pågår ett implementeringsarbete av Feedback Informed Treatment (FIT). Det finns en implementeringsplan som gäller från januari 2015 och sträcker sig inledningsvis över en treårsperiod.

Implementeringsarbetet är tänkt att ske i form av pilotgrupper där medarbetare i organisationen får lämna en intresseanmälan för att medverka. Pilotgrupperna träffas regelbundet över en längre tid för att det skall skapas rätt förutsättningar för medarbetare att både lära sig och använda FIT i sitt dagliga arbete.

Huvudansvarig för implementeringsarbetet är individ- och familjeomsorgens ledningsgrupp tillsammans med Helen Svantesson som är utsedd som ”superanvändare”. Från och med februari 2017 finns det ytterligare en superanvändare. Superanvändaren både utbildar och metod-stödjer i FIT.

En VISION och två målsättningar är skapade för arbetet som kommer att ske de kommande åren. Visionen syftar till att inspirera och engagera medarbetare som börjar eller ska börja använda FIT i sitt dagliga arbete. De två övergripande målsättningarna har som syfte

att konkretisera och tydliggöra målet med att använda FIT samt att de ger en mätbarhet och möjlighet att utvärdera.

VISIONEN som är skapad lyder som följande: ”Att de människor vi möter har möjlighet att påverka den hjälp och det stöd de behöver och att de är en resurs i socialtjänstens arbete.

Övergripande målsättningar lyder som följande:

Att på ett systematiskt sätt använda ORS (skattning av förändring) och SRS (skattning av samtal) för att ta reda på om det vi gör ger önskad effekt för de personer som vi erbjuder våra insatser till.

Att använda informationen vi får av brukaren som kunskapskälla för att eventuellt justera vårt förhållningssätt och/eller innehåll i insats om det behövs för att uppnå önskad förändring.

Ytterligare en del i implementeringen kring FIT är att sträva mot att skapa en feedbackkultur i hela organisationen, både när det gäller i kontakten med brukare, men också mellan ledning, chefer och medarbetare.

Ledningsgruppen och superanvändare utvärderar regelbundet implementeringsprocessen för att kunna göra justeringar och anpassningar utifrån behov i organisationen.

Det finns ett samarbete med andra kommuner i Fyrbodals kring Feedback Informed Treatment i form av nätverk i pilotgrupper, inspirationsträffar, övergripande möten med sektionschefer m.m. I detta samarbete ingår även kompetensutveckling i form av extern föreläsare kring FIT.

*Helen Svantesson
Superanvändare*

1.2.3. Delaktighet och brukarmedverkan

Avsnittet fokuserar delaktighet och brukarmedverkan såsom den uttrycks inom socialtjänsten¹⁰. Detta är att betrakta som vår socialpolitiska styrning och regleras exv. i Socialtjänstlagen (SoL).

Enligt socialtjänstlagens portalparagraf finns det vägledande principer för individuellt inriktade insatser inom socialtjänsten. De principer som nämns är; helhetssyn, frivillighet och självbestämmande samt normalisering, flexibilitet och närhet. De vägledande principerna har fokus på den enskildes rätt att påverka de stöd- och hjälpinsatser som erbjuds. Vidare står det att insatserna måste anpassas till den enskildes aktuella förutsättningar och behov, vilket betyder att socialtjänsten måste förfoga över ett brett register av handlingsalternativ när det gäller individuellt inriktade insatser.

Regeringen och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) ingår i en överenskommelse om samordnade och långsiktiga insatser till stöd för en evidensbaserad praktik i socialtjänsten¹¹. I beslutet kring överenskommelsen hänvisar regeringen till en statlig utredning där det påvisas att kunskapsbasen för insatser inom socialtjänsten är outvecklad och att socialtjänstens arbete i för liten utsträckning bedrivs utifrån kunskap om effekten av olika insatser, arbetsätt och metoder.

Den statliga utredningen redovisar fyra utvecklingsområden som bör prioriteras inom socialtjänsten:

10 Referens i detta avsnitt är boken; Handläggning och dokumentation inom Socialtjänsten, Socialstyrelsen 2015.

11 Se vidare i protokoll vid regeringssammanträde 2010-06-17

- mer forskning och kvalificerade utvärderingar av det sociala arbetets resultat, kvalitet och effektivitet,
- bättre förutsättningar för professioner att utveckla en evidensbaserad praktik,
- en struktur för verksamhetsuppföljning samt
- ett förtydligt brukarperspektiv i relation till socialtjänstens arbete

Begreppet systematisk uppföljning används av Socialstyrelsen i följande betydelse:

”Med systematisk uppföljning menas att en verksamhet fortlöpande beskriver och mäter enskilda klienters situation och behov, insatser och resultat. Systematisk uppföljning handlar om att dokumentera arbetet med enskilda klienter för att kunna följa upp hur det går för klienterna och för att sammanställa och använda uppgifterna som underlag för att utveckla och förbättra verksamheten. Genom att systematiskt följa upp klienters situation, insatser och resultat blir verksamhetens erfarenheter beprövad kunskap, vilket är en av de viktiga kunskapskällorna i en evidensbaserad praktik. Nyttan och användningen av systematisk uppföljning kan delas in i tre olika nivåer; i det direkta arbetet med klienten (individuell uppföljning), på verksamhetsnivå för att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet och på nationell nivå i form av exempelvis öppna jämförelser (nationell uppföljning)”

Utföraren har ett ansvar för att skapa goda förutsättningar för den enskildes medverkan i planeringen och ska vara lyhörd för synpunkter och önskemål som förs fram av den enskilde själv. Enligt allmänna råd (SOSFS 2014:5, 6 kap, 4§) bör det bland annat framgå av utförarens dokumentation;

- När och på vilket sätt utföraren har följt upp insatsen
- Om utföraren har använt standardiserade bedömningsmetoder som en del av uppföljningen, och i så fall vilken eller vilka,
- Hur den enskilde uppfattar genomförandet av insatsen i förhållande till sina behov och önskemål,
- Utförarens bedömning av den enskildes situation,
- Om några behov av åtgärder har identifieras genom uppföljningen.

Sammantaget kan man säga att evidensbaserad praktik innebär att den professionelle väger samman sin expertis, bästa tillgängliga kunskap med den enskildes situation, erfarenheter och önskemål vid beslut om insatser. En aspekt som lyfts är att, individens önskemål skall väga tungt vid val av insats och att en person som upplever en insats som relevant blir mer engagerad och att det då även ökar sannolikheten för att insatsen blir till hjälp. FIT är inte bedömd som evidensbaserad i Sverige (men i USA). Dock kan metoden ses som ett sätt att arbeta mer kunskapsbaserat, då grunden i metoden är att förena såväl klientens, socialarbetsarens och vetenskapens perspektiv.

2. Metod

I detta kapitel presenteras forskningscirkel som metod, därefter forskningscirkelns upplägg och genomförande. Kapitlet avslutas med etiska aspekter och metodreflektion.

2.1. Forskningscirkel

En forskningscirkel är en form av studiecirkel som leds av en forskarutbildad person. Praktiker och forskare deltar i cirkeln och möts med sina olika kunskaper för att fördjupa sig i ett problem som verksamheten formulerar. Det handlar således om att utveckla praxisfältet.

Gruppen arbetar med ett gemensamt tema och teori varvas med professionernas erfarenheter i diskussioner och reflektioner. Forskningscirkeln baseras på deltagarnas egna aktiviteter och det är inte cirkelledaren som ska göra jobbet. Cirkelledarens ansvar är att leda deltagarna genom forskningsprocessen från problemformuleringsfasen till analys och diskussion. Cirkelledaren för anteckningar och sammanställer dessa till nästa träff så att viktiga teman och frågor som kommit fram i diskussionerna förs tillbaka till gruppen.

För att kunna reflektera över praxis behövs tid, kontinuitet, möten och dialog. Detta innebär att det dels måste finnas förutsättningar för deltagarna att delta fullt ut i cirkeln, dels att det finns en tydlig struktur för cirkelns innehåll och upplägg. Chefer spelar en stor roll för att skapa de förutsättningar som krävs för att personalen ska kunna delta i cirkeln. Det kan handla om tid, uppmuntran och stöd, men också att skapa legitimitet och förankring hos deltagarnas kollegor på arbetsplatsen så att deltagandet i cirkeln förstås och accepteras. För att lyckas med forskningscirkeln måste det finnas en önskan från ledningen om att ge de anställda ökad kompetens inom de områden som verksamheten behöver.

Kortfattat kan man säga att forskningscirkel är en metod för att skapa ny kunskap enligt formeln; praktik + teori + reflektion = ny kunskap. Denna nya kunskap kan sedan användas på olika sätt i verksamheten;

- Som kompetensutveckling
- Ge nya infallsvinklar
- Utveckla yrkesroller
- Utveckla verksamheter
- Vara ett avstamp mot nya mål

2.2. Planering och upplägg

I detta avsnitt presenteras det arbete som föregick själva forskningscirkeln. Det vill säga det förslag på upplägg av forskningscirkel med fokus på FIT som användes vid presentation för chefer, men som också blev det upplägg som styrde själva genomförandet av forskarcirkeln.

2.2.1. Inför cirkeln

Som tidigare nämnts initierades önskemålet om en forskningscirkel med fokus på FIT av FoU-strateg Lis Palm vid Fyrbodals kommunalförbund. Maria Klamas (vetenskaplig ledare socialtjänstområdet Fyrbodals kommunalförbund) och Helen Svantesson (1:e behandlingssekreterare och superanvändare FIT) fick i uppdrag att skissa på ett förslag till ”forskningscirkel FIT”. Detta förslag skulle sedan presenteras för IFO-chefer, 1:e socialsekreterare samt superanvändare i Uddevalla, Vänersborg och Trollhättan. Skälet till att just dessa tre kommuner skulle tillfrågas var för att användandet av FIT kommit längst där i Fyrbodals 14 kommuner.

Maria Klamas skulle vara huvudansvarig cirkelledare, men dela detta uppdrag med Helen Svantesson. Helen skulle dock i första hand vara en av cirkeldeltagarna. Målsättningen var att sätta samman en grupp bestående av 6-8 personer. Dessa skulle var och en ha erfarenhet av och arbetat en längre tid med FIT. Det kunde vara såväl superanvändare som andra användare. Ett önskemål var också att få en grupp bestående av personer från olika verksamheter för att få en bredd och djup i materialet.

Förslaget innehöll information om forskningscirkel som metod, vilka förutsättningar som krävdes för deltagande, ett preliminärt syfte och tillvägagångssätt med rent konkret upplägg för varje cirkeltillfälle. Tanken var att ha en tydlig struktur för varje cirkeltillfälle, men att det ändå skulle finnas utrymme för förändring, i den mån gruppen fann det relevant. Mellan träffarna skulle varje deltagare ha som ansvar att läsa in sig och förbereda sig inför nästa träff. En rapport skulle skrivas och återrapporteras efter cirkelns slut. Ansvar för att skriva rapporten skulle vara cirkelledarnas. Cirkeldeltagarnas ansvar var att läsa in sig och komma med synpunkter och reflektioner på det material som formulerades under cirkelns gång. Grunden för cirkelns upplägg var att:

- Med stöd i deltagarnas kunskap om och erfarenheter av FIT gemensamt skapa och tolka rapportens empiriska material
- Sammanställa slutsatser och ge förslag för vidare diskussion och utveckling
- Presentera rapporten

2.2.2. Deltagare

Cheferna från de tre kommunerna; Vänersborg, Trollhättan och Uddevalla beslutade efter informationsträffen att medarbetare från deras verksamheter skulle delta i cirkeln. Gruppen av deltagare utsågs och tillfrågades om deltagande via chef eller superanvändare.

Totalt sett kom gruppen bestå av åtta cirkeldeltagare, varav två vardera från Trollhättan och Uddevalla samt fyra från Vänersborg. En av deltagarna är superanvändare och har även varit den som delat ansvaret för cirkeln med cirkelledaren. Vid varje cirkeltillfälle har dock fokus varit att delta som cirkeldeltagare och därmed delta på samma villkor som övriga deltagare med syfte att delge sina erfarenheter av FIT.

De övriga deltagarna kommer således från de tre olika kommunerna. En av deltagarna arbetar som utredare inom missbrukssektionen. Övriga deltagare arbetar som familjebehandlare.

2.2.3. Genomförande

Gruppen har träffats totalt sju gånger, det vill säga ett tillfälle extra utöver planerat. Syftet har varit att ta vara på socialarbetarnas erfarenheter av användandet av metoden FIT och hur denna implementerats i organisationen, allt för att kunna systematisera dessa erfarenheter. Syftet har på det sättet varit vår ram och vår ledstjärna genomgående i arbetet från planering till genomförande.

Tillfälle 1 – Skapa grundläggande aspekter och teman (30/8)

Processen startades upp med ”brainstorming”, för att därigenom fånga de aspekter/tankar/erfarenheter som kom upp när det gällde användandet och implementeringen av FIT. Varje aspekt/tanke/erfarenhet skrevs upp på ett eget A4-ark. Dessa grupperades sedan i temaområden utifrån;

- Vilka hänger ihop?
- Ser vi mönster?
- Motsatser?

Varje ”hög” namngavs utifrån vad aspekterna i varje tema handlade om. Totalt sett blev det åtta teman att jobba vidare med; teknik, utveckling, farhågor, metod, socialarbetaren, och implementering.

Tillfälle 2-4 – Beskriva och fördjupa tema(27/9, 25/10, 13/12)

Dessa tre tillfällen handlade om att beskriva och fördjupa de åtta temana. Analys-trådar och förslag till utveckling/förändring noterades i relation till varje tema.

Vid tillfälle två och tre delades deltagarna in i mindre grupper. Varje grupp tog ett tema i taget och skrev fram en löpande text samt noterade eventuella analys/tolkningstrådar och förslag till utveckling/förändring. Mellan tillfälle två och tre läste deltagarna in sig på samtliga nedskrivna teman, allt för att kunna komplettera och fördjupa temana. Tillfälle tre ägnades åt att skriva ihop temana utifrån de kompletteringar som var och en gjort.

Utifrån feedback från gruppen förändrades arbetssättet vid fjärde tillfället. Istället för att fortsätta arbeta med materialet i smågrupper föreslog cirkelledarna att arbeta i helgrupp via en form av fokusgruppsintervju. Utifrån de skapade/skrivna temana sammanställde cirkelledaren ett antal frågeställningar på varje tema som lyftes och diskuterades i gruppen för att få bredd och djup i resonemanget. Uppfattningen är att det grundarbete deltagarna gjort med temana, medförde att frågorna kunde bli mer distinkta än om fokusgruppsintervjun hade hållits innan deras bearbetning av temana. Detta är att betrakta som ett tillfälle när tolkning och analys av ursprungsmaterialet påbörjades.

Tillfälle 5 – fördjupad analys (10/1)

Utifrån det nya materialet som samlades in vid tillfälle fyra jobbade cirkelledaren vidare med texten och nya fördjupade teman utkristalliserade sig. Tillsammans med deltagaren som även agerade stödande cirkelledare, sammanställdes ett antal diskussionsfrågor. Dessa togs via fokusgruppsintervjuer upp vid tillfälle fem, allt för att ytterligare få stoff att fördjupa analys och tolkning av materialet.

Frågeställningarna som låg till grund för tillfälle fem var;

- Hur rent konkret har dels användandet av FIT och dels implementeringsformen bidragit till;
 - Din utveckling som socialarbetare?
 - Verksamhetens utveckling?
 - Brukarmedverkan?
- Vilka ser du som de främsta framgångsfaktorerna för ökad brukarmedverkan när det gäller FIT?
- Vilka ser du som de främsta hindren för ökad brukarmedverkan när det gäller FIT?
- Tips och förslag att skicka med till ledningen?
- Hur tycker du man ska utveckla användandet och sprida FIT?

Tillfälle 6 – Resultat, slutsatser, diskussion och förslag till förändring (13/2)

Vid detta tillfälle fokuseras rapporten i sin helhet. Ett utkast hade skickats ut till gruppen innan. Fokus i diskussionerna var; vad saknas? vad behöver utvecklas? vad är bra? vad ska bort? vad behöver skärpas upp? mm.

Tillfälle 7 – sista revideringar och planering för presentation (13/3)

Vid detta tillfälle gjordes de sista revideringarna av rapporten i sin helhet. Etiska överväganden diskuterades och metoden, vårt tillvägagångssätt, diskuterades för att kunna lyfta med in i rapporten.

2.3. Etik

Under denna forskningscirkel har inte några klientexempel använts, det har heller inte varit några klientbundna diskussioner. Alla diskussioner, allt material, har fokus på deltagarnas professionella erfarenheter och det är således de själva som stått i fokus. Av detta skäl har inga etiska överväganden behövt göras avseende klienter.

De etiska diskussioner och överväganden som gjorts är mer relaterat till hur vi som grupp formulerar erfarenheter på ett nyanserat, medvetet och reflekterat sätt utan att peka ut eller kritisera. Det har varit viktigt för oss att lyfta likheter och skillnader i organisering mellan kommuner, att se såväl styrkor som hinder på ett så nyanserat sätt som möjligt.

2.4. Metodreflektion

Cirkelledarna har efterfrågat feedback från deltagarna genom hela processen för att därigenom kunna anpassa och förändra arbetssättet. Diskussioner cirkelledarna emellan, har också förts regelbundet för att stämma av och anpassa arbetssätt mm. Ett exempel var förändringen till att arbeta med fokusgruppsintervjuer istället allt utifrån deltagarnas feedback.

Vid sista cirkelträffen diskuterar forskarcirkel som metod och det upplägg vi de facto använt oss av genom denna process, allt för att tydliggöra i vilken mån gruppen anser detta varit ett bra sätt att ta vara på deras kunskap och erfarenheter vad gäller FIT.

Deltagarna lyfter det faktum att de under cirkelns gång blivit färre i gruppen och att detta har påverkat cirkeln och dess resultat. Det har medfört att det blivit färre erfarenheter som kommit fram och att arbetsbelastningen har blivit högre på varje deltagare. Varje gruppdeltagare representerar såväl sig själv som sina kollegor i de diskussioner och reflektioner som gjorts genom cirkeln. På det sättet kan resultatet ha påverkats av att vissa perspektiv saknas. Vad gäller gruppens sammansättning så hade det varit önskvärt med fler från andra verksamheter, som det blev i denna cirkel är det en betoning på familjebehandlare och enbart en person representerar utredningsverksamheten.

Flera i gruppen påtalade att det passade dem bättre att arbeta i formen fokusgruppintervju än att sitta två och två och jobba med ett material. Det ansågs svårt att påverka helheten när man satt i smågrupper och skrev. Någon framför även att det var svårt att se helheten då man satt två och två, men att helheten blev mer tydlig efter fokusgruppen och när man såg texten växa fram i rapporten. Cirkelledarna menar att det grundarbete som gjordes innan vi övergick till fokusgrupp var viktigt för att kunna vara mer distinkt vad gällde de frågeställningar som skulle behandlas under fokusgruppsintervjuerna.

En viktig aspekt som gruppdeltagarna lyfter fram handlar om gruppens klimat. Samtliga upplever att det varit ett öppet och bra klimat i gruppen där man kunnat lyfta det man vill. Man har som deltagare känt sig mer och mer bekväm i gruppen efter hand. Det har varit givande samtal där man kunnat dela med sig men också fyllt på sig själv för att ta med tillbaka till sitt dagliga arbete.

3. Resultat och analys

Utifrån cirkelns syfte har deltagarnas erfarenheter av FIT systematiserats i tre huvudteman. De tre temana är; ”Feedback som metod och förhållningssätt”, ”Implementering, upprätthållande och vidareutveckling” samt ”FIT som verktyg för utveckling”. Det första temat fokuserar på erfarenheter av det konkreta användandet av FIT utifrån såväl feedback som metod och som kultur. Tema nummer två har sitt fokus på strukturer och förutsättningar för att implementera, upprätthålla men kanske också vidareutveckla användandet av FIT som metod. I det sista och avslutande temat lyfts diskussioner fram kring hur FIT kan användas som verktyg på ett strukturerat sätt för att nå utveckling, för såväl klienten, socialarbetaren och verksamheten.

Det resultat som presenteras i detta kapitel är en beskrivning av cirkeldeltagarnas erfarenheter av FIT samt deras analys av dessa erfarenheter.

3.1. Feedback som metod och förhållningssätt

Erfarenheter av det konkreta användandet av FIT beskrivs utifrån två teman; ”Feedback som metod” samt ”Feedback-kultur”. Feedback är ett sätt att inkludera individen, inte bara för att öka dennes delaktighet utan också för att ett tillvaratagande av individens kunskap är avgörande för en kunskapsbaserad (evidensbaserad) socialtjänst. I temat ”Feedback som metod” diskuteras de erfarenheter som är relaterade till FIT som redskap/verktyg för att bättre ta vara på klientens erfarenheter. I temat ”Feedback-kultur” är det, ett grundläggande förhållningssätt som kan vara en del av FIT, men inte behöver vara det, som står i fokus.

3.1.1. Feedback som metod

Feedback är, som hörs av namnet, en central del i metoden FIT. Det är ett sätt att arbeta för att förstärka brukarmedverkan¹² på ett reellt sätt inom olika verksamheter. Den bygger på ett synsätt där klientens åsikter, erfarenheter och synpunkter ses som en förutsättning för att få kunskap om vad som fungerar för dem. Det är, som tidigare beskrivits, en metod där klientens feedback både vad gäller arbetsalliansen och klientens förändring i relation till den insats hen får nyttjas i det sociala arbetet. Brukarmedverkan är således en grundbult i metoden.

Metoden bidrar till reflektion kring arbetet och socialarbetaren blir tvungen att analysera sitt eget arbete. I det direkta arbetet med klienter skapas möjlighet till direkt feedback som kan leda till en förändring i stunden och ökar klientens delaktighet och inflytande över sin egen förändringsprocess. Detta gör feedback ovärderligt. Utmaningen är att skapa ett klimat som är öppet och att man som professionell bäddar för såväl positiv som negativ feedback.

Som professionell får man arbeta med att våga ta emot och att kunna hantera negativ feedback för att metoden ska fylla sitt syfte.

3.1.1.1. Fördelar och framgångsfaktorer

De finns flera fördelar och framgångsfaktorer med att använda FIT som lyfts fram i forskarcirkeln. De flesta, för att inte säga alla fördelar, har fokus på klienten. Metodens upplägg och dess grundläggande förhållningssätt bygger på att klienten är viktigast, att det är för dennes

¹² I rapporten används det vedertagna begreppet brukarmedverkan, vilket då inkluderar de personer som får stöd oavsett om dessa kallas brukare, klienter, vårdtagare eller annat.

skull vi jobbar med FIT och behöver deras åsikter och tankar. De fördelar och framgångsfaktorer som utkristalliserat sig i materialet är; *klientens delaktighet och engagemang, utveckling av alliansen, tydliggörande av förväntningar samt systematik och matchning i det sociala arbetet.*

Klientens delaktighet som fördel handlar dels om hur dennes situation och delaktighet kan förbättras, dels hur organisationen kan utvecklas och förbättras tack vare att klienten görs delaktig med hjälp av metoden. Användandet av FIT ger klienter en strukturerad och uttalad möjlighet till delaktighet, vilket resulterar i att klienten upplever ett ökat engagemang i sin egen förändringsprocess. Metodens upplägg, där individens erfarenheter och åsikter efterfrågas, signalerar socialarbetarnas intresse för klienten åsikt. När professionella, och ytterst organisationen, frågar efter vad klienten tycker, upplever de sig mer delaktiga än om något görs utan deras medverkan, utifrån vad professionella tror är det bästa för klienten. Flera av socialtjänstens klienter är ovana att bli tillfrågade. Erfarenheten är att klienten ibland kan reagera med förvåning över att ens få frågan.

Ytterligare en positiv aspekt som lyfts fram har med *utveckling av alliansen* att göra. Arbetsalliansen är och ska vara grundläggande i det sociala arbetet, för att förändringsarbete och stödinsatser ska kunna fungera fullt ut. Klientens feedback är viktig för att kunna utveckla arbetsalliansen, d.v.s. jag som socialarbetare behöver dig för att vårt gemensamma utvecklings- och förändringsarbete ska bli möjligt. Förutsatt att klienten får återkoppling, det vill säga att klienterna ser att vi utvecklar och förändrar utifrån deras feedback förstärks också den tillit och det förtroende som är grundläggande aspekter i en arbetsallians. Detta ger också klienterna en större trygghet i att våga berätta vad de tycker. Om man som socialarbetare säger sig vilja ha feedback måste man också ta emot den, annars stannar processen upp. Man måste så att säga bevis-föra att man vill ha och kommer att ta emot feedback. Det gäller att visa i handling att man tagit till sig feedback. Det behöver inte innebära att den som gett feedback får precis som denne vill, men att man förändrar det som bör och kan förändras, eller att man kan tydliggöra varför justering inte är möjlig. Cirkeldeltagarna menar att denna typ av återkoppling är a och o i klientarbetet.

Att tydliggöra förväntningar är ytterligare en aspekt som gruppen lyfter fram i samband med att fördelar och framgångsfaktorer diskuteras. Genom att använda metoden görs förväntningar talbara. Glappet mellan förväntningar och hur det faktiskt blir, tydliggörs och kan därmed diskuteras, vilket kan minska risken för såväl missförstånd som missnöje. Detta är betydelsefullt i relationen mellan socialarbetare och klient.

Systematik och matchning är den fjärde aspekten som utkristalliserat sig. FIT går ut på att regelbundet och formaliserat få feedback från klienten om allians och resultat av kontakten. Denna feedback använder socialarbetaren till att anpassa och justera sitt arbetssätt till klientens preferenser och behov. Den öppna dialogen mellan socialarbetare och klient förbättrar resultaten och risken för avhopp minskar. Denna systematik förutsätter givetvis att man använder FIT vid alla samtal med klienten.

Systematik främjar möjligheter till *matchning*. Matchning handlar både om matchning mellan socialarbetare och klient samt mellan klient och insats. Detta ger en ökad sannolikhet för att individen ska uppnå sin önskade förändring. FIT ger oss också en bra tyngd och argumentation för att föreslå insatser och målsättningar, då de är hämtade direkt från klientens feedback. Det ger bättre förutsättningar för att klienten ska vilja och orka, vilket tydliggör att förändringsarbete också handlar om motivation. Metoden ger således möjlighet att tidigt justera och inte oreflekterat fortsätta med något som inte fungerar. Det kan röra sig om allt möjligt från samtalet, till hur vi sitter i rummet eller tidpunkten på dagen vi ses, eller insatsen som helhet.

3.1.1.2 Hinder och svårigheter

De hinder och svårigheter som tas upp i detta avsnitt är *motstånd* samt brist på *organisatorisk styrning*.

Motstånd kan finnas både hos personal och hos klienter. Hos socialarbetarna kan det till exempel handla om rädsla för feedback. En del vågar inte släppa sin prestige eller det kan finnas en oro eller rädsla för att bli ifrågasatta av klienterna. En annan aspekt av motstånd är att man inte har hunnit upptäcka eller förstår värdet med metoden. Man kan inte se vad metoden tillför utöver det man redan gör. Det kan handla om att man som socialarbetare valt en annan metod/arbetsätt för att inkludera klienten och därigenom få kunskap om såväl allians som förändringsarbete. Cirkeldeltagarna är tydliga med att man givetvis kan arbeta med såväl brukarmedverkan som feedback utan FIT, men att det med den struktur och systematik FIT erbjuder kan bli ännu bättre. Något som de försöker förmedla till sina kollegor.

Motståndet kan också handla om svårigheter att se och förstå nyttan med FIT. För vissa socialarbetare kan det upplevas som ytterligare något som måste fyllas i utan att förstå vad det kan ge i arbetet. Som med alla nya metoder finns det flera farhågor, bland annat att det tar mycket tid att lära sig en ny metod eller att det kan vara obekvämt att testa något nytt. Som socialarbetare är det viktigt att få förståelse för varför metoden hjälper till i arbetet. Kunskap om och förståelse för en metod ökar motivationen för användande.

När det gäller klienternas motstånd så kan det även hos dem handla om att de inte förstår syftet eller värdet med metoden. Det är givetvis socialarbetarens ansvar att introducera och förklara samt motivera metodens användande. Motstånd hos klienter kan även bero på oro för vilka konsekvenser deras feedback kan medföra. Som klient befinner man sig alltid i beroendeställning vilket medför att varje person måste väga nyttan mot risken i det som sägs. Motstånd hos klient kan påverkas utifrån vilken verksamhet socialarbetaren representerar.

Detta är kopplat till ett resonemang om konsekvenser. Som utförare upplevs man kanske inte som ett lika stort ”hot” som om man är utredare. Frivilliga insatser kan ge bättre förutsättningar för en god allians, men även där finns det en inbyggd beroendeställning som alltid kommer att påverka hur en individ svarar och skattar såväl allians som förändringsarbetet.

Brist på organisatorisk styrning är också en form av motstånd eller hinder. Cirkeldeltagarna upplever det hindrande om inte ledning och superanvändare driver användandet och har engagemang för metoden. Såväl implementering som användande måste styras i flera led för att fungera fullt ut. Detta hinder kan minimeras om användandet av FIT är beslutat av ledningen och inte vilar på ett fritt val hos enskilda socialarbetare. Det ger ett ökat genomslag av metoden och det blir mer jämlikt mellan klienter och ger ett större material att analysera för verksamhetsutveckling. Överhuvudtaget är det svårare för en metod att få fäste om det är upp till varje enskild socialarbetare att välja vilken metod som ska användas.

3.1.1.3. Sammanfattande kommentarer

Sammantaget finns det många frågor och aspekter att reflektera över i relation till användande av FIT. Kan samma information erhållas utan FIT? Kan socialarbetare utan stöd i FIT se tillbaka på sig själv, sin roll och profession på samma sätt som vid användande av FIT?

Cirkeldeltagarna menar att med den struktur FIT ger, minskar risken för stagnation både hos socialarbetare, klient och verksamhet och förutsättningarna för att vi ska arbeta med ”rätt saker” ökar.

I den mån man ser feedback som ett led i att utveckla såväl klient, socialarbetare som verksamheten måste man skapa ett klimat som främjar feedback. Motstånd till feedback

kommer dock alltid att finnas oavsett hur mycket man försöker skapa förutsättningar för ett gott feedback-klimat. Det är viktigt att försöka se vad som står bakom detta motstånd och reflektera över hur motstånd kan hanteras. De som uppvisar motstånd och inte vill använda FIT eller som ifrågasätter metodens värde är av stor betydelse. De kan bidra till kritiskt tänkande, risken finns annars kanske att vi oreflekterat jobbar på. Med deras motstånd och ifrågasättande tvingas vi tänka efter och motivera ”varför gör vi detta?”, ”vad syftar det till?” På så sätt kan motståndet ses som en utvecklingsfeedback och hantera den som sådan, det är ju ändå det vi eftersträvar med användandet av FIT.

3.1.2. Feedback-kultur

Under forskningscirkeln framkommer begreppet feedback-kultur. Det kan ses som ett övergripande förhållningssätt, en värdegrund, som kan, men inte måste vara en del av användandet av FIT. En organisation/verksamhet kan ha en feedback-kultur utan att arbeta med FIT, men FIT som metod skapar förutsättningar för en feedback-kultur. Det är detta nedanstående undertema ska belysa.

Några av cirkeldeltagarna arbetar i organisationer och verksamheter som har en uttalad och medveten feedback-kultur där användandet av FIT är en del av denna kultur. Oavsett om denna kultur finns i den egna organisationen eller inte, förs i cirkelgruppen ett resonemang om värdet med en sådan kultur i en organisation som vill utvecklas.

En feedback-kultur skapar förutsättningar för både positiv och negativ feedback genom hela organisationen. Det kan således bidra till att såväl individer, arbetsgrupper, verksamheter och organisationer utvecklas. I den mån feedback ska genomsyra hela organisationen måste den ses som en självklar och uttalad del i alla led, på alla nivåer. På så sätt försätter man sig själv, som personal och organisation, i samma situation som den man som socialarbetare försätter klienten i när man använder FIT i klientmötet.

I en organisation med en uttalad feedback-kultur ses varje enskild medarbetares delaktighet som betydelsefull för att möjliggöra utveckling och förändring i organisationen, där inkluderas då utveckling av socialarbetarrollen och klientens situation. När feedback-kulturen genomsyrar hela organisationen kan alla parter se sig (och ses) som viktiga delar av en större helhet. Man är, vare sig som medarbetare eller klient, bara ”en i mängden”. Det är ett betydelsefullt förhållningssätt för att främja förmågan att se varje individ/medarbetare/klient som just enskild individ och inte som ett kollektiv, där vi förhåller oss likadant till alla. Det är, som cirkeldeltagarna ser det, så här utveckling kan ske i flera led och på flera nivåer. Det minskar också risken för att man fastnar i gamla roller och strukturer.

I första hand bör det vara ledningens uppdrag och ansvar att ”bära” feedback-kulturen. Om det finns en tydlighet i att det är denna kultur, detta klimat, som ska råda blir det lättare för kulturen att få fäste i organisationen som helhet. Som ledare behöver man visa riktningen och föregå med gott exempel, lite ”upp till bevis” om att feedback är bra och utvecklande.

Det anses också vara ledningens ansvar att stödja medarbetare i att utveckla såväl förmåga som vilja att ge och ta emot feedback. Givetvis ansvarar arbetsgruppen som helhet för att stödja varandra i detta också, men utan ledningens styrning och ansvar blir det lätt öar av ”de som gör” och ”de som inte gör” vilket kan skapa onödiga polariseringar och konflikter.

En kombination mellan ledare och medarbetarnas ansvar är att rekommendera, men ledaren är den som kan skapa förutsättningarna för en bra feedback-kultur menar cirkeldeltagarna. För att ytterligare förstärka möjligheterna till ett gott feedback-klimat är det bra med så kallade eldsjälarna som kan sprida engagemang, inspiration, goda exempel och erfarenheter

av feedback. När det gäller feedback mellan socialarbetare och klient är det i första hand den enskilda socialarbetaren som ska skapa förutsättningar för att klient ska uttrycka sin feedback. Detta underlättas av det stöd som socialarbetaren får via arbetsgrupp och ledning.

3.1.3. Konklusion

Utöver den utvecklingspotential som löser ut vid användandet av FIT och som kan genomgå hela organisationen då det finns en feedback-kultur, kan varje individ känna sig trygg, sedd och att ens åsikter, erfarenheter och synpunkter tas tillvara och ses som betydelsefulla, d.v.s. att man kan påverka sin situation. Det kan ses som sådana värden som gör att man stannar på sin arbetsplats som anställd, men kanske också som klient. Att inkluderas och göras delaktig kan ge en ökad drivkraft och motivation både hos personal och klient.

Feedback-kultur kan finnas i en organisation utan att FIT som metod används. FIT som verktyg kan strukturera upp och tydliggöra feedback-kulturen. Med stöd i FIT och dess skolor och skattningar får inte bara kulturen ett ökat genomslag utan det blir också mer mätbart och inte ”enbart” en värdegrunds-deklaration eller ett förhållningssätt. Detta förutsätter förvisso att skattningarna görs och analyseras på flera nivåer i organisationen¹³. I den mån en organisation både har en tydlig feedback-kultur och använder FIT som metod så finns förutsättningar för att både verksamhet och brukarmedverkan utvecklas på ett snabbare, tydligare och mer medvetet sätt.

3.2. Implementering, upprätthållande och vidareutveckling

En del av forskarcirkelns syfte var att lyfta fram gruppens erfarenheter av implementeringen av FIT. Detta för att utvärdera hur implementeringsformen inverkar på möjligheten att utveckla såväl, socialarbetaren, verksamheten som brukarmedverkan. I detta inkluderas även upprätthållande och vidareutveckling av metoden och dess användande. I materialet har två teman utkristalliserats; ”implementeringsplan” och ”metodstöd”. I temat ”metodstöd” inkluderas undertemana ”superanvändare” och ”pilotgrupp”. Dessa teman som organisatoriska förutsättningar, en ram och struktur, inom vilken metoden kan omsättas i praxis på ett så effektivt sätt som möjligt. I boken ”Feedback-informerad terapi” beskrivs förslag på praktiska strategier för varje steg för implementeringen av FIT. Stegen innehåller förberedelser, planering och den långsiktiga användningen. I boken beskrivs och diskuteras potentiella utmaningar liksom förslag på hur man hanterar de vanligaste svårigheterna då man implementerar FIT. Utifrån detta har diskussioner förts i forskarcirkeln vilket återges i temana nedan.

3.2.1. Implementeringsplan

Grundläggande då en metod ska införas är att det finns en plan för hur det ska gå till. En implementeringsplan är en förutsättning för struktur och riktning och ska vara ramen för genomförandet och användandet av, i det här fallet, FIT. I implementeringsplanen ska det tydligt framgå vad mål och syfte är med FIT. Vad är det man vill uppnå, vilka värden och vinster kan man se. Förutsättningar för genomförande och upprätthållande av metodanvändandet ska inkludera det man som verksamhet och personal behöver, såsom; kunskap, utbildning, stöd, tid etc. Förväntningar, ansvar och organisering är även det en viktig aspekt i planen.

Det ska finnas en tydlig struktur över vem som ansvarar för vad. Detta minskar bland annat risken för att ”allas ansvar blir ingens ansvar” eller för att felaktiga förväntningar ska

13 Diskuteras mer i 3.2.2

skapa otydlighet eller missnöje hos de inblandade. Prioritering och motivering är kanske aspekter som egentligen hör samman med mål och syfte, men är ändå något som gruppen vill trycka särskilt på. Det handlar om att som ledning prioritera metodens användande i alla dess delar.

Detta sker givetvis genom att det finns en tydlig motivering till varför metoden ska användas, men viktiggörandet inkluderar också ett arbete med att motivera såväl medarbetare som klient. Ett väl genomfört sådant arbete kommer förhoppningsvis att medföra att metoden implementeras på ett effektivt och bra sätt. Avslutningsvis ska planen inkludera en post som rör genomförandet av implementeringen. Det vill säga en aktivitets- och tidsplan där det anges vad som ska göras och när, men även hur användandet av metoden ska upprätthållas och utvecklas över tid.

Det är av största vikt att ha en plan, men den måste också vara känd, följas samt följas upp. Annars påverkas möjligheterna till förankring av metoden i organisationen. Erfarenheterna i gruppen är tydliga när det gäller implementering, om det inte finns någon implementeringsplan, eller om den finns, men inte följs leder det till att enbart enstaka socialarbetare kommer att använda metoden. Det behöver i sig inte vara fel, men utöver svårigheterna att få ett rikt material att analysera på verksamhets- och organisationsnivå, tar det mycket energi att försöka driva något ensam utan att egentligen veta sig ha det ansvaret eller de förutsättningar som krävs.

Användare av FIT behöver stöd och påfyllning och om ingen har eller tar ansvaret för att leda, styra och sprida metoden, vad blir det då? Implementering av FIT kräver stöd från ledningen i den organisation/verksamhet som det berör. Utöver att ha kunskap om implementering och ledarskap menar cirkeldeltagarna att ledningen måste vara väl insatt i metoden, för att kunna ge rätt stöd till sina medarbetare. Utöver det behövs personer som är drivande i frågan på flera plan i organisationen. Metodens implementering vinner på om fler personer än superanvändaren är engagerad. Om en eller ett fåtal personer ansvarar för att driva arbetet framåt finns en risk att FIT blir personbundet och därmed minskar möjligheten för att metoden kommer att genomsyra delar av eller hela organisationen.

I implementeringsfasen krävs av organisationen att användare ges tid, verktyg och fortlöpande handledning, för att skapa förutsättningar för användandet av FIT. Argumenten att FIT tar tid kan elimineras då användarna får tiden som krävs, och även får tid att vänja sig vid metoden och känna sig bekväma med den. Att vara bekväm med metoden innebär också att förstå vad som fungerar bäst för den individuella användaren, papper och penna eller IT-stödet i form av Ipad-app. Det är av stor vikt att metoden introduceras för personalen med engagemang och att fördelar med metoden belyses för att man ska skapa motivation hos medarbetare.

Utan en tydlig implementeringsplan påverkas även förutsättningarna för brukarmedverkan. Om det är otydligt för medarbetarna, och om enstaka socialarbetare nyttjar och lägger energi på att försöka få fler att använda och se vinsterna med metoden, men inte har stöd uppifrån påverkar det klienterna på så sätt att alla inte ges samma möjlighet till delaktighet. För större genomslag och effekt krävs en struktur och systematik i användandets alla led. Med implementeringsplan minskar risken för att användandet av FIT prioriteras bort, det måste alltså göras viktigt och prioriteras.

Sammanfattningsvis skall poängteras att implementering tar tid, kanske att den aldrig tar slut utan ska fortgå så länge metoden används. Med det menas att implementeringsplanen måste inkludera hur implementeringen ska genomföras och hur kunskap och användande av metoden ska upprätthållas och utvecklas.

3.2.2 Metodstöd

För att kunskap om och användande av metoden ska upprätthållas och utvecklas behövs utöver en implementeringsplan, ett kontinuerligt metodstöd. När det gäller FIT använder man så kallade superanvändare och pilotgrupper. Det finns i alla tre deltagande kommuner, men skiljer sig till viss del på hur upplägg av metodstödet ser ut rent konkret.

3.2.2.1. Superanvändare

En superanvändare är en administratör, utbildare och handledare för övriga användare av FIT. Det är denne som mer konkret driver implementeringen och utvecklingen av FIT. Superanvändaren kan också hjälpa till att öka kunskapen kring hur man använder FIT och vad man kan läsa ut av de skattningar som klienter ger. Det är således superanvändaren som agerar metodstöd för den grupp socialarbetare som använder FIT.

Superanvändarens uppdrag måste vara tydliggjort från ledningens sida och denne måste ha mandat att arbeta med metodstöd och utveckling av FIT i organisationen. Superanvändaren måste ha stöd och uppbackning från ledningen. Utöver det måste det finnas förutsättningar tidsmässigt att arbeta med detta uppdrag för att det ska bli rimligt i relation till andra arbetsuppgifter, men också för att pilotgruppen ska kunna få det stöd de behöver för att använda FIT. Gruppens erfarenhet är att det är av vikt att redan i implementeringen avsätta tid för superanvändaren, i dennes tjänst, för att minska risken att arbetet blir övermäktigt. Om inte tid avsätts är risken stor att implementeringsarbetet prioriteras bort när arbetsbelastningen blir för hög i det dagliga arbetet, vilket leder till att implementeringen stagnerar och därmed hela användandet av FIT.

En självklarhet är att superanvändaren ska vara väl insatt i metoden och dess användande. Cirkeldeltagarna ser en fördel i att superanvändaren har erfarenhet av det dagliga arbetet där FIT används eller ska användas. Detta stärker tanken om att det behövs flera personer i en organisation som driver implementeringen framåt. Utöver det måste denna person kunna förmedla stöd till pilotgruppen, d.v.s. ha någon form av pedagogisk och handledande förmåga. Samtidigt är det, som gruppen ser det, två olika positioner att förhålla sig till; dels att förmedla kunskap och stöd till de som i sin tur ska jobba med metoden i klientarbetet, dels hur dessa ska förmedla information om och motivation till klienten i att använda FIT. Det finns mycket som ska till för att det ska bli positivt och utvecklande i pilotgruppen och att FIT ska kunna användas fullt ut. Superanvändaren har en viktig roll i implementeringen och upprätthållandet.

Cirkeldeltagarna lyfter fram olika delar av vad de anser vara en superanvändares uppgifter;

- Lyfta medarbetarna så de kan komma en nivå till och känna att de tar ett kliv framåt
- Motivera och inspirera
- Påvisa vinster och nytta med att använda FIT
- Vara en tydlig vägvisare och föra vidare kunskap och engagemang
- Planera pilotgruppsträffar och handleda pilotgrupperna
- Stödja i hur skattningarna kan tolkas och användas i relation till såväl hela pilotgruppen som till enskilda medarbetare
- Analysera skattningarna på individ, grupp och verksamhetsnivå och föra vidare uppåt i organisationen

Cirkeldeltagarnas erfarenhet är att om superanvändaren är driven, positiv och engagerad så

smittar detta av sig både uppåt och neråt i organisationen. Om superanvändaren har ett mer "laidback"-förhållningssätt blir det varken positivt eller negativt, det blir lätt ingenting, ingen som vare sig tar ansvar, driver metoden eller gruppen framåt. Det arbetet lämnas då över till enskilda socialarbetare att jobba med. Det får som konsekvens att FIT inte sprids på det sätt som man kan önska eller förväntar sig om man som kommun/verksamhet har ett mål med att använda FIT.

3.2.3. Pilotgrupp

En pilotgrupp är den grupp användare som utbildats i och använder FIT och som har regelbunden handledning av superanvändare. Ett aktivt deltagande i pilotgrupp är en del av att använda FIT och ska därför ha lika hög prioritet som användandet av FIT i det direkta klientmötet. Varje medarbetare som använder FIT måste därför ges förutsättningar för att delta i pilotgrupperna.

Forskarcirkelns deltagare menar att pilotgruppen är viktig för diskussion, reflektion och handledning samt för att hålla metoden levande. För socialarbetaren är detta ett forum för den egna utvecklingen, feedback och att hålla sitt engagemang för det fortsatta arbetet.

En välfungerande pilotgrupp ger förutsättningar för att kunskapen om FIT som var och en tillägnar sig på utbildningen kan omsättas i praktiken. Det räcker således inte att skicka iväg personal på utbildning i denna metod, utan för att den ska få fäste och effekt för klienter, medarbetare och organisation måste den omsättas i praktiken och utvecklas över tid med stöd av och i pilotgruppen och med stöd av superanvändaren. Utan en superanvändare som ansvarar för och håller i pilotgruppen får den ingen kraft eller dynamik. Som vi varit inne på tidigare är det viktigt med struktur och planering av pilotgrupperna.

Cirkeldeltagarna ser också stora vinster med att pilotgrupperna drivs över tid. Kontinuitet i såväl tid som gruppsammansättning behövs för att gruppen och dess enskilda socialarbetare ska kunna utvecklas. Superanvändaren behöver kunna hantera grupprocesser och kunna nyttja den i sitt arbete med pilotgruppen, men också i utvecklingen av metodens användande. Det gäller att kunna följa och lära känna deltagarna i pilotgruppen, kunna se hur långt var och en kommit och kunna hantera i den mån det blir reflektioner eller frågor i pilotgruppen. Om planeringen av pilotgruppsträffarna är dålig, om deltagarna inte prioriterar att komma eller om det inte finns någon tydlighet i att det ska prioriteras, blir det för varje deltagare och för superanvändaren som att börja om från början varje gång man ses.

Att pilotgruppens samlade kunskaper och erfarenheter sprids underlättar implementeringen för organisationen, men kräver att ledningen visar intresse, återkopplar och är delaktig. Om ledningen inte visar intresse och engagemang för arbetet finns en stor risk att pilotgrupperna blir en isolerad ö som ingen riktigt vet vad de gör. Den kommer då att sakna legitimitet och det kan i sig leda till att fler och fler prioriterar bort deltagandet.

Sammanfattningsvis är pilotgruppen ett viktigt redskap både för den enskilda socialarbetaren och för organisationen. Genom denna kan metoden implementeras, upprätthållas och utvecklas. En aktiv och välfungerande pilotgrupp ger därmed kunskap om i vilken mån metoden ska fortsätta att användas, om implementeringsplanen bör revideras, eller rent av om metoden ska överges för någonting annat.

3.3. FIT som verktyg för utveckling

Konkret ger användandet av FIT skattningar, en graf för hur klienten upplever dels alliansen, dels förändringen. Verktygen ger statistik och blir, rätt använd och analyserad, en kvalitetssäkring av ett arbete som annars är svårt att mäta. Cirkeldeltagarna reflekterar över att vi inom socialt arbete ofta är ovana vid att prata om mätbarhet och siffror/diagram. Metoden används för att vi ska kunna få systematik och mätbarhet i det arbete vi gör och för att det i slutändan ska gagna de människor vi möter.

Skattningarna ger oss information om hur vi bemöter klienten samt i vilken mån kontakten skapar förutsättningar för förändring hos klienten. Med stöd av individens feedback kan vi analysera, de insatser och stöd vi ger, alliansen mellan klienten och socialarbetaren (både i mötet med klient och i pilotgrupp), men också i vår verksamhet som helhet. Det vill säga analys för utveckling kan ske på flera nivåer, men utgår alltid från ett enskilt möte mellan socialarbetare och klient. Det är när vi systematiskt samlar skattningarna från flera möten som det via reflektion i pilotgrupperna och annan analys av skattningarna kan leda oss mot en mer kunskapsbaserad socialtjänst där klientens erfarenheter och kunskap har inkluderats. Om detta och hur analys av FIT-Outcomes kan bidra till utveckling och förändring, inte bara för klienten utan också för socialarbetaren och verksamheten, handlar detta tema. Temat är uppdelat i två delar; ”utveckling av socialarbetarrollen” samt ”utveckling av verksamheten”.

3.3.1. Utveckling av socialarbetarrollen

FIT ger socialarbetaren möjlighet till egen utveckling, självreflektion och självvranssakan. FIT kan ses som ett verktyg för medveten reflektion över det arbete socialarbetaren utför vilket bidrar till en utveckling av den professionella rollen. Denna utveckling av socialarbetarrollen sker genom såväl feedback i det direkta mötet med klienten som via reflektioner och diskussioner i pilotgruppen.

FIT hjälper till att identifiera och ringa in olika utvecklingsområden för socialarbetaren så att denne kan se vad hen gör bra, men visar givetvis också på utvecklingsområden socialarbetaren behöver förändra. Cirkeldeltagarna upplever att FIT minskar risken för att de ska stagnera som socialarbetare och att användandet av FIT gör att jobbet upplevs som roligt och bra. Det blir som en vitamininjektion och bidrar till utmaningar i jobbet som är givande för socialarbetarnas utveckling.

Det kräver mod och trygghet att använda FIT då det kan upplevas utmanande. Utmaningen kan ligga i att kunna ta emot positiv och negativ feedback från klienter samt modet att anamma ett nytt arbetssätt. En tydlig effekt som cirkeldeltagarna lyfter fram är att användandet av FIT har bidragit till en ökad trygghet som socialarbetare, man har blivit modigare, fått klienter att berätta vad det är man inte är så bra på. Man vågar som socialarbetare söka svar på det man inte är så bra på och jobba vidare med det och på så sätt skapa utvecklingsområden. Minst lika viktigt är det att diskutera och reflektera över det som faktiskt fungerar bra och som man får positiv feedback kring.

3.3.2. Utveckling av verksamheten

Socialt arbete är i många avseenden svårt att mäta och utvärdera, men FIT ger en möjlighet att på ett strukturerat sätt kontinuerligt utvärdera och utveckla verksamheten utan att för den skull förlora det sociala arbetets essens. Förhoppningen är att det i sin tur leder till en kvalitetshöjning i verksamheten, eftersom det bör leda till en insikt om i vilken mån det be-

hövs andra insatser eller metoder för att kunna möta de behov som finns och bemöta olika klienter.

Det är stor skillnad i hur deltagarna upplever att verksamhetsutveckling skett i respektive kommun genom användandet av FIT. Detta menar deltagarna härrör från hur systematiskt användandet av FIT är och vilken organisatorisk styrning som finns exv. med implementering, superanvändare och pilotgrupp. Det samarbete som finns i vår delregion har dock bidragit till utveckling, då det leder till samtal och utbyte av kunskap och erfarenheter.

När det gäller utveckling av verksamheten med stöd i analyser av FIT-skattningar är det den del där det finns mest utvecklingspotential menar cirkeldeltagarna. Gruppens samlade erfarenhet är att det finns mycket att göra när det gäller att använda FIT för verksamhetsutveckling. Man kan använda FIT-Outcomes för att identifiera olika faktorer för att därigenom hitta utvecklingsområden. Ju mer socialarbetarna registrerar i systemet desto mer material blir det att analysera. Det IT-stöd som utvecklats underlättar givetvis i hur skattningar kan användas på aggregerad nivå, både vad gäller mellan olika verksamheter inom en kommun, mellan kommuner och till och med med andra länder.

När det gäller statistik i FIT-Outcomes i syfte att utveckla verksamheten så menar gruppen att det i första hand bör ske på ledningsnivå, där superanvändaren ska inkluderas, men självklart med medarbetarnas kännedom och inflytande. Viktigt är dock att betona att det inte är deras ansvar eller uppdrag att jobba med datamaterialet för utveckling av verksamheten. De bidrar givetvis till utveckling vad gäller socialarbetarrollen och den enskilde klientens förändringsprocess och enhetens samlade klienter.

3.3.3. Analys av skattningar

De skattningar som finns används främst för att analysera det enskilda mötet mellan klient och socialarbetare för att därigenom skapa förutsättningar för en bättre allians och tillse att de insatser och stödformer som erbjuds också skapar förändring för klienten. Det är viktigt att analysen av skattningarna görs i dialog med klienten. All feedbackdata, både när det gäller förändring och allians, ska diskuteras och analyseras med klienten.

Skattningarna kan analyseras i pilotgrupp. Syftet med att analysera feedbackdata i grupp är att utifrån ett handledningsperspektiv få med sig idéer och tankar som sedan förs med in i det kliniska arbetet med klienten. Detta förutsätter dock att det finns en välfungerande pilotgrupp och en kunnig superanvändare som kan leda och hålla ihop detta analysarbete.

Generellt sett är vi bra på att använda den feedback klienterna ger i mötet och i pilotgrupp. Med dessa delar kan vi finna dels individens egna utvecklingsområden (såväl klienten som socialarbetarens) men vi når också gruppens utvecklingsområden, vilka exempelvis kan användas för kompetensutveckling.

Vad gäller att använda skattningar för verksamhetsutveckling så har cirkeldeltagarnas kommuner liten erfarenhet av det än så länge. FIT-Outcomes kan användas i mycket högre grad än det gör idag. Här är ett stort område för utveckling och kompetensförhöjning som cirkeldeltagarna hoppas att vi kan jobba mer med.

Poängteras bör att skattningar och statistik från användandet av FIT ska ses som en del i helheten. Det finns andra redskap som verkar för delaktighet och brukarmedverkan, samt för verksamhetsutveckling som vi ska komplettera med.

Sammantaget kan man dock säga att reell brukarmedverkan som tas på allvar och som intäkt för att förändra och utveckla såväl individ, verksamhet och professionens förhållnings-sätt är betydande för att öka förutsättningarna för en kunskapsbaserad socialtjänst som vilar på såväl forskning, praxis och klientens erfarenhet och kunskap.

4. Sammanfattning och diskussion

Detta kapitel är tvådelat och inleds med en kort summering av vad vi kommit fram till, hur syfte och frågeställningar besvarats. Avslutningsvis lyfts ett antal aspekter fram som vi särskilt vill poängtera för att implementera, upprätthålla och vidareutveckla användandet av FIT och därmed förhoppningsvis öka såväl den reella brukarmedverkan som kvaliteten på våra verksamheter och insatser inom socialtjänsten.

4.1. Vad har vi kommit fram till?

Syftet med forskningscirkeln var att få ökad kunskap om hur det konkreta användandet, implementeringen och upprätthållandet av FIT har utvecklat socialarbetarrollen och utröna i vilken mån denna kunskap kan bidra till verksamhetsutveckling som i än högre grad främjar reell brukarmedverkan.

En av cirkelns frågeställningar var att utröna vad i användandet och implementeringsformen av FIT som skapar förutsättningar för utveckling för såväl klient, socialarbetare som verksamhet. Vårt resultat visar att metoden FIT i sitt upplägg, innehåll och struktur ger förutsättningar för utveckling för såväl klient, socialarbetare som verksamhet. Cirkeldeltagarnas erfarenheter visar dock det krävs ett beslut om att metoden ska användas, en implementeringsplan samt stöd via en superanvändare med tid och kompetens för att hålla ihop metodanvändandet.

Cirkelns andra frågeställning rörde såväl framgångsfaktorer som utvecklingsområden rörande i vilken mån man med hjälp av det konkreta användandet, implementeringen och upprätthållandet av FIT kan nå ökad reell brukarmedverkan. Cirkeldeltagarna är eniga i att det blir en ökad brukarmedverkan i praktiken när FIT används, då metoden i sig har sin utgångspunkt i just klientens delaktighet. Följer man metodens alla led så engageras klienten i sin egen förändringsprocess och ges möjlighet att påverka och blir en resurs i socialtjänstens arbete. Detta leder som cirkeldeltagarna ser det till en reell brukarmedverkan, där klienten inte bara är delaktig utan också har inflytande över förändringsprocessen.

Ett utvecklingsområde som resultatet visar är vikten av upprätthållandet, men också utvecklingen av metodens användande. Att analysera skattningar och statistik på flera nivåer ger en ökad förutsättning för reell brukarmedverkan men ger även andra möjligheter såsom professions- och verksamhetsutveckling. Detta förutsätter ett ökat användande av FIT-Outcomes där aggregerade data kan sammanställas.

4.2. Vad vill vi skicka med till ledningen?

Cirkeldeltagarna vill betona ett antal aspekter som de ser som viktiga vad gäller implementering, användande och utveckling av FIT. Dessa lärdomar önskar de skicka med till ledningen i de kommuner som redan använder FIT för vidare diskussion och utveckling av användandet. Dessa kan också vara ett bra stöd och diskussionsunderlag för de kommuner som är nyfikna på eller står i begrepp att börja använda metoden.

Tänk på att:

- Om metoden skall få genomslag måste det finnas; driv i alla led, tydliga beslut om användande, en ledning som har kunskap och förståelse samt att det finns en planering och struktur.

- Resurser och förutsättningar krävs för att FIT ska få genomslag och utvecklas
- Superanvändare ska finnas, med tydligt uppdrag och förutsättningar (ha, få och ta ansvar, ska prestera, driva, engagera, ha tid avsatt i tjänsten)
- Pilotgrupper är ett gynnsamt forum förutsatt att det finns en engagerad och kunnig superanvändare
- Nätverk och samarbete över kommungränserna är en styrka, det som finns ihop med kommunalförbundet är bra, oavsett om vi kommit olika långt. Tvärgrupper ger;
 - Inspirera varandra
 - Berikande
 - Energi
 - Trevligt
 - Tips erfarenheter delas
 - Inte gå på samma minor
 - Inte uppfinna hjulet igen
- Större chans att medarbetare blir kvar i organisationen eftersom FIT är en bra utmaning för socialarbetaren (mycket viktig aspekt för ledningen)
- FIT med IT-stödet FIT-Outcomes ökar möjligheterna till analys på flera nivåer.
- Det finns ett värde i att skapa en feedback kultur i organisationen med hjälp av FIT där medarbetare känner sig hörda, sedda, respekterade och delaktiga precis på samma sätt som klienten görs delaktig via FIT i mötet med socialarbetaren (parallellprocess)
- FIT är en strukturerad metod som kan ge oss mätbarhet av komplexa processer såsom förändring och allians, något som ofta är svårt i det sociala arbetet.



Fyrbodals kommunalförbund – 14 kommuner samarbetar för tillväxt

Museigatan 2 • Box 305 • 451 18 Uddevalla
Vxl 0522-44 08 20 • Fax 0522-145 54 • fou@fyrbodals.se
www.fou.fyrbodals.se