

Nytt vin i gamla läglar

– Bostad först, boendeinflytande och om att identifiera och stötta "the missing hero"

Marcus Knutagård & Arne Kristiansen

Förord

I denna rapport redovisar vi resultaten från utvärderingarna av två pilotprojekt i Helsingborgs stad, som pågått mellan 2014 och 2017. Projekt framstår ofta som ”rationella”, samtidigt som de också måste vara sökande och oförutsägbara (Sahlin 1996). De projekt som vi beskriver i denna rapport har varit just detta. Det har funnits en stor öppenhet i arbetet och en hög grad av nyfikenhet och vilja att söka efter nya arbetsätt och pröva nya sätt att samarbeta. Ett inneboende problem med projekt är att de idéer och arbetsätt som utvecklas försvinner – eller rinner ut i sanden – efter projektets slut. En styrka med de projekt som beskrivs i denna rapport är att de varit del i det förändringsarbete mot ökat brukarinflytande och medskapande som är en del av socialförvaltningens övergripande strategi. Detta gör att vi tror att det som utvecklats i projekten kommer att leva vidare i organisationen i en eller annan form.

Vi vill rikta ett stort tack till alla boende och personal som har deltagit i utvecklingsarbetet och som har delat med sig av sina kunskaper och erfarenheter. Ett särskilt tack vill vi rikta till Dinah Åbinger, socialdirektör för socialförvaltningen i Helsingborg, för ditt outtröttliga engagemang och stöd i utvecklingsarbetet. Vi vill också särskilt tacka Björn Wäst, enhetschef för stödboendeenheten för din vision och drivkraft i att skapa ett nytt bostadssocialt program samt Anna-Karin Bergman, FoU-chef för FoU Helsingborg som har tagit stort ansvar för metodutvecklingsarbetet och kunskapsspridning sedan projektets början. Annika Nilsson från FoU-Helsingborg har bidragit med nya perspektiv och med erfarenheter från andra utvecklingsprojekt. Ett stort tack till Mia Berggren och Jessica Björklund för er generositet att dela med er av era praktiska erfarenheter från hemlöshetsarbetet. Ett extra varmt tack till Bo Pettersson, Catrin Albrektsson, Marianne Månsson och Bengt Nilsson för ert enorma arbete och engagemang. Ni har inte bara varit engagerade i detta arbete, utan berikar arbetet i så många andra områden i Helsingborgs stad och för Socialhögskolan vid Lunds universitet. Så mycket skratt och tårar samt en stor portion kreativitet. Vi har lärt oss mycket och ser fram emot kommande utmaningar. Projektet hade inte varit möjligt utan det finansiella stöd som vi fått från Plattformen samt från Helsingborgs stad, ett stort tack! Återigen tack till er all för att ni har bidragit med er kunskap. Trots alla era värdefulla bidrag ligger eventuella fel och brister i rapporten på våra axlar.

Lund i oktober 2017

Marcus Knutagård & Arne Kristiansen

Innehåll

FÖRORD	2
<u>DEL 1.</u>	5
<u>ATT SKALA UPP BOSTAD FÖRST-PROJEKT: DRIVKRAFTER OCH BARRIÄRER. UTVÄRDERING BOSTAD FÖRST 1.0</u>	5
INLEDNING.....	5
VAD ÄR BOSTAD FÖRST?	6
BAKGRUNDEN TILL PROJEKTET.....	13
HELSINGBORGS ORDINARIE OCH SEKUNDÄRA BOSTADSMARKNAD.....	14
METODDISKUSSION OCH BESKRIVNING AV DELSTUDIER	19
DET EMPIRISKA MATERIALET	22
DELSTUDIE 1	23
DELSTUDIE 2	25
DELSTUDIE 3	27
TEORIDISKUSSION.....	28
SOCIAL INNOVATION	28
SOCIAL HÅLLBARHET	30
<u>LOVANDE RESULTAT</u>	31
<u>IMPLIKATIONER FÖR FRAMTIDEN</u>	35
SPRIDNINGSSTRATEGI	37
ETT UPPMÄRKSAMMAT ARBETE	38
PUBLICERADE ARTIKLAR OCH KAPITEL	38
PLANERADE ARTIKLAR	38
PRESENTATIONER VID KONFERENSER.....	39
<u>DEL 2.</u>	40
<u>BRUKARMEDVERKAN I SOCIALA STÖDBOENDEN. UTVÄRDERING BOSTAD FÖRST 2.0</u>	40
SYFTE.....	40
EN DEL AV ETT PÅGÅENDE UTVECKLINGSARBETE.....	42
OM BRUKARMEDVERKAN INOM SOCIALTJÄNSTEN – BAKGRUND OCH FORMER.....	42
DET EMPIRISKA MATERIALET	44
DIALOGMÖTEN	44
FRAMTIDSVERKSTAD	45
MOBILISERINGSKURSEN	46
<u>TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER.....</u>	47

OM DIALOG	47
TILLIT	49
SOCIALA FÄLLOR OCH SAKNADE HJÄLTAR	50
<u>RESULTAT</u>	<u>51</u>
MÖJLIGA UTVECKLINGSOMRÅDEN.....	61
AVSLUTANDE KOMMENTARER.....	63
REFERENSER.....	64

Del 1.

Att skala upp Bostad först-projekt: drivkrafter och barriärer. Utvärdering Bostad först 1.0

Inledning

Forskningsprojektet "Att skala upp Bostad först – drivkrafter och barriärer" undersöker möjligheterna att utveckla det bostadssociala programmet i Helsingborgs stad genom att tillämpa principer från Bostad först-metoden och lärdomar från det pilotprojekt med Bostad först som bedrevs i Helsingborgs kommun från 2010 till och med 2013, och som blev en permanent del av Helsingborgs kommuns bostadssociala program efter försökstidens slut. Projektet beviljades medel från Plattformen¹ i Helsingborg. En första ansökan skickades in under våren 2014 och projektet påbörjades under hösten 2014. Medlen från Plattformen har gjort det möjligt att snabbt komma igång med projektet och tack vare kontinuerligt stöd har projektet utvecklats under årens lopp där särskilt två viktiga utvecklingsområden fördjupats. Det första området rör möjligheten att utveckla former för brukarmedverkan inom ramen för det bostadssociala programmet samt betydelsen av att skapa tillitsfulla relationer.

Det är viktigt att betona att uppskalningsprojektet syftar till att införliva de grundläggande principer som används i Bostad först-program. Projektet syftar således inte till att skala upp den Bostad först verksamhet som är etablerad i staden. Detta innebär att upp-

¹ Plattformen är ett samarbete mellan Helsingborgs stad och Lunds universitet med syfte att stärka utvecklingen av verksamheten vid Campus Helsingborg. Varje år avsätter Helsingborgs stad medel till Plattformen som ska gå till forsknings- och utvecklingsverksamhet. Det är styrelsen för Campus Helsingborg som beslutar hur Plattformens medel ska fördelas.

skalningsprojektet inte ska förväxlas med Bostad först-verksamheten i Helsingborg. Att försöka införliva det tankesätt och den filosofi som Bostad först vilar på i det bostadssociala programmet i Helsingborg är ett ambitiöst projekt. Helsingborgs stad har lyft Bostad först som en av strategierna för att uppnå de mål som ställts upp i stadens *mål och strategier i arbetet mot bostadslöshet* från 2011. Här anges även att de förslag på åtgärder som föreslås skall utgå ifrån en konsekvensanalys utifrån ett ekologiskt, socialt och ekonomiskt helhetsperspektiv. Vi kommer att återkomma till detta med betoning på social hållbarhet.

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

Vad är Bostad först?

Bostad först är en innovativ metod som började utvecklas i början av 1990-talet av organisationen Pathways to Housing i New York (Tsemberis 2010). Bostad först utgår, enligt ursprungsmodellen, från åtta grundprinciper:

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

(Tsemberis 2015, s. 18, vår översättning)

En central utgångspunkt i Bostad först-konceptet är alltså att tillgång till en egen bostad betraktas som en grundläggande mänsklig rättighet. Detta medför att en central aspekt av Bostad först är att den tar avstamp i en princip om social rättvisa. Bostad först utgår ifrån att människor behöver ett tryggt eget boende för att kunna leva socialt integrerat och för att kunna göra något åt olika livsstilsproblem, till exempel missbruk. Den ursprungliga Bostad först-modellen betonar vikten av att separera behandling och boende. Detta betyder att hyresgästen inte tvingas att underkasta sig behandling för att få en bostad. Bostaden kommer i första hand då bostaden är en förutsättning för att hyresgästen ska kunna ta itu med andra eventuella problem. En viktig utgångspunkt i ursprungsmodellen är att de lägenheter som tillhandahålls är utspridda i det ordinarie bostadsbeståndet. Skälet till detta är principen om normalisering och underlätta för hyresgästen att bli en del av grannskapet (social integration).

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

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

Forskningsresultat från flera länder visar att Bostad först kan vara betydligt mer effektiv för att ge förutsättningar för kvarboende jämfört med traditionella metoder som används i hemlöshetsarbete, t.ex. trappstegsmodellen (Tsemberis, Gulcur & Nakae 2004; Pearson, Montgomery & Locke 2009; Pleace 2012). Olika studier visar också att Bostad

först är en kostnadseffektiv metod (Lariemer et al. 2009; Pleace 2012). Ursprungsmodellen kommer, som nämnts, från USA och under de senaste åren har en rad europeiska projekt genomförts med goda resultat. Utifrån detta arbete har en europeisk guide för Bostad först tagits fram som i stort sätt överensstämmer med ursprungsmodellen, men som lyfter fram vissa skillnader som har identifierats i förhållande till de försök som har gjorts i Europa (Pleace 2016).² Denna guide för vad Bostad först är och hur modellen kan implementeras håller på att översättas till svenska. En viktig diskussion rör förutsättningarna för de Bostad först-projekt som inte använder sig av lägenheter utspridda i det ordinarie bostadsbeståndet. Detta gäller bland annat några av de första Bostad först-programmen i Finland där gamla härbärgen konverterades till Bostad först-lägenheter (Pleace et al. 2015).

Två viktiga aspekter bör lyftas fram när det gäller denna typ av blockförhyrda flerfamiljshus. För det första betonar guiden vikten av att de lägenheter som hyrs ut har samma hyresrättsliga skydd som en lägenhet på den ordinarie bostadsmarknaden. För det andra betonar den vikten av att en hyresgäst kan bo kvar i sin lägenhet efter att denne har lämnat Bostad först-programmet. En annan viktig utgångspunkt i Bostad först är principen om skademinskning (harm reduction). Denna princip hamnar ofta i konflikt med andra verksamheter som bygger på återhållsamhet och nolltolerans mot användandet av droger. Detta kan vara en stor utmaning för både chefer och personal som tidigare eller samtidigt arbetar utifrån dessa principer. Det blir med andra ord en konflikt mellan olika typer av institutionella logiker eller den värdegrund som olika boendalternativ vilar på. Det är dock viktigt att påpeka att klientens självbestämmanderätt i Bostad först är så central att även om skademinskningens principen är en viktig komponent så är det givetvis så att om en klient vill genomgå en avgiftning och vara en del av ett behandlingsprogram som bygger på avhållsamhet så kommer Bostad först-teamet att stödja denna process. Skälet till varför skademinskningens principen är en central utgångspunkt är att detta förhållningssätt har visat ge bättre resultat än de modeller som kräver drogfrihet först innan en klient kan få en bostad (Pleace 2008).

Bostad först har på senare börjat få spridning även i Sverige (Knutagård & Kristiansen 2013). Trots goda resultat från de utvärderingar som gjorts bedrivs Bostad först i mindre än 20 av Sveriges 290 kommuner (Knutagård 2015). I nuläget har lokala utvärderingar genomförts av Bostad först-projekten i Järfälla, Göteborg, Karlstad (Folkesson 2017), Stockholm, Västerås samt Örebro.³ Samtliga utvärderingsrapporter pekar på positiva

² http://housingfirstguide.eu/website/the_guide/

³ Järfälla:

resultat när det gäller kvarboendenivån. Bostad först i Stockholm har en lägre kvarboendenivå än exempelvis Bostad först i Helsingborg och Karlstad. Det handlar oftast om ett mindre antal deltagare, vilket gör det svårt att studera verksamheterna med kvantitativa mått. Detta gäller framför allt om syftet är att studera i vilken omfattning social integration kan uppnås med Bostad först. I detta sammanhang kan det mest ändamålsenliga sättet att samla information vara att samtala med deltagarna om hur de upplever deltagandet i Bostad först och hur de resonerar kring deras livssituation och möjligheter att delta i samhällslivet i stort (jfr *Housing First Guide Europe*, s. 68). Den senaste i raden av utvärderingar är den om Bostad först-verksamheten i Karlstad. Initialt var syftet att genomföra en utvärdering enligt samma design som den som använts i Stockholm (kvasiexperimentell design med matchad kontrollgrupp). Ganska snart i utvärderingsarbetet bedömdes detta upplägg som en icke framkomlig väg och utvärderingsdesignen arbetades om. I utvärderingsrapporten diskuteras de metodologiska svårigheter som utvärderaren brottades med och denna diskussion är ett viktigt underlag för de kommuner som vill införa Bostad först och har tankar om hur verksamheten bör följas upp (Folkesson 2017).

<https://www.jarfalla.se/download/18.5417505c156ac8f3eaa5ebf8/1471879674769/10.2+Bostad+f%C3%B6rst+rapport.pdf>

Utvärderingen av Bostad först i Göteborg finns ännu inte tillgänglig som elektronisk resurs. Däremot finns utvärderingen av BODIL-projektet tillgänglig som berör ett lokalt Bostad först-projekt i SDF Askim-Frölunda-Högsbo:

[http://www.boendeportalen.goteborg.se/prod/fastighetskontoret/boendeportal/dalis2.nsf/vyFilArkiv/BODIL_slutrapp_170222.pdf/\\$file/BODIL_slutrapp_170222.pdf](http://www.boendeportalen.goteborg.se/prod/fastighetskontoret/boendeportal/dalis2.nsf/vyFilArkiv/BODIL_slutrapp_170222.pdf/$file/BODIL_slutrapp_170222.pdf)

Utvärderingen av Bostad först i Karlstad är författad av Per Folkesson (2017), men finns inte som elektronisk resurs i skrivande stund.

Lägesrapporten kring Bostad först i Stockholm finns tillgänglig som elektronisk resurs. Det finns även en artikel av Källmén & Blid (2016). En ytterligare källa är ett tjänsteutlåtande inför att projektet övergick till en permanent verksamhet:

<https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1760890>

https://www.researchgate.net/publication/301228297_Free_from_Homelessness_Is_Housing_First_The_Solution_-_A_Comparison_with_the_Staircase_Model_A_Feasibility_Study

<https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1818478>

<https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1818478>

Utvärderingen av Bostad först i Västerås bygger bland annat på en magisteruppsats av implementeringen av Bostad först:

<http://www.vasteras.se/download/18.6069dd5f15a6054f85f2aff/1490112550860/13+Uppf%C3%B6ljning+av+Bostad+f%C3%B6rst.pdf>

Örebro:

<http://bostadforstorebro.se/wp-content/uploads/Bostad-F%C3%B6rst-utv%C3%A4rdering-2015-2-Utskick.pdf>

Helsingborgs kommun var en av de första kommunerna i Sverige som prövade Bostad först när det treåriga pilotprojektet startade hösten 2010. Pilotprojektet med Bostad först i Helsingborg utvärderades av forskare från Socialhögskolan vid Lunds universitet (Kristiansen & Espmarker, 2012; Kristiansen, 2013; Knutagård & Kristiansen, 2013). Utvärderingen, som var processinriktad och som byggde på etnografisk metod, visade att Bostad först-verksamheten i Helsingborg fungerade väl och gav positiva resultat då det gällde kvarboendenivå och hur brukarnas livssituation påverkades. Pilotprojektet i Helsingborg riktades mot människor i akut hemlöshet och som hade problem med missbruk och psykisk ohälsa. Av de nitton personer som fick lägenheter genom projektet i Helsingborg under tiden september 2010 till maj 2013, så blev tre uppsagda från sina lägenheter. Detta innebär att kvarboendenivån låg på över åttio procent. Hyresgästerna i projektet hade i de flesta fall förbättrat sin livssituation, exempelvis vad gäller alkohol- och drogmisbruk, ekonomi, sociala relationer och hälsa. Tabell 1 visar hur hyresgästerna i Bostad först skattade sin situation före och efter att de flyttat in i sin Bostad först-lägenhet samt personalens skattning av hyresgästens situation före och efter. Skattningarna visar att det finns stora likheter mellan hyresgästernas och socialarbetarnas bedömning vilket antyder att skattningarna inte handlar om några överdrifter eller underdrifter. Två områden har visat sig vara svårare än de andra att nå en större positiv förändring när vi ser hyresgästernas och socialarbetarnas skattningar över tid. Detta gäller sysselsättning samt fritidsaktiviteter. Detta förhållande syns även i de nationella kartläggningarna av antalet hemlösa i Sverige där en mycket liten del hemlösa har en inkomst från ett eget lönearbete (SOU 2000:14; Socialstyrelsen 2012). Detta resultat är något som diskuterats genomgående under projekttiden och är en viktig del av arbetet med Bostad först 2.0 (se vidare nästa del av rapporten).

Tabell 1. Bostad först Helsingborg 2016. Hyresgästernas skattning av livssituationen före och efter att de flyttat in i sin Bostad först-lägenhet samt personalens skattning av hyresgästens situation före och efter.

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

Utvärderingen visade att Bostad först-verksamheten i Helsingborg i de flesta avseenden motsvarade de principer som gäller för Bostad först enligt Pathways to Housing (Knutgård & Kristiansen 2013). Under 2015 genomfördes en programtrohetsstudie av de Bostad först-projekt som var verksamma i Sverige. Studien visade att programtroheten var mycket hög i Helsingborg. Programtrohetsstudien syftade dels till att mäta hur väl Bostad först-projekten i Sverige överensstämde med ursprungsmodellen i USA samt att studera eventuella förändringar i förhållande till Pathways to Housing (så kallad programme drift). Den höga programtroheten i Helsingborg pekar på att de som arbetade i projektet hade lyckats utveckla ett professionellt relationsskapande förhållningssätt grundat i hyresgästernas självbestämmande. Ett viktigt påpekande gällande programtrohet är att det finns en diskussion kring att å ena sidan vara så nära ursprungsmodellen som möjligt, å andra sidan skapa utrymme för anpassning. Den första positionen framhåller vikten av att göra så få förändringar som möjligt medan den andra hävdar vikten av att anpassa metoden efter den mottagande verksamhetens behov. Skälet till detta är att de som använder metoden måste känna ett ägarskap om arbetssättet ska leda till någon mer varaktig förändring (Dearing, Maibach & Buller 2006, s. 18). Utvärderingen pekade också på att Bostad först-verksamheten i Helsingborg var betydligt mer kostnadseffektiv än annat hemlöshetsarbete i kommunen (Kristiansen 2013). De positiva

resultaten från projektet var avgörande när Helsingborgs kommun 2013 beslutade att göra verksamheten till en permanent del av det bostadssociala programmet från och med 2014. De uppföljningar vi gjort 2014, 2015, 2016 och 2017 av Bostad först-verksamheten i Helsingborg visar att det finns en hållbarhet i de positiva resultaten även efter det att projektet blivit en permanent del av det bostadssociala programmet. Under 2017 omfattade verksamheten 54 hyresgäster och kvarboendenivån låg på 85,2 procent. Av dessa var 32 män och 22 kvinnor. Genomsnittsåldern för män är cirka 48 år och för kvinnor cirka 46 år.

Ganska tidigt stod det klart att kvarboendenivåerna i Bostad först var mycket högre än i det bostadssociala programmet. Detta påkallade givetvis såväl tjänstemännens som politikernas intresse. En tidigare mycket hög andel avhysta hyresgäster inom det bostadssociala programmet kom att minska under undersökningsperioden. Detta kan ses som en indirekt effekt av införandet av Bostad först principerna som en del av det bostadssociala programmet.

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

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

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

Bakgrunden till projektet

Plattformen i Helsingborg beviljade medel till projektet: "Att skala upp Bostad först-projekt: drivkrafter och barriärer". Arbetet med projektet påbörjades redan under 2014, men projektets olika delstudier initierades i januari 2015.⁴

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

- Är det möjligt att införliva lärdomar från forskning och utvärdering av Bostad först-projekt i det befintliga bostadssociala programmet i Helsingborg? Med andra ord – är det möjligt att hålla nytt vin i gamla flaskor?

⁴ Hur arbetet med Bostad först i Sverige växte fram samt den roll Lunds universitetet spelat, men också hur personer med egen erfarenhet av hemlöshet har varit viktiga aktörer i detta arbete har tidigare beskrivits mer ingående; se exempelvis Knutagård & Angelin (2015) samt Knutagård (2017).

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

Projektet är ett samverkansprojekt mellan Lunds universitet Campus Helsingborg, Socialhögskolan samt Helsingborgs stad och FoU Helsingborg, Forsknings- och utvecklingsenheten för social hållbarhet i syfte att stärka forskningsmiljön vid Campus Helsingborg. Ansvarig forskningsledare från Socialhögskolan är fil. dr Marcus Knutagård. Ansvarig för Helsingborgs stad är enhetschef för stödboendeenheten, Björn Wäst. Ansvarig för FoU Helsingborg är FoU-chef, Anna-Karin Bergman. I projektets styrgrupp har även personer med egen erfarenhet medverkat från projektstart och aktivt deltagit i utformningen av projektet. Brukarna har alla varit medlemmar i kamratföreningen G7 i Helsingborg, men alla har inte varit hyresgäster inom Bostad först, men samtliga har haft egna erfarenheter av hemlöshet. Metoden för projektet är en så kallad Practice Research där kunskapsproduktionen sker i ett nära samarbete mellan forskare och aktörer inom det sociala arbetets praktik (se exempelvis Fook 1996; Uggerhøj 2011; Marthinsen & Julkunen 2012).

Helsingborgs ordinarie och sekundära bostadsmarknad

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

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

Befolkningsammansättningen i Helsingborg motsvarar i stort genomsnittet för Sverige. Helsingborg har en positiv befolkningsutveckling. Sedan 2010 har befolkningen ökat med

i genomsnitt 1 400 invånare per år. En majoritet av de som flyttar till Helsingborg är yngre människor (Länsstyrelsen Skåne 2015). År 2016 ökade antalet innevånare i Helsingborg med ytterligare 2 638 personer.⁵

2014 bestod det befintliga bostadsbeståndet i Helsingborg av totalt 65 458 bostäder, varav två tredjedelar var bostäder i flerbostadshus och en tredjedel i småhus. När det gäller ägandeformer i bostadsbeståndet utgörs 46 procent av hyresrätter, 27 procent av bostadsrätter och 27 procent av egnahem (SCB 2016).

Den största aktören på hyresmarknaden är det kommunala bostadsbolaget Helsingborgshem som äger drygt 12 000 lägenheter. Exempel på stora eller medelstora privata hyresvärdar i Helsingborg är Rikshem, Akelius, Balder, Wallenstam, Willhem, BoGripen och Garnito.

Det råder brist på bostäder i Helsingborgs stad, medan det är i stort sett balans i bostadsmarknaden på övriga orter i kommunen. För att få balans på bostadsmarknaden skulle det behövas en nyproduktion på 700–1 000 bostäder per år. Sedan 2010 har det i genomsnitt byggts cirka 470 bostäder per år i kommunen, varav två tredjedelar består av lägenheter i flerbostadshus (Länsstyrelsen Skåne 2015). Under de senaste två åren har dock bostadsbyggandet tagit fart. Drygt 1 700 bostäder förväntas påbörjas att byggas under 2017.⁶ Byggtakten har medfört att det främst är centralorten som har en obalans på bostäder. Nyproduktionen medför dock att boendekostnaderna ökar och även om det finns vakanta hyreslägenheter är det svårt för vissa grupper att få tillträde.⁷

När det gäller den sekundära bostadsmarknaden (Sahlin 1996) i Helsingborg, så ansvarar kommunens socialtjänst för totalt 375 boendeplatser för personer som av olika anledningar inte kan få bostad på den ordinarie bostadsmarknaden. Dessa boendeplatser är fördelade på bland annat akutboenden och träningslägenheter. Helsingborgs kommun

⁵ Se: <https://utveckling.skane.se/digitala-rapporter/huga/befolkning/>

⁶ <http://www.lansstyrelsen.se/skane/Sv/samhallsplanering-och-kulturmiljo/boende/bostadsmarknad/PublishingImages/Pages/Bostadsmarknadsenkaten/Sammanst%C3%A4llning%20av%20Bostadsmarknadsenk%C3%A4ten%202017.pdf>

⁷ Den genomsnittliga hyreskostnaden för en nyproducerad hyreslägenhet på tre rum och kök var 10 268 kronor i månaden år 2015 (Källa SCB). https://www.scb.se/sv_/Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Boende-byggande-och-bebyggelse/Bostads--och-hyresuppgifter/Avgifterhyror-for-nybyggda-lagenheter/7405/7412/Behallare-for-Press/409312/

har också en Bostad först-verksamhet med 32 lägenheter.⁸ Den sekundära bostadsmarknaden består av de lägenheter som socialtjänsten hyr av bostadsföretag i första hand och som de i sin tur hyr ut i andra hand till dess klienter (Sahlin 1996). De övriga boendalternativen brukar benämnas den särskilda boendesfären (Löfstrand 2005)

Tabell 3. Vuxenverksamhetens andel av boendeformer och antal boendeplatser i det bostadssociala programmet i Helsingborgs kommun 2016.⁹

	Antal platser
Fenix (akutboende)	37
Kronan	17
Carnot	32
Träningslägenheter	95
Bostadssociala lägenheter	162
Bostad Först	32
Totalt	375

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

⁸ Totalt är det 54 personer som fått en Bostad först-lägenhet sedan pilotprojektet startade 2010. Som vi skrev tidigare har en del av dessa vräcks och några avlidit. Det stora flertalet bor dock fortfarande kvar i sina lägenheter där nästan 40 procent har tagit över förstahandskontraktet. En del av de personer som i praktiken har lämnat Bostad först-verksamheten har fortfarande ett så kallat servicestöd. Av de 54 individerna är det i nuläget 32 deltagare som bor i en Bostad först-lägenhet med stöd från Bostad först-teamet.

⁹ Stadens bostadssociala program omfattas även av bostadssociala lägenheter för barnfamiljer inom barn och ungdom samt för arbetsmarknadsförvaltningen (AMF) i form av andrahandskontrakt samt jourlägenheter för försörjningsstödstagare och för nyanlända under etableringstiden.

Socialstyrelsen genomför nationella hemlöshetskartläggningar. Vid kartläggningen 2011 fanns det 34 000 hemlösa i Sverige. Omräknat till antal hemlösa per 10 000 invånare var det 36 hemlösa/10 000 invånare i riket. Denna siffra kan jämföras med 68 hemlösa/10 000 invånare i Helsingborg. Totalt uppgav staden att de år 2011 hade 878 hemlösa i de fyra hemlöshetsituationer som ingår i Socialstyrelsens definition (2012). Vid Socialstyrelsens senaste kartläggning som publicerades i november 2017 rapporterades totalt 413 hemlösa i Helsingborg, vilket är en kraftig minskning jämfört med kartläggningen 2011.¹⁰ Omräknat till antalet hemlösa per 10 000 invånare är det 29,4. De hemlöshetsituationer som Socialstyrelsen använder sig av är:

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

Det finns vissa likheter mellan hur Socialstyrelsen definierar hemlöshet och med den definition som the European Observatory of Homelessness har arbetat fram. De fyra typer av hemlöshetsituationer som ingår i ETHOS är: *utan tak över huvudet, utan bostad, osäkert boende samt undermåligt boende* (Edgar 2009)¹¹.

Den europeiska hemlöshetstypologin grundar sig på en fysisk, social och juridisk domän för att definiera vad som menas med ett hem. Den fysiska domänen innebär att man har en egen ytterdörr till sitt hem och som man också har kontroll över. Att kunna "vara hemma" och att kunna ha integritet och ha ett eget privatliv inryms i den sociala domänen. Den juridiska domänen handlar om det rättsliga skyddet som man har till sin bostad och denna domän kan relateras till rätten till bostad. Att ha ett eget hyreskontrakt med besittningsskydd uppfyller betydelsen av denna domän. I den europeiska guiden om Housing First (Pleace 2016, s. 53) lyfts vikten av att tydliggöra skillnaden mellan att tillhandahålla olika former av boendelösningar med att erbjuda ett riktigt hem.¹² För att en bostad ska kunna uppfylla funktionen av att vara ett hem måste den uppfylla följande kriterier:

- Ett juridiskt hållbart och tryggt hyresavtal som innebär att hyresgästen inte kan omedelbart bli vräkt.

¹⁰ <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20765/2017-11-15.pdf>

¹¹ se även: <http://www.feantsa.org/download/en-16822651433655843804.pdf>

¹² Guiden finns tillgänglig på:

http://housingfirstguide.eu/website/the_guide/

- Bostaden ska vara en plats där den enskilde kan umgås med familj, anhöriga och vänner utan att bli störd och där individen också har en möjlighet att dra sig tillbaka. Det handlar om en plats där individen kan ha sitt privatliv.
- Bostaden måste också vara en plats där man själv kan välja hur man vill ha det utifrån gällande hyreslagstiftning, men det ska vara en plats där man själv kan välja vilka som man bjuder hem och där andra inte kan komma och gå hur de vill.
- Bostaden måste vara en plats där den enskilde känner sig säker och trygg.
- Boendekostnaderna får inte vara så höga att det är svårt att få ihop det till andra nödvändiga omkostnader.
- Bostaden måste också vara utrustad med de bekvämligheter som en vanlig bostad har. Det handlar bland annat om att det ska finnas ett kök och badrum, men även nödvändiga möbler samt nödvändiga funktioner som fungerande värme, vatten och avlopp samt elektricitet.
- Bostaden får ej heller vara trångbodd eller ha så dålig standard att den ses som olämplig som bostad.
- Bostaden ska vara en plats där den enskilde själv kan välja hur den ska inredas, vilket utesluter den typ av boendialternativ där bostaden redan är inredd och den enskilde inte har någon möjlighet att själv vara med och bestämma eller välja hur den ska se ut. (punkterna är hämtade från Pleace 2016, s. 53, men med vår översättning och omskrivning av texten.)

Syftet med denna genomgång av hur en bostad bör vara utifrån Bostad först-modellen är att ha detta som ett underlag i den vidare diskussionen kring de boendialternativ som finns inom det bostadssociala programmet i Helsingborg. Vår framställning visar att det på flera boendialternativ är svårt att tillgodose dessa förutsättningar, men samtidigt så sker ett utvecklingsarbete med att införa det förhållningssätt som används inom Bostad först-modellen.

Ett annat viktigt område att lyfta fram är antalet vräkningar, då dessa leder till ytterligare problem för de hushåll som blir avhysta. Forskningen visar att en tidigare vräkning försvårar möjligheten för att åter få en bostad inom den ordinarie bostadsmarknaden. Detta gäller framför allt om det finns både hyresskulder och störningar. Enligt Kronofogden (2016) genomförs 9 av 10 vräkningar som berör barn på grund av hyresskulder. I hälften av fallen sker vräkningen för hyresskulder som är lägre än 10 000 kronor.¹³ Samtidigt visar forskningen att för många ekonomiskt utsatta hushåll är det framförallt inte vräkningar som är problemet som gör att de inte får en bostad, utan det är att de inte kommer in på bostadsmarknaden överhuvudtaget (se exempelvis Nordfeldt 2012). Trösklarna till bostadsmarknaden är med andra ord höga. Enligt Kronofogden genom-

¹³ Källa: <https://www.kronofogden.se/48476.html>.

fördes 26 vräkningar år 2013 i Helsingborgs kommun. 2014 skedde en markant ökning, då 39 vräkningar genomfördes. 2015 skedde en minskning till 23 vräkningar. Under 2016 var antalet verkställda vräkningar 31. Enligt Kronofogden vräktes 9 barn från sina permanenta boenden i Helsingborg 2016.¹⁴ Detta gällde fyra ärenden.

Metoddiskussion och beskrivning av delstudier

Metoden för projektet är, som vi nämnt tidigare, baserad på practice research, vilket innebär att kunskapsproduktionen sker i ett nära samarbete mellan forskare och aktörer inom det sociala arbetets praktik (Fook 1996; Uggerhøj 2011; Marthinsen & Julkunen 2012). Practice research syftar inte enbart till kunskapsutveckling, utan även efter att resultaten från forskningen ska bidra till utveckling av de verksamheter som är föremål för forskningen. Metoden kräver att man tar hänsyn till olika erfarenheter och kunskapskällor och att man ger utrymme för kunskapsutbyte mellan forskare, socialarbetare och brukare (Marthinsen och Julkunen 2012). Det finns ett tydligt släktskap mellan practice research och aktionsforskning (Knutagård & Kristiansen 2015). Det finns en rad termer för olika forskningsmetoder, som i likhet med practice research har ett släktskap med aktionsforskning. Exempelvis: collaborative research (Adler, Shani & Styhre 2004), community participatory research (Pinto, Schmidt, Rodriguez & Solano 2007) och empowerment evaluation (Fetterman & Wandersman 2005). Gemensamt för dessa forskningsinriktningar är att de innehåller såväl handling och förändringsambitioner, som sökande efter och utveckling av kunskap. Detta innebär en tydlig skillnad mot traditionell samhällsvetenskaplig forskning, som har fokus på de kunskapsmässiga aspekterna (Kristiansen 2011).

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

¹⁴

https://www.kronofogden.se/download/18.28b9f2671590d52c89b9c8e/1486988092373/Bar_n_2016.pdf

Centralt för samarbetet är projektgruppen för Scaling Up-projektet, som sammanträder ungefär en gång i månaden och där olika händelser och förändringar i projektet diskuteras. 2015 träffades projektgruppen nio gånger. Under våren 2016 hölls sex möten innan projektet gick över till nästa fas. I projektgruppen ingår, förutom de ansvariga forskarna, enhetschefen för det bostadssociala programmet, Helsingborgs FoU-chef samt tre personer som representerar kamratföreningen G7. Vi arbetar också för att nå ut till så många andra aktörer med koppling till det bostadssociala programmet som möjligt. Detta har vi gjort genom att besöka olika verksamheter i det bostadssociala programmet, då vi också genomfört observationsstudier och intervjuer med boende och personal. Vi har även intervjuat andra befattningshavare i det bostadssociala programmet, liksom politiker och hyresvärdar. Ett annat exempel är att då all personal inom det bostadssociala programmet var samlade för två planeringsdagar våren 2015 deltog vi under en halvdag tillsammans med två representanter från kamratföreningen G7 med information och diskussioner om projektet och Bostad först. Ytterligare ett exempel är att representanter för kamratföreningen G7 inom ramen för projektet besöker olika verksamheter inom det bostadssociala programmet, då de intervjuar boende utifrån en enkät de själva utformat.

Det är givetvis viktigt att problematisera och diskutera upplägget av Scaling Up-projektet. Vi försöker att kontinuerligt reflektera över våra egna roller och de andra aktörernas roller i projektet och hur det kan påverka utvecklingen av projektet. Practice research kräver delaktighet och engagemang av forskarna, vilket kommer att få betydelse både för förhållandet till andra aktörer i projektet som till datainsamling och resultat.

Robert N. Rapoport (1970) diskuterar i en klassisk artikel olika dilemman som aktionsforskare, vi nämnde ovan att det finns ett tydligt släktskap mellan aktionsforskning och practice research, ofta ställs inför. En typ av dilemman som Rapoport (a.a.) diskuterar handlar om forskningsetiska problem. Bland annat diskuterar han frågor om konfidentialitet och tystnadsplikt inom den verksamhet som undersöks och betydelsen av att skydda respondenter som delar med sig av känsliga uppgifter (a.a.). Detta är inte bara en fråga om att avidentifiera och anonymisera det material som presenteras, utan också en fråga om transparens. Vi är till exempel noga med att aldrig ha projektmöten utan att representanter från kamratföreningen G7 deltar (Knutagård & Kristiansen 2015). Ett annat dilemma, som Rapoport (a.a.) diskuterar handlar om att aktörerna i ett aktionsforskningsprojekt kan ha olika målsättningar och avsikter med sitt deltagande. Till exempel kan det uppstå konflikter mellan forskarnas vetenskapliga intressen och prakti-

kernas avsikter att utveckla sin verksamhet. Rapoport (a.a.) menar att forskaren ska försöka att både upprätthålla projektets vetenskapliga ambitioner och bidra till att utveckling av den praktiska verksamheten. Vi menar också att det finns risker att forskare som medverkar i practice research eller aktionsforskning uppslukas av det konkreta förändringsarbetet och samarbetet med de inblandade aktörerna och därför brister i att dokumentera och reflektera över sina forskningsresultat (Kristiansen 2011; Knutagård & Kristiansen 2015; Knutagård & Angelin 2015). Ett tredje dilemma som Rapoport (a.a.) diskuterar handlar om vem som tagit initiativ till projektet. Han menar att det oftast är praktikerna som har tagit kontakt med forskarna för att få hjälp att utveckla sin verksamhet, men att forskarna ändå får störst inflytande över utformningen av studien. Detta kan, enligt Rapoport medföra att projektet får en inriktning som skiljer sig från praktikernas ursprungliga syften (a.a.). Bakgrunden till att denna studie började utvecklas emanerade utifrån diskussioner mellan oss och tjänstemän som arbetar med bostadssociala frågor i Helsingborg. Men initiativet i det inledande skedet kom till stor del från oss och vi tog också ansvar för utformningen av projektplanen. Detta har inneburit att vi tagit på oss ansvaret att leda forskningsarbetet, men vi har ändå varit måna om att engagera de andra aktörerna i projektet i utformningen av studien (Knutagård & Kristiansen 2015). Under utvecklingsarbetet har vi som forskare blivit väl mottagna och det har varit ett öppet samtalsklimat där både utmaningar och möjligheter lyfts fram. Detta har medfört att samarbetet mellan Socialhögskolan och Helsingborgs socialförvaltning har fördjupats.

Det finns även andra utmaningar och dilemman i vårt projekt. Ett exempel är att vi inom projektet engagerar personer med egen erfarenhet av hemlöshet att vara delaktiga i forskningsprocessen. Det finns relativt få exempel på forskningsprojekt där människor med egna erfarenheter av att vara exkluderade och diskriminerade fått ta ansvar för att utforma forskningsmetoder (Beresford 2002). Detta innebär ett risktagande, men vi måste våga låta representanterna från G7 vara experimentella när de utformar sin del av studien och tillsammans med dem lära oss av de lärdomar vi kommer att få av detta (Knutagård & Kristiansen 2015; Knutagård 2017). De erfarenheter som vi har kunnat konstatera utifrån vårt arbete ligger i linje med internationell forskning om deltagarinvolvering (user involvement) i forskning. Tidigare forskning har pekat på att deltagarinvolvering ger positiva effekter för de medverkande brukarna genom att de känner att de får en högre grad av egenmakt, att de blir lyssnade på och att deras egen erfarenhet tas tillvara och värderas som betydelsefull (Brett et al. 2014). Deltagandet medför även att många av brukarna fortsätter att vara engagerade i nya forskningsprojekt även efter projektets avslut samt i andra typer av utvecklingsprojekt. Detta är också något som

stämmer väl med våra erfarenheter. Deltagarinvolvering underlättar även för att rikta in forskningsprojektet mot områden som deltagarna själva har varit med att identifiera och formulera. Detta ökar möjligheten för forskningsresultaten att bli användbara för deltagarna och för att de ska spridas till fler (ibid.).

Det empiriska materialet

Det empiriska materialet består av tre olika delstudier. Metodmässigt bygger två av delstudierna på etablerade metoder, till exempel fokusgruppsintervjuer, frågeformulär, observationsstudier samt intervjuer med olika aktörer (socialsekreterare, boende, representanter för frivilligorganisationer, representanter för bostadsföretag, politiker samt anställda inom kommunens fastighetskontor). Vi har, som nämnts ovan, också valt att ta med tre personer med egen erfarenhet av hemlöshet i projektgruppen. De är också med och utför en del av forskningen genom att de har utformat ett frågeformulär med frågor till personer som bor inom det nuvarande bostadssociala programmet i Helsingborg. Frågorna handlar om hur de upplever sin boendesituation samt hur de ser på det stöd som de får från personalen. Vi utgår ifrån att brukarnas erfarenheter kommer att berika projektet (Beresford 2002) och att deras undersökning kommer att ta fram aspekter som inte kan fångas av konventionella forskningsmetoder (Kristiansen 2012; Knutagård & Kristiansen 2015). I tabell 4 presenteras en översikt av det empiriska materialet.

Tabell 4. Översikt av intervjuer i projektet Bostad först 1.0

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

Delstudie 1

Den första delstudien består av ett frågeformulär som har skickats ut till samtliga anställda socialarbetare inom det bostadssociala programmet i Helsingborg i samband med att projektet startade i början av 2015. Syftet med frågeformuläret är få en bakgrundsbild av de anställda bland annat gällande anställningstid och utbildning samt en baseline när det gäller deras syn på sin nuvarande arbetssituation och hur de ser på Bostad först-konceptet. Frågeformuläret innehåller också Interpersonal Reactivity Index (IRI), som är ett standardiserat frågeformulär för att mäta empatisk förmåga.

Av cirka 45 anställda besvarade 35 personer (77 % kvinnor och 23 % män) frågeformuläret. 66 procent av de svarande hade högskoleutbildning. De var i genomsnitt 46 år. I genomsnitt hade de arbetat 4,5 år på sin nuvarande arbetsplats och de hade i genomsnitt 7,7 års erfarenhet av att arbeta med hemlöshetsproblematik. När det gäller hur personalen ser på sin arbetssituation så anser cirka 60 procent att det stämmer ganska väl eller mycket väl att de har inflytande över sitt arbete. En ungefär lika stor andel anser att det stämmer ganska väl eller mycket väl att de kan påverka sin arbetssituation. Drygt 80 procent anser att det stämmer ganska väl eller mycket väl att de trivs på sitt arbete. Frågeformuläret till personalen skickades ut på nytt i juni 2016.

Tabell 5. Socialarbetarna i det bostadssociala programmet om trivsel och inflytande i arbetet (n=36).

	Stämmer inte alls	Stämmer ganska dåligt	Tveksam, vet ej	Stämmer ganska väl	Stämmer mycket väl
Jag inflytande på mitt arbete	5,6%	8,3%	25,0%	41,7%	19,4%
Jag har goda möjligheter att påverka min arbetssituation	8,3%	11,1%	19,4%	50,0%	11,1%
Jag trivs med mitt arbete	0	2,8%	13,9%	36,1%	47,2%

Efter att frågeformuläret till personalen hade skickats ut och samlats in i början av 2015 medverkade vi tillsammans med två representanter från kamratföreningen G7 under en halvdag av två utbildningsdagar för samtliga boendestödjare i Helsingborg. Syftet med detta var dels att presentera Bostad först-modellen samt erfarenheterna från utvärderingen av Helsingborgs Bostad först-projekt, dels informera om uppskalningsprojektet. Idén bakom utbildningsdagarna var att ge all personal en gemensam start av utvecklingsprojektet och att under projektstarten utbilda samtliga i samtalsmetoden MI (Moti-

vational Interviewing). MI är en vanlig samtalsmetod i Bostad först-verksamheter: Metoden syftar till att stärka brukarnas motivation utifrån deras egna villkor. MI används även för att identifiera så kallat "förändringsprat". Inom MI lyfts ambivalens fram som ett stort hinder, eftersom det anses kunna leda till återfall i missbruk (Miller & Rollnick 2013). Parallellt med MI-samtalen är det viktigt att det finns ett stöd för klienten. Stödinsatserna måste vara utformade utifrån ett antagande om att förändring tar tid och att det kan ta olika lång tid för olika individer.

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

Tabell 6. Personalens syn på Bostad först som metod i hemlöshetsarbetet.

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

Enkäten visade även att en stor del av socialarbetarna kände tillit till Bostad först som arbetssätt och att tilltron till arbetssättet har ökat under projektets gång.

Tabell 7. Personalen om inflytande i arbetet. Jag har inflytande på mitt arbete.

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

Undersökningen visade även att personalen anser att de har inflytande över sitt arbete. Detta är även något som ökat under projekttiden.

Tabell 8. Personalen om trivsel och inflytande i arbetet. Jag har goda möjligheter att påverka min arbetssituation.

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

Av enkätsvaren att döma bedömer även personalen det som att de har möjligheter att påverka sin arbetssituation och fler anser att det finns möjligheter att påverka sin arbetssituation efter att projektet kommit igång.

Tabell 9. Personalen om trivsel och inflytande i arbetet. Jag trivs med mitt arbete.

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

Studien visade att socialarbetarna till stor del trivs med sitt arbete och att det är färre som inte trivs sedan projektet startade. Svaren från enkätstudien visar att det fortfarande finns en del arbete kvar att göra, men det är övervägande positiva svar som synliggör utvecklingsarbetets positiva aspekter för socialarbetarna.

Delstudie 2

Den andra delstudien utgörs av individuella intervjuer, observationsstudier och fokusgruppsintervjuer. Vi har inom ramen för denna delstudie besökt de olika boendialternativ som finns inom det bostadssociala programmet i Helsingborg. Syftet är att undersöka hur de olika aktörerna (personal och boende) uppfattar sin arbetssituation och hur de resonerar kring implementeringen av principer från Bostad först i det bostadssociala programmet. I samband med detta har vi diskuterat de hinder och drivkrafter som personalen kan identifiera i förändringsarbetet. Vi har även intervjuat socialsekreterare som remitterar klienter till olika boendialternativ. Det ingår också intervjuer med olika nyckelpersoner, så som den lokala hemlöshetssamordnaren tillika enhetschef för det bostadssociala programmet, samt representanter för bostadsföretag, politiker samt frivilligorganisationer.

Vi har redovisat analyser av empirin i denna delstudie i vetenskapliga artiklar (se avsnitt om spridningsstrategi). Men för att göra en kort sammanfattning kan man säga att de boende vi intervjuat är positiva eller mycket positiva till förändringen av inriktningen på

det bostadssociala arbetet i Helsingborg. Bortsett från några av de personer vi intervjuade på Fenix (akutboende), så har de flesta av de boende vi intervjuat också berättat om att de upplever att det skett en förändring i hur de blir bemötta av personalen, som innebär att de upplever mindre krav och kontroll, men större förståelse och tolerans. Ett konkret exempel på denna förändring fick vi uppleva vid ett besök på en av boendeverksamheterna inom det bostadssociala programmet, då fick vi sitta med under ett samtal mellan en av de boende och en socialarbetare. Under det timslånga samtalet berättade den boende för socialarbetaren att denne dagen tidigare hade tagit droger, trots att den boende och socialarbetaren hade kommit överens om att den boende skulle försöka vara drogfri. Inom ramen för ett traditionellt trappstegsboende hade en sådan berättelse sannolikt inneburit att den boende hade blivit utskrivet. Nu blev det istället en möjlighet för den boende att få ytterligare stöd av personalen på boendet. Av de i personalen som vi har intervjuat är de flesta också positiva till förändringen, att gå från att betona krav och kontroll mot ett mer relationsskapande arbete. Av de nyckelpersoner vi intervjuat så ger alla uttryck för en tilltro till Bostads först-konceptet. En av socialarbetarna uttryckte det så här under en av de intervjuer som genomfördes:

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

En annan socialarbetare lyfter också fram betydelsen av att skapa relationer och vikten av att en klient inte straffas för att de tagit ett återfall, utan de istället kan få hjälp:

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

Flera av de boende som vi har träffat på de andra boendialternativen inom det bostadssociala programmet har väntat länge på att få en lägenhet inom Bostad först och de har vid flera tillfällen uttryckt en uppgivenhet kring osäkerheten kring vad de måste göra för att komma vidare. Bostad först-verksamheten tilldelas åtta lägenheter per år, vilket givetvis skapar en flaskhals i systemet och gör det svårt att tillgodose det behov som finns.

Delstudie 3

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

Tre representanter från G7, som också ingår i projektgruppen, ansvarade för genomförandet av denna delstudie. Syftet med delstudien är att samla in synpunkter från boende i det bostadssociala programmet om hur de upplever sin boendesituation och personalens arbets sätt och bemötande. Representanterna från G7 har själva arbetat fram ett frågeformulär, som de använder när de intervjuar personer som bor i olika boendeformer i det bostadssociala programmet i Helsingborg. Vi har gett representanterna från G7 fria händer i utformandet av frågeformuläret. Detta innebär att de flesta av deras frågor är tämligen oortodoxt formulerade i jämförelse med frågor som utformas av forskare. Ett exempel är en fråga som lyder: "Känner du dig som en människa eller bara som en siffra på ett papper?".

Vår förhoppning är att deras egenhändigt utformade frågor, och det faktum att de med sina personliga erfarenheter av hemlöshet möter och intervjuar hemlösa människor, ska fånga annorlunda aspekter om hemlöshet och socialt arbete med hemlösa (jfr Kristiansen, 2012). I nuläget har representanterna från G7 genomfört 31 intervjuer med 11 kvinnor och 20 män (genomsnittsålder 48,9 år) som har boende inom det bostadssociala programmet i Helsingborg. Vår preliminära analys av G7-intervjuerna ger en något mer kritisk bild av förhållandena i det bostadssociala programmet än övriga delstudier. Drygt hälften av de intervjuade menar att de inte är nöjda med sitt boende och den hjälp de får. När det gäller frågan om de svarande upplever sig som en människa eller som en siffra på ett papper, som ger en bild av hur de svarande upplever bemötandet och inflytandet inom det bostadssociala programmet uppger 13 personer att de känner sig behandlade som en människa, övriga är inte nöjda med bemötandet och inflytandet. 12 personer uppger att de känner sig som en siffra. Övriga ger på andra sätt uttryck för att de inte är nöjda med bemötande och inflytande.

I delstudien ingår att de även delar ut engångskameror till respondenterna för att de ska kunna ta bilder på ting, platser eller liknande som de kopplar ihop med sitt hem och saker som de tycker om. Syftet med att låta respondenterna ta bilder är att visualisera deras boendesituation. Bilderna ska sammanställas och ställas ut. Liknande metoder har

använts i andra studier med hemlösa människor (jfr Radley et al. 2005). I nuläget har G7-representanterna delat ut ett tiotal engångskameror. Denna del av studien fångar det som man inom hemlöshetsforskningen brukar benämna ontologisk trygghet och som kan relateras till platsens betydelse (Padgett 2007). De bilder som vi har analyserat visar just på vikten av att ha en egen dörr att stänga om sig. De artefakter som fotograferats synliggör grundläggande mänskliga behov av att känna sig delaktig och att känna sig hemma i ett sammanhang.

Teoridiskussion

Våra teoretiska utgångspunkter förenar ett nyinstitutionellt perspektiv med teorier om sociala innovationer. Själva grundidén handlar om det är möjligt att föra in ett nytt sätt att tänka i ett befintligt program och om så är fallet, vilka hinder eller möjligheter kan identifieras.

Social innovation

Begreppet social innovation är omdiskuterat. Ett skäl till detta är ordet "social". Vad skiljer sociala innovationer från exempelvis tekniska och kan man inte se tekniska innovationer som sociala, då de är skapade i ett socialt sammanhang? Om nu alla innovationer är sociala blir det onödigt att tala om sociala innovationer överhuvudtaget. Begreppet social innovation är också ett politiskt begrepp och det drivs fram, inte minst, av EU i olika typer av program. Mycket enkelt kan man säga att begreppet social innovation härleds till två olika stråk. En bakgrund till social innovation hänförs till 1970-talet och gräsrotsrörelser med syfte att arbeta med grannskap och områden för att nå social förändring. Ett annat stråk tar sitt avstamp i nyliberala värderingar om att offentliga system ses som byråkratiska och oförmögna att skapa innovativa lösningar på aktuella problem. I en relativt nyligen publicerad rapport om begreppets historiska ursprung härleder Godin (2012) social innovation till de utmaningar som industrialiseringen skapade och där social innovation kopplades ihop med socialism. Nedan ges två exempel på hur social innovation definieras:

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

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

Det finns ytterligare en rad definitioner på vad sociala innovationer är, men gemensamt för många av dessa är att det som ses som en social innovation ska vara något nytt, det ska vara bättre än tidigare arbetssätt och det ska vara bra för mänskligheten i stort och inte enbart för enskilda individer (Rønning & Knutagård 2015). Det sista kriteriet påkallar en ambition av att sociala innovationer ska leda till någon form av strukturella förändringar på systemnivå. Vårt intresse för sociala innovationer i detta sammanhang är dels att Bostad först ses som ett exempel på en social innovation, dels möjligheten att skala upp sociala innovationer. Här finns en normativ ansats inbyggd i hela förändringsarbetet och det medför att Bostad först ses som bättre än tidigare arbetssätt. Det gäller dock att vara vaksam då det är lätt att den sociala innovationsprocessen skymmer risken för att vissa missgynnas till förmån för andra. Det är därför viktigt att ställa sig frågan för vem innebär den sociala innovationen en förbättrad livssituation (Rønning & Knutagård 2015)? Ett problem som Rogers (2003) lyft fram när det gäller spridning (diffusion) av nya innovationer är det han kallar för *pro-innovation bias*. Detta innebär att innovationer har en tendens att spridas enbart för att de representerar något som är nytt snarare än för att de leder till någon förbättring. Inom Bostad först har ett snarlikt dilemma noterats och det är att verksamheter döps om till Bostad först-program även om de egentligen inte uppfyller de principer som modellen grundar sig på.

Det har visat sig att det inte är så enkelt att skala upp sociala innovationer. Bakgrunden är att sociala innovationer uppstår efter att ett problem identifierats och ett alternativt sätt att agera har föreslagits. I denna process brukar ett pilotprojekt utformas där det nya arbetssättet ska prövas. Efter en tid avslutas pilotprojektet och lever vidare, antingen som ett fortsatt "projekt" eller som en integrerad del i den ordinarie verksamheten. Det viktiga är att sättet att arbeta har blivit mer eller mindre en vardagsrutin för de inblandade aktörerna, det finns en hållbarhet i arbetssättet. När denna typ av varaktighet kan uppvisas kan innovationen skalas upp för att slutligen, som ett sista steg, medföra en systemförändring (Rønning & Knutagård 2013). Detta kan ses som den bredaste förståelsen av sociala innovationer. Detta innebär att innovationen förväntas exempelvis att medföra förändringar som påverkar värderingar och attityder inom organisationer.

Innovationen förväntas även ge effekt på de policys och de strategier som utformas och hur olika arbetssätt utformas (Hubert 2010).

Det som flera andra studier pekar på är dock att det är vanligt att sociala innovationer skalas ut (scaling out) snarare än upp. Skillnaden är att pilotprojekten sprids till andra delar där nya liknande pilotprojekt tar form, snarare än att det ursprungliga pilotprojektet utvidgas till att omfatta fler.

Social hållbarhet

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

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

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

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

till service och bekvämligheter. Det handlar både om bostäders standard, men även tillgång till offentliga utrymmen som parker samt tillgången till arbetstillfällen där frågor om pendlingsavstånd samt tillgång på skolor och möjlighet att följa politiska processer. Den andra dimensionen innefattar två indikatorer som försöker fånga in om vissa områden drabbas mer negativt av miljömässiga faktorer än andra. Detta kan handla om att ett bostadsområde ligger nära industrier med farliga utsläpp eller liknande. Den andra indikatorn är mer kopplad till hälsomässiga faktorer så som tillgången till affärer där man kan handla mat av god kvalitet och så vidare. Den tredje dimensionen innehåller också två indikatorer. För det första graden av socialt kapital i ett område och för det andra graden av segregation. I detta sammanhang brukar begrepp som segmentering samt gentrifiering och filtrering lyftas upp (Clark 2013). Det handlar då om ett områdes socio-ekonomiska status. Denna dimension visar platsens betydelse för vilka livschanser en människa har. Om skillnaderna blir uppenbara i vilka livschanser som är möjliga utifrån olika platser i staden finns det en stor risk att de människor som bor i utsatta områden tappar tilliten till både samhällets institutioner men även till sina medmänniskor. I den sista dimensionen utkristalliseras tre viktiga indikatorer och som har betydelse för arbetet med hemlöshet. För det första handlar det om tillgången till bostäder som ett hushåll har råd att bo i, för det andra trygghetsaspekter i området och slutligen fördelningen av inkomster. För det stora flertalet av personer i hemlöshet så är det just avsaknaden av tillgängliga bostäder med rimliga hyreskostnaderna som är problemet. Hemlösa tvingas ofta bo i områden eller på platser som upplevs som otrygga och en mycket liten del av det totala antalet hemlösa personer har en inkomst från eget förvärvsarbete, utan de hänvisas oftast till ekonomiskt bistånd. Vi menar att det kan vara fruktbart att koppla ihop det kommande utvecklingsarbetet till begreppet social hållbarhet utifrån en idé om att sociala innovationer kan användas för att nå förändringar på systemnivå. Utifrån ett sådant perspektiv blir det dock problematiskt att isolera hemlöshetsproblematiken till en socialtjänstfråga, utan det mest rimliga är att arbetet drivs utifrån en idé om att skapa en socialt hållbar stad.

Lovande resultat

Det finns flera lovande resultat som har synliggjorts under den relativt korta tid som projektet har varit igång. Det nära arbetet mellan socialtjänsten, FoU, G7 samt Socialhögskolan vid Campus Helsingborg har resulterat i en lärandeprocess där vi har kunnat

göra justeringar kring projektets riktning under arbetets gång. En lärdom som vi har dragit är att ibland stöter arbetet med att införliva Bostad först-tänket i det bostadssociala programmet på patrull. Det handlar om att förändringsarbetet bromsas av olika skeenden som uppstår i vardagen på stödboendena. Det kan exempelvis handla om att det under perioder har varit brist på personal på de olika stödboendena på grund av sjuk-skrivningar och personalomsättning. En av samordnarna vid ett av stödboendena uttrycker det så här:

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

Allt detta har gjort det svårare att hålla diskussionen kring förändringsarbetet vid liv. Det har också handlat om andra förändringar som att man på ett av stödboendena förändrade hanteringen av mat, från att ha haft lagad mat till att de boende skulle laga sin egen mat i större utsträckning. Ett annat hinder för förändringsarbetet är att ett nytt schema, och delvis nya arbetsbeskrivningar, gör det svårt att i praktiken följa den idé som lanserades vid Margretetorp om att man skulle samarbeta mer mellan stödboendena och ha ett större utbyte mellan boendena. En av socialarbetarna uttryckte att:

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

Tanken var att man på detta sätt skulle kunna följa brukaren från ett boende till ett annat för att underlätta förändringen för brukaren när boendeförhållandena ändrades. Detta byggde på antagandet om att de förtroendefulla relationer som skapats på stödboendet skulle kunna användas för att snabbare och lättare skapa ett förtroende till den nya personalen vid det nya stödboendet.

Även om vi har kunnat se att det förhållningssätt som Bostad först vilar på har fått betydelse för hur många i personalen vid stödboendena resonerar kan vi även identifiera några utmaningar. Detta gäller främst på de boendeanternivåer där det inte går att separera frågan om behandling med själva boendet. Det handlar också om frågan om drogfrihet och de konsekvenser som ett återfall leder till, eller om personalen upptäcker att någon tar in droger eller alkohol på exempelvis akutboendet. Det kan vara värt att åter-

koppla till genomgången tidigare om kriterierna som bör vara uppfyllda för att en bostad ska kunna definieras som ett hem (se sidan 14–15). Dessa går inte att uppfylla inom de ramar och förutsättningar som gäller för det flesta av de verksamheter som ingår i det bostadssociala programmet. Det gäller bland annat vilken typ av hyresavtal som de boende har och att de inte ska kunna bli omedelbart vräkta från sina boenden. Bostaden ska också kunna vara en plats där man kan umgås med familj och vänner, detta är också något är svårt att uppfylla på flera av stödboendena. Bostaden bör också vara en plats där man själv kan bestämma vem som kan hälsa på. Man ska också kunna bestämma hur man inreder sin bostad. I flera stödboenden finns det begränsade möjligheter till detta. Den enskilde ska också kunna känna sig trygg och säker i sitt boende, vilket flera av de boende vi intervjuat menar kan vara problematiskt (Pleace 2016, s. 53). Detta är något som socialarbetarna också uttrycker som en svårighet. Vid en av våra fokusgrupper berättade en socialarbetare att:

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

Vi har kunnat se betydelsen av institutionella entreprenörer, vilka verkar för att ändra på de institutionella förutsättningar som råder – själva ramarna för arbetet. I detta arbete har vi identifierat enskilda individer som institutionella entreprenörer, men på grund av att flera aktörer på olika nivåer är positiva till förändringsarbetet kan det institutionella entreprenörskapet ses som organisatoriskt förankrat. De studier som tidigare har lyft fram funktionen av institutionella entreprenörer har påpekat att det råder delade meningar på denna punkt. Handlar det om enskilda individer eller är det snarare organisationer som kan förändra de strukturer som upprätthåller ett befintligt bostadssocialt program (Hardy & Maguire 2013; Knutagård 2016). En institutionell entreprenör kan ses som en förändringsagent och deras förmåga att förändra de ramar som styr den rådande verksamheten beror delvis på den position som förändringsagenten innehar. Ibland kan dessa agenter befinna sig långt från beslutsfattande positioner och även om de kan identifiera förbättringsområden, saknar de mandat att påverka. I den andra ytterlighetspositionen finns de förändringsagenter som har mandat att förändra men, på grund av deras position, har för mycket investerat i rådande ordning att de är mer oviljiga till att skapa förändring (Knutagård 2016).

Ett annat resultat som synliggjorts i denna studie är att förändringsarbete tar tid. Detta är något som är väl känt i tidigare forskning. För förändringsagenter kan det vara svårt

att ha tålamod att vänta in de förändringar som man vill se och att hinna med alla de viktiga delmoment som är nödvändiga för att förankra förändringsarbetet (Knutagård & Kristiansen 2016). Samtidigt som detta projekt har pågått har flera viktiga händelser inträffat som både indirekt och direkt har påverkat möjligheterna att få tid att arbeta med införlivandet av Bostad först-tänket. Det är dock svårt att påvisa direkta kausala samband utifrån den forskningsdesign och de frågeställningar som vi har utgått från, men två centrala skeenden har haft en effekt på utvecklingsarbetet.

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

För det andra fick den humanitära kris som framförallt skapades på grund av kriget i Syrien konsekvenser för hemlöshetsarbetet. I slutet på sommaren 2015 fram till våren 2016 var flyktingströmmen som störst och initialt hade den främst indirekta konsekvenser för hemlöshetsarbetet. Effekterna blev mer påtagliga från att personal flyttades över från hemlöshetsarbete till att arbeta med flyktingkrisen, till att i skrivande stund bli en tydligare del i kommunernas bostadsförsörjningsansvar i och med att den nya anvisningslagen (SFS 2016:38) trädde i kraft i mars 2016. Anvisningslagen innebär att för de nyanlända som beviljats uppehållstillstånd har kommunen en skyldighet att anordna en bostad för att underlätta för de nyanlända att snabbare komma in på både bostads- och arbetsmarknaden. Det är svårt att säga hur dessa och andra yttre omständigheter påverkat förändringsprocessen, men de innebär med nödvändighet att uppmärksamheten och fokus på förändringsarbetet kring Bostad först avtog.

Införandet av Bostad först-konceptet i Sverige har dock vitaliserat hemlöshetsdiskussionen, där framför allt trappstegsmodellens tillkortakommanden har medvetandegjorts. Resultaten från forskningen har visat att det är möjligt att arbeta annorlunda och dessutom med bättre resultat. Ifrågasättandet av hur hemlöshetsarbetet tidigare har bedrivits och synen på hur hemlösa människor ska och bör behandlas har sannolikt varit en viktig förutsättning för vårt projekt i Helsingborg och underlättat den förändringsprocess som kommit igång. Detta visar sig också i vår enkätstudie som visar att en stor del av socialarbetarna har varit positiva till förändringen av arbetssättet och till Bostad först som koncept. Uppskalningsprojektet har varit väl förankrat hos de som leder verksamheten och flera av socialarbetarna beskriver hur de har börjat arbeta annorlunda. De har upplevt detta som positivt och givande.

Ett område som skulle kunna studeras ytterligare är hur genomströmningen ser ut inom hela det bostadssociala programmet. Detta skulle kunna synliggöra de personer som fastnar på olika boendialternativ, de som flyttar runt samt de som kommer vidare. Det skulle kunna ge ett bra underlag för att kunna analysera vilka faktorer som är viktiga för att så många som möjligt ska kunna få en egen permanent bostad samt klargöra vilka faktorer som hindrar denna process.

Implikationer för framtiden

En utmaning i det fortsatta arbetet med att utveckla det bostadssociala programmet i Helsingborg rör möjligheterna för hemlösa personer att få tillträde till den ordinarie bostadsmarknaden. Helsingborgs kommun är inte unikt i detta sammanhang, utan det råder en stor bostadsbrist i flertalet av landets kommuner. Detta gör att det är många grupper som har svårt att komma in på bostadsmarknaden. En utestängande faktor är det faktum att många bostadsföretag inte accepterar ekonomiskt bistånd som en fast inkomst och utan en sådan kan man inte skriva ett eget hyreskontrakt. I det fortsatta utvecklingsarbetet är det viktigt att också försöka analysera vad det finns för forskning kring frågor om hur bostadsområden kan göras mer trygga utan att det samtidigt leder till att nya grupper får det svårare att få tillgång till billiga hyresbostäder. Ett sådant arbete skulle grunda sig på en tanke om att bostadsförsörjningen skulle kunna vara socialt hållbar.

Ett av de hinder som identifierats är att det är flera olika huvudmän som har inflytande över den bostadssociala verksamheten i Helsingborg. Arbetet med att föra in förhållningssättet från Bostad först in i hela det bostadssociala programmet har begränsats av att de centrala personer som har varit inblandade i utvecklingsarbetet inte haft fullt mandat att genomföra förändringar som skulle ha underlättat implementeringsarbetet. Det övergripande ansvaret för hanteringen av kommunens lägenhetskontrakt ligger hos fastighetsförvaltningen. En del av de bostadssociala lägenheterna hanteras av arbetsmarknadsförvaltningen (AMF) och ytterligare en del av vuxenheten. Fördelningen av bostäder till det bostadssociala programmet har ändrats under projektets gång, men det stora flertalet lägenheter som ges från både det kommunala bostadsbolaget samt andra aktörer är inte Bostad först-lägenheter, utan de är antingen bostadssociala lägenheter eller lägenheter där hyresvärden kräver hyresgarantier.

De positiva resultaten som Bostad först-verksamheten visar medför att det finns anledning att skala upp volymen av antalet Bostad först-lägenheter och att ha bostad som ett medel snarare än som ett mål för kommunens hemlöshetsstrategi. De tillgängliga forskningsresultat som finns pekar dock på att det sannolikt är mer fördelaktigt att öka volymen på personalen som arbetar med Bostad först innan volymen av antalet lägenheter tar fart. Det är främst behovet av att hinna rekrytera och utbilda ny personal innan nya hyresgäster flyttar in som är av vikt. Trots en markant ökning av Bostad först-lägenheter har inte bemanning ökat i samma takt.

De resultat som vi ser av att införa Bostad först-filosofin i det bostadssociala programmet tyder på att detta är ett arbete som bör fortsätta. Det tar dock tid och det krävs uthållighet och upprepade insatser för att göra det möjligt för socialarbetarna att hinna lära sig ett nytt förhållningssätt, men också skapa förutsättningar för utbyte och lärande mellan de olika boendialternativen. Ett förslag som vi gav i projektets inledande fas, och som vi förmodar hade förstärkt förändringsarbetet, var att organisera någon form av kollegiegranskning där personal från de olika boendialternativen kan mötas och diskutera både arbetsformer, men också värdera varandras arbete utifrån de grundprinciper som Bostad först vilar på. Vårt förslag grundades på ett arbetssätt som med framgång använts vid implementeringen av ett kvalitetssäkringssystem för behandlingshem på missbruksområdet (Kristiansen, 2012). Ett annat förslag som vi lyft fram men som inte har tillämpats är att använda de socialarbetare som arbetar med Bostad först som resurser i utvecklingsarbetet. De skulle kunna få en central funktion i det kollegiala arbetet. Det är viktigt att påpeka att i och med att uppskalningsprojektet inte handlar om att öka antalet Bostad först-lägenheter eller att öka antalet team som arbetar med Bostad först, så är det angeläget att bibehålla Bostad först-verksamheten som en rollmodell för organisationen. I och med att Bostad först-principerna tillämpas i det bostadssociala programmet kan det lätt uppfattas som om samtliga boendialternativ tillhör Bostad först. Så är ej fallet. Tvärtom är det bra om det finns en distinktion mellan Bostad först och övriga boendialternativ, så att begreppet inte riskerar att bli urvattnat. Utifrån ett programtrohetsperspektiv måste de grundläggande principerna vara uppfyllda för att man ska kunna kalla ett boendialternativ för Bostad först.

Trots att projektet inte pågått så lång tid kan vi se flera positiva resultat. Detta gäller framför allt lovande processer när det gäller förhållningssättet i förhållande till de boende. Vi har kunnat se ett fortsatt positivt resultat i Bostad först-verksamheten, men resultaten pekar även på en positiv förändring inom det bostadssociala programmet. Vi har också kunnat se att flera olika aktörer är engagerade och stärkta i den förändrings-

process som initierats – men, som sagt, förändring tar tid och vi har också i några sammanhang identifierat motstånd i förändringsprocessen.

En utmaning som har funnits med som frågeställning, men som inte fullt ut hunnit utvecklas är hur brukarinflytande kan förbättras. Detta medförde att projektets andra etapp, det så kallade Bostad först 2.0 fokuserar specifikt på hur brukarinflytande kan förstärkas i det bostadssociala programmet.

Spridningsstrategi

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

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

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

Projektet har även kopplats ihop med forskarnätverket Homefullness och projektet "Cities of Homefullness" som är ett samarbete tillsammans med RMIT (Royal Melbourne

Institute of Technology) i Melbourne, Australien med fokus på partipatorisk design i utformandet av byggandet av billiga bostäder av god kvalitet. Den 29 april 2016 hölls en gemensam workshop kring detta tema på Think Open Space i Helsingborg med forskare från både Campus Helsingborg, RMIT samt K3, vid Malmö högskola samt FoU-Helsingborg.¹⁵

Ett uppmärksammat arbete

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

Publicerade artiklar och kapitel

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

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

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

Planerade artiklar

Vi har fyra ytterligare planerade publikationer. Den första artikeln berör sociala innovationer och här kommer även det empiriska materialet för den pågående studien Bostad först 2.0 att ingå. Denna artikel tar upp hinder och möjligheter kring att skala upp sociala innovationer. Artikeln är inskickad till *Nordic Journal of Social Research*. Den andra artikeln som är under arbete berör tillit och hur förtroendefulla relationer skapas. Detta är

¹⁵ http://homefullness.net/symposium_december2015/
<https://fou.helsingborg.se/homefullness-dagen-helsingborg/>

ett tema som ganska tidigt synliggjordes i de studier vi gjort kring Bostad Först och framför allt i relation till den så kallade trappstegsmodellen. Den tredje artikeln handlar om den professionella logiken och hur konkurrerande logiker påverkar hemlöshetsarbetet. Detta berör primärt de chefer som leder verksamheter där några baserar sig på en modell med drogfrihet först innan en bostad är aktuell samtidigt som cheferna leder verksamheten för Bostad först. Den fjärde artikeln handlar om ontologisk trygghet och betydelsen av ett hem. Det empiriska materialet är främst intervjuer med hyresgäster, men även de fotografier som samlades in under delstudie tre.

Presentationer vid konferenser

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

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

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

Knutagård, Marcus (2015) *Going Home(less): Homelessness from a Nordic Perspective* Lecture at the symposium Co-designing for Homefullness. Design Hub, RMIT University, 15 December 2015.

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

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

Del 2.

Brukarmedverkan i sociala stödboenden. Utvärdering Bostad först 2.0

Syfte

Syftet med utvärderingen av projektet *Brukarmedverkan i sociala stödboenden* är att dels följa den process där nya former för brukarmedverkan vaskas fram genom bland annat dialogmöten, dels att utvärdera hur brukarna uppfattar sin delaktighet och påverkan i utvecklingsarbetet vid stadens olika stödboenden. Utvärderingen är både processinriktad och formativ. Detta innebär att resultaten som framkommer lyfts fram och synliggörs för deltagarna i projektet så att det finns en rimlig chans att under projekttiden justera de metoder som används. Det handlar om att identifiera möjliga metoder och modeller av brukarmedverkan som kan testas och eventuellt implementeras om de visar sig vara verkningsfulla.

Det finns viktiga skäl för att engagera och involvera brukare och att se deras erfarenheter som en viktig resurs och kunskapskälla i socialt arbete. Ett skäl har en etisk grund och handlar om att brukare, oavsett deras bakgrund och problematik, ska ha samma rättigheter och möjligheter till inflytande som andra grupper i samhället (se exempelvis Beresford 2011). Ur detta perspektiv blir brukarinflytande en demokratifråga och det innebär en stor utmaning då flera av det sociala arbetets målgrupper tillhör de delar av befolkningen som känner minst tillit till samhället och dess institutioner.

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

Sacket et al. (1997), och där brukarperspektivet tillsammans med vetenskaplig kunskap och professionell expertis ska vara utgångspunkter för hur vården organiseras.

I början på oktober 2016 genomfördes en studieresa till Glasgow i Skottland, där projektgruppen fick möjlighet att på nära håll studera verkningsfulla kamratstödjande (peer-support) insatser.¹⁶ Dessa är dock utvecklade i en kontext som skiljer sig från en svensk. De tre centrala metoder som framträdde var:

- En utbildning i Citizenship vilken riktar sig till personer med egen erfarenhet. Kursen anordnades i nära samarbete med York University och pågår under två dagar i veckan under sex månader.
- Ett system av en alternativ karriärväg där personer med egen erfarenhet efter cirka ett år kan påbörja ett volontärarbete för att kunna "ge tillbaka till samhället". Efter 24 månaders drogfrihet kan personen bli anställd som peer-support-worker. Efter ytterligare ett par år lämnar individen peer-support för att få anställning som en support-worker. Personen kan givetvis välja att arbeta med något helt annat också.
- En organisation som hade en mängd aktiviteter och verksamheter som riktade sig till de personer som bor på stödboendena. Denna typ av organisation kan dels ge kamratstöd, dels anordna en mängd viktiga sysselsättningar och verksamheter där den enskildes engagemang och intresse av volontärskap samt peer-support kan identifieras och tas tillvara.

Den ursprungliga idén var att dessa tre modeller skulle presenteras för de boende vid de olika stödboendena i Helsingborgs stad. Det gjordes också vid några tillfällen, men efter ett beslut i projektgruppen bestämdes det att istället försöka vaska fram de boendes egna intressen och frågeställningar i första hand och därefter ge exempel på hur arbetet organiseras i andra länder. De idéer och förslag som uppkom under denna pilotstudie syftar till att utgöra ett förslag på möjliga typer av metoder eller modeller att pröva under en förväntad implementeringsfas. Det är viktigt att brukarna har en möjlighet att påverka de föreslagna modeller som beskrivits ovan samt att de ges möjlighet att ta fram helt nya typer av modeller för brukarmedverkan. Hela upplägget i projektet samt den tillhörande utvärderingen bygger på practice research, det vill säga att utvärde-

¹⁶ Resan var möjlig tack vare ett bidrag från Campus Vänner:
<http://www.campusvanner.se/category/okategoriserade/>
<https://www.hd.se/2016-04-17/hemlosas-kunskap-blir-forskning>

ringsarbetet sker i nära samarbete med de personer som berörs av projektet samt de professionella som är inblandade och de forskare som är aktiva i projektet.

En del av ett pågående utvecklingsarbete

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

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

Vår kunskapskälla är våra klienter, personer med erfarenhet av vår verksamhet, brukarorganisationer och våra medarbetare. Vi behöver utveckla former för samskapande med dem i alla led, med hjälp av deras kunskap kan vi bygga upp ett lärande och ett långsiktigt arbete mot bättre kvalitet och innehåll i våra tjänster.

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

Om brukarmedverkan inom socialtjänsten – bakgrund och former

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

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

Idag har många kommuner inrättat till exempel brukarråd och gjort brukarrevisioner inom socialtjänsten. En del brukargrupper har på senare år fått möjligheter att medverka i utveckling av olika vård- och stödinsatser. Det gäller till exempel människor inom äldre vården och människor med fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar. Beträffande människor med missbruksproblem, som är fattiga eller som lider av psykisk ohälsa har utvecklingen mot ökat inflytande gått trögare (Kristiansen 2009). Så djupet och omfattningen av brukarnas inflytande ser olika ut och är ofta i praktiken relativt svagt. En studie av brukarråd för missbruksvård, äldreomsorg samt vård och stöd för personer med psykiska och fysiska funktionsnedsättningar i 33 kommuner i södra Sverige visade att dessa till största del enbart har rådgivande funktioner och sällan påverkar beslut om hur vård- och stödinsatser ska utformas (Johansson, Johansson & Scaramuzzino 2011). Eriksson (2015) som undersökte två svenska projekt för brukarmedverkan, ett inom socialtjänsten och ett inom psykiatrisk vård, visade att projekten framförallt berörde procedurfrågor om hur brukarmedverkan skulle utformas, men inte om hur stöd- och vårdinsatser skulle utvecklas.

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

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

Den förstnämnda "tokenism" innebär i praktiken inget inflytande för brukarna. "Consultation" är förmodligen den nivå där mycket aktiviteter kring brukarmedverkan bedrivs inom socialtjänsten och innebär att brukare bjuds in för att berätta och ge synpunkter på stöd- och vårdinsatser. Det säger dock inte något om brukarnas synpunkter i praktiken får betydelse. "Collaboration" innebär att brukare och professionella samarbetar och att brukarnas erfarenheter betraktas som en värdefull kunskapskälla och lika viktig utgångspunkt som de professionellas kunskaper och ståndpunkter (jfr gap-mending i

Heule, Knutagård & Kristiansen 2017). "Service user led" betyder att brukarna får reellt inflytande över hur olika verksamheter utformas, vilket det finns exempel på inom LSS-området.

Det empiriska materialet

Det empiriska materialet består dels av fältanteckningar samt protokoll från deltagande vid dialogmöten, dels intervjuer med berörda personer. Dialogmöten syftar till att försöka fånga upp de boendes engagemang och delaktighet samt vilka möjliga metoder, modeller eller liknande som utvecklas vid de olika dialogmötena. Dialogmöten har varit ett centralt moment för att uppfylla projektets syfte och därigenom en av utvärderingsarbetets viktigaste moment att följa.

Dialogmöten

Målet med projektet är att förändra normsystemet inom det bostadssociala programmet i Helsingborgs stad, så att brukarnas normer för boende får utrymme i utformningen av verksamheterna. Detta ska leda till att brukarna får ökat inflytande över sitt boende och sin rehabilitering. Genom att utgå från brukarnas egna behov, och bygga en boendemiljö som stödjer detta, ska det skapas relationer som ökar möjligheten till ökad livskvalitet. Projektet syftar också till att utveckla metoder och modeller som stödjer brukarmedverkan i det bostadssociala programmet. De metoder som prövas i projektet är dialogmöten, framtidsverkstad och deltagande i mobiliseringskursen vid Socialhögskolan på Lunds universitet.

Utifrån den initiala planeringen var det tänkt att det skulle genomföras fyra dialogmöten på varje boendeenhet inom det bostadssociala programmet. Av olika skäl kunde inte samtliga möten genomföras. På mötena deltog både brukare och personal från boendena samt projektledaren (som ledde mötena) och andra representanter från projektets styrgrupp.

Även om några dialogmöten ställts in, bland annat på grund av sjukdom, har verksamheten med dialogmötena kunnat genomföras vid minst två tillfällen per boendialternativ. Dialogmötena har varit viktiga för introduktion av projektet på de olika boendena. De har gjort projektet bekant bland personal och brukare, vilket bidragit till rekrytering av deltagare till mobiliseringskursen och framtidsverkstaden.

På dialogmötena har brukarna fått möjligheter att ge synpunkter på sådant de vill förändra och förbättra på boendeenheterna. Brukarnas synpunkter och förändringsförslag

handlar ofta om att de vill ha bättre möjligheter till sysselsättning och aktiviteter, bättre mat och gemensamma måltider, bättre tillgång till internet och fler tv-kanaler, men också om att de har kritik mot hur de bemöts och behandlas i kontakterna med olika myndigheter, till exempel i samband med handläggning av försörjningsstöd.

Utöver detta har en Framtidsverkstad genomförts där konkreta handlingsplaner togs fram för att arbeta vidare med modeller för brukarmedverkan. Framtidsverkstaden följdes upp en månad efter genomförandet och arbetsgruppernas fortsatta arbete har lyfts upp under de efterföljande dialogmötena. Utöver detta genomfördes, i samarbete med Socialhögskolan vid Campus Helsingborg, en utbildning av personal och personer med egen erfarenhet (den så kallade mobiliseringskursen). Dessa två aktiviteter är också en del av det empiriska materialet.

Framtidsverkstad

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

Framtidsverkstaden består av fyra faser:

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

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

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

Mobiliseringskursen

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

Enligt projektplanen skulle sex socialarbetare och sex brukare från projektet delta i mobiliseringskursen. Vid kursstarten den 6 februari anslöt tre socialarbetare och fyra brukare till kursen. Samtliga av dem fullföljde kursen. De tre socialarbetarna och två av brukarna ingick i en grupp som arbetade fram en projektidé om att skapa sysselsättningsmöjligheter för brukare inom det bostadssociala programmet i Helsingborg. Projektidén

fick mycket positiv feedback av den externa projektpanelen och projektdeltagarna arbetade vidare med förhoppningar att kunna implementera projektet i det bostadssociala programmet. De två andra brukarna från projektet, som gick Mobiliseringskursen, deltog i andra utvecklingsprojekt under kursen, men en av dem gick in i den grupp som arbetar med att utveckla sysselsättningsprojektet efter kursens slut. De tre socialarbetare och fyra brukare som gick mobiliseringskursen var nöjda eller mycket nöjda med kursen. Ett viktigt inslag i kursen är medverkande personer från socialtjänsten. Socialdirektören för socialtjänsten i Helsingborg medverkar både i panelen som ger feedback till projektplanerna men föreläser också om socialt arbete i praktiken och om de utvecklingsprojekt som pågår inom förvaltningen kring brukarmedverkan.

Teoretiska utgångspunkter

Om dialog

Vi kan förhålla oss till begreppet dialog på många olika sätt och beroende på utgångspunkt leder det till olika konsekvenser. I detta sammanhang vill vi föra in David Bohms syn på dialog (Bohm 2014 [1996]). Ett skäl till detta är att Bohm ansåg att en dialog är ett fritt utrymme (free space) där antaganden som skapar problem kan frigöras. Ett problem är att kommunikation ofta missar möjligheten att skapa förutsättningar för en ömsesidig förståelse och skapande av tillit. Istället handlar det ofta om att diskutera snarare än att föra en dialog. Syftet med kommunikationen bör istället vara att skapa något gemensamt. Med detta menar Bohm att deltagarna i en dialog inte försöker göra det som redan är känt för personen till något gemensamt, utan istället att deltagarna vid dialogmötet skapar något nytt tillsammans. En ny förståelse av situationen utifrån fleras erfarenheter. Bohm menar att detta är endast möjligt att uppnå om deltagarna lyssnar på varandra utan att försöka påverka varandra och att lyssna utan förutfattade meningar. På ett sätt kan Bohms utgångspunkter ses som idealistiska och svåra att uppnå i de verksamheter som studeras inom det bostadssociala programmet, men han sätter fingret på en viktig skillnad mellan diskussion, argumentation och dialog och där en dialog inte syftar till att finna lösningar i första hand utan istället skapa något gemensamt, en ny förståelse. Detta betyder att deltagarna måste vara redo att lägga sina egna idéer åt

sidan och vara redo för att gå vidare till att förstå en fråga på ett annat sätt. En utmaning är att:

For each will hear the other through the screen of his own thoughts, which he tends to maintain and defend, regardless of whether or not they are true or coherent (Bohm 2014 [1996], s. 3).

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

Bohms definition av dialog är en "stream of meaning". Dialogen är en kreativ process där något nytt kan skapas. Bohm ser denna delade förståelse som själva "limmet" som håller oss människor samman (Bohm 2014 [1996], s. 7). Utifrån våra tidigare studier kring både Bostad först och den så kallade Mobiliseringskursen har vi lyft fram begreppet gap-mending (Heule, Knutagård, Kristiansen 2017). Det är också detta begrepp som vi använder oss av i arbetet med att öka brukarinflytandet inom det bostadssociala programmet i Helsingborg. Gap-mending innebär att skapa förutsättningar för att överbygga de glapp som kan finnas mellan exempelvis socialarbetare och klienter. Det innebär att hitta former för att tillvarata olika typer av kunskaper för att kunna skapa något nytt (Knutagård 2017).

En utgångspunkt som Bohm har är att inleda dialogmöten med att prata om just innebörden av begreppet dialog, så att en gemensam förståelse kan skapas. Det finns annars en risk att deltagarna tänker att det finns saker som man inte kan prata om, eller problemområden som inte är möjliga att förändra. Denna typ av utgångspunkter ser Bohm som antaganden eller åsikter och dessa måste lyftas upp och ventileras så att det blir synligt för deltagarna vilka åsikter som finns och ofta är dessa starkt kopplade till individernas identitet. Därmed är ofta egenintressen inbyggda i åsikterna, vilket gör dem svåra att förändra. Flera av denna typ av antaganden kan dyka upp under en dialog och de har kanske inte gjorts medvetna tidigare, utan funnits där mer som latent åsikter som genom dialogen blir manifesta (jfr Bohm 2017 [1996], s. 12). Utgångspunkten med en dialog är också att kollektivt tänkande har mer kraft än en enskild individs tankekraft. Som vi skrev ovan menar Bohm också att en dialog inte ska utmynna i lösningar eller beslut, istället bör denna typ av spörsmål hanteras av mindre arbetsgrupper som jobbar vidare utifrån den gemensamma förståelse som skapats. Självklart kan både lösningar och beslut uppstå under ett dialogmöte, men utgångspunkten för själva dialogen bör inte vara att finna lösningar eller fatta beslut. Det finns andra forum för detta. Enligt Bohm är detta en annan utmaning – när vi har en idé om vad som ska göras, en specifik

målsättning, då kommer denna styra dialogen och begränsa möjligheten att skapa något nytt gemensamt (Bohm 2017 [1996], s. 20). Det finns en risk att det vi uppfattar som en dialog snarare blir en form av förhandling. Utifrån idealfallet leder den öppna dialogformen till att deltagarna får med sig en förändrad förståelse som de för med sig även utanför dialogmötena. Detta innebär att den gemensamma förståelsen sprids och i vissa fall får detta till konsekvens att nya idéer kan slå rot på helt andra platser och i helt andra sammanhang.

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

If we can see what all of our opinions mean, then we are sharing a common content, even if we don't agree entirely. It may turn out that the opinions are not really very important – they are all assumptions. And if we can see them all, we may then move more creatively in a different direction (Bohm 2017 [1996], s. 30)

För att skapa möjligheter för en dialog krävs tillit.

Tillit

Det finns en rad studier som bekräftar betydelsen av tillitsfulla relationer för att skapa förutsättningar för ett lyckat behandlingsresultat. Redan tidigt i arbetet med våra studier av Bostad först synliggjordes betydelsen av tillit, men även misstro (Knutagård & Kristiansen 2013). För många personer som befinner sig i en hemlöshetssituation finns en misstro mot myndigheter och de insatser som de får. Det kan handla om att en vistelse vid ett behandlingshem inte följs upp med en ordnad bostad efter avslutad behandling, men även upplevelsen av att bli behandlad som ett barn eller som en siffra på ett papper. Våra undersökningar visar att inom Bostad först har förtroendefulla relationer etablerats mellan stödpersoner och hyresgästerna. Denna tillit tenderar att smitta av sig på organisationen i stort och denna tillitsspridning finner vi mycket intressant. Under arbetet med att skala upp Bostad först var detta en av huvudfrågorna – att arbeta för att utveckla ett professionellt relationsskapande förhållningssätt hos personalen i det bostadssociala programmet. En annan utgångspunkt var att utveckla brukarinflytande inom det bostadssociala programmet genom att använda brukarnas erfarenheter i verksamhetsutvecklingen.

Forskningen om tillit har länge varit en bortglömd fråga inom sociologisk teoribildning, men under de senaste årtiondena har begreppet åter väckt intresse (Misztal 1996). Flera studier utgår från en mer rationell syn på en individs skäl till att känna tillit till en annan människa. Dessa studier grundar sig ofta på olika typer av spelteori. Graden av tillit kan då ses som en individs förväntningar om en annan människas förväntade trovärdighet. En som studerat tillit utifrån ett mer rationellt perspektiv är Russel Hardin (2006) som menar att tillit uppstår mellan människor då det finns ett så kallat inkapslat intresse. Detta intresse har sin grund i ömsesidighet (reciprocitet). Om jag gör något för dig så förväntar jag mig att du gör något för mig tillbaka. Det finns dock en rad situationer där individer visar tillit till och agerar till förmån för en annan medmänniska utan någon förväntan om ett ömsesidigt utbyte. Vår förståelse av tillit har en mer bredare samhällsvetenskaplig bas där vi också intresserar oss för den tillit som individer kan ha till organisationer och institutioner (Misztal 1996, se även Kramer & Cook red., 2004). Tillit har en viktig koppling till begreppet trovärdighet. I en tillitsfull relation bedömer vi vår partner som trovärdig och att denne håller det han har lovat. Tillit är en viktig ingrediens i långvariga relationer. Katherine Hawley (2012) menar att uppriktighet och kunskap är viktiga komponenter av tillit. Vi måste dels ha tillit till att individen är uppriktig eller ärlig med det den säger, men också att individen har tillräckligt med kunskap om det den uttrycker. Det finns också ett antagande om både individens intentioner och dennes kompetens. Vi kan utifrån dessa komponenter lita på att någon kan göra en sak, men inte en annan. Misstro, eller att bedöma att någon inte är trovärdig är inte detsamma som avsaknaden av tillit utan snarare en form av moralisk kritik (Hawley 2012, s. 9). En utmaning inom hemlöshetsområdet har varit att hitta en balans mellan att å ena sidan lita på den enskildes förmåga att vara självbestämmande, å andra sidan att misstro en individs förmåga att själv bestämma vad denne behöver i sin återhämtningsprocess. Detta har varit särskilt tydligt i situationer där socialarbetare bedömer att någon missbrukar så mycket att ett LVM föreligger samtidigt som tvångsvård strider mot idén om att särskilja mellan rätten till bostad och kravet på behandling. Att lita på någon kan resultera i att den enskilde ser sig som mer pålitlig medan om vi misstror en individ kan detta förstärka känslan av att uppfattas som en människa som ingen litar på (ibid., s. 17).

Sociala fällor och saknade hjältar

Social fälla är ett begrepp som har en viktig betydelse i den samhällsvetenskapliga tillitsforskningen (Rothstein, 1997). Begreppet beskrevs av John Platt i en klassisk artikel i *American Psychologist* 1973. Vi anser att begreppet kan vara intressant i vår utvärdering,

som ur ett tillitsperspektiv handlar om att försöka förändra en verksamhet, som varit förknippad med bristande tillit, mot att bli mer tillitsfull (från trappstegstänkande mot Bostad först-tänkande). Social fälla kan förklaras som en situation då alla inblandade skulle gynnas av att samarbeta med varandra, men ingen gör det, då man inte vågar lita på att andra kommer att samarbeta. Rothstein (2003, sid 313) skriver att detta leder till att den sociala fällan slår igen, vilket leder till: "... en situation där "alla" får det sämre, trots att "alla" inser att man skulle tjäna på att välja att samarbeta".

Ett välkänt exempel på social fälla, som Platt (1973) använder, är fallet med Kitty Genovese. Hon var en 29-årig kvinna som blev brutalt misshandlad och mördad i New York 1964. Misshandeln och mordet begicks utomhus i ett bostadsområde och pågick under cirka en halvtimme. Händelsen bevittnades av ett 30-tal personer, men ingen av dem försökte ingripa eller ringa polisen, antingen för att de trodde att någon annan skulle göra det eller för att de inte ville bli inblandade.¹⁷

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

Resultat

Det är ett ambitiöst utvecklingsarbete för brukarmedverkan som under projektet "Brukarmedverkan i sociala stödboenden" bedrevs inom det bostadssociala programmet i Helsingborg. Utvecklingsarbetet var intensivt och engagerat ett flertal brukare i det bostadssociala programmet, liksom personal. Inom ramen för projektet genomfördes en stor mängd aktiviteter, till exempel dialogmöten, utbildning och framtidsverkstad. Utvecklingsarbetet har också genererat andra aktiviteter och verksamheter som brukare tagit initiativ till och tar ansvar för.

Dialogmötena har resulterat i en mängd förslag på förbättringar. De boende har lyft fram problem relaterade till deras boendesituation som både har sitt ursprung i det aktuella boendet, men även från andra delar av de kommunala verksamheterna. Här

¹⁷ Johan Asplund gör en ingående analys av fallet Kitty Genovese i *Essä om Gemeinschaft och Gesellschaft* (1991).

finns en hel del hinder som försvårar återhämtningsprocessen. Ett konkret exempel är att utbetalningsdatum för försörjningsstöd ligger nära förfallodatum för räkningar, vilket ökar risken för påminnelseavgifter samt betalningsanmärkning och liknande. Ett annat dilemma som har synliggjorts under dialogmötena har varit en inneboende konflikt mellan att boendeanternativen dels är en arbetsplats och därigenom personalens arbetsmiljö, dels att boendet är de boendes "hem" och där deras rätt till integritet eftersträvas. De önskemål som de boende uttrycker kan därmed bli svåra att förverkliga, då det krockar med schemaläggning, bemanning eller andra organisatoriska förutsättningar (Knutagård & Kristiansen 2016; Knutagård 2017).

Redan vid det första dialogmötet stod det klart att begreppet brukare uppfattades olika av de som var närvarande. För många upplevdes begreppet som negativt och associerades främst till att man brukade droger. Begreppet upplevdes inte som man kände igen sig vid. Under samtalet om vad brukarmedverkan egentligen är landade dialogen kring att det kändes bättre att tala om boendeinflytande och hur de boende själva skulle kunna vara medskapare i förändringsarbetet.

Bland de olika förslag som framfördes vid dialogmötena fanns en invävd kritik mot olika nivåer. Trots kritiska synpunkter på de boendeanternativ som ingår i det bostadssociala programmet har det under våra dialogmöten ofta uttryckts en tacksamhet över att det finns boendeanternativ. De förändringar som önskades riktades till en del mot en mer strukturell nivå, en del mot organisatoriska förändringar, ytterligare några om fysiska förbättringar, men en stor del av samtalen handlade om sociala aspekter gällande relationsskapande aktiviteter samt bemötandefrågor.

En hel del förbättringsförslag handlade om förändringar som skulle behövas på en mer övergripande systemnivå. Förutom svårigheter i hanteringen av ekonomiskt bistånd, så handlade också om behovet av att förvaltningarna samarbetade mer, så att man som brukare inte hamnar i kläm. En viktig fråga som lyftes fram var att flera boende upplevde det som svårt att veta vem som bestämmer när man får flytta vidare till en egen bostad och vad som krävs för att komma vidare. Här efterfrågades tydligare anvisningar så att den enskilde vet vad de behöver göra för att komma vidare, men också stöd i att förbereda sig för en flytt. För några upplevdes bostadssituationen som att leva i ett ingemansland.

Det var många som lyfte fram kritik av att bostäderna var i dåligt skick samtidigt som de tyckte att hyran var hög. Inom detta område handlade också samtalen om ett önskemål om att i större utsträckning få sätta sin egen prägel på sitt rum, eller sin lägenhet. Det är

stor variation mellan de olika boendialternativen vad gäller möjligheten för den enskilde att själv välja möbler och andra ting för att inreda sin bostad. Möjligheten att ha bredband och fler Tv-kanaler var också ett område som lyftes upp. På flera av boendialternativen finns endast ett fåtal kanaler i de egna rummen eller lägenheterna medan det finns fler i gemensamhetslokalerna. Det är också oftast i dessa som bredbandet också finns. Detta ser de boende som ett stort problem.

På några av boendialternativen lyftes problemet fram om att det var grupperingar mellan de boende på grund av att rummen eller lägenheterna fanns på olika våningsplan eller som på ett av boendena där en del av de boende bor inne i ett och samma hus, medan de övriga bor i lägenheter mitt emot huvudbyggnaden. Dessa fysiska uppdelningar upplevde flera av de boende som ett problem, då det ofta ledde till olika typer av regler, eller att det var mindre samhörighet mellan de olika delarna. I ett av boendialternativen finns det även så kallade biståndslösa platser dit personer kan komma utan remiss från socialsekreterare. Detta gör att det är en stor rörlighet på de som bor på dessa platser dag för dag. Flera av de boende tyckte att detta var problematiskt, då det blev mycket stök och de uppfattade att de som bodde på de biståndslösa platserna inte var lika rädda om boendet. En åtgärd som infördes var att på vissa ställen införa våningsmöten, medan man på andra att olika typer av husmöten för att gemensamt kunna arbeta vidare med boendeinflytande. Det uttrycktes också ett önskemål om att kunna ha en lokal dit man kan gå för att ha någon att umgås med, få hjälp med olika saker (exempelvis att fylla i blanketter) och där det finns tillgång till datorer. På flera av boendialternativen finns gemensamma lokaler där de boende kan se på TV eller spela pingis eller göra annat. Många av dessa gemensamhetslokaler stänger dock relativt tidigt, enligt de boende och de uttrycker ett starkt önskemål om att få vara i lokalerna senare på kvällar och helger. Det skulle kunna vara en möjlighet att lägga ansvaret för att låsa, stänga och släcka på den boende själva, men då handlar det om att lämna över en del av ansvaret till de boende och att våga lita på att de kan ta ansvar för lokalerna.

En stor del av förbättringsförslagen handlade om förslag på aktiviteter och sysselsättning. Det har bland annat handlat om att de boende vill vara med och hjälpa till vid flyttstädning, trädgårdsskötsel samt renovering av lägenheter när någon flyttar ut. Det handlade även om att införa gemensamma frukostar eller att anordna gemensamma tema-kvällar.

Ytterligare ett område som ofta lyftes fram under dialogmötena handlade om att kunna samtala kring och få hjälp med relationer till nära och kära. Det handlade bland annat om att skapa en föräldragrupp. Flera uttryckte ett intresse för att just diskutera vilket

stöd som finns att få till missbrukande föräldrar samt generella frågor kring föräldraskap och att återbygga relationer. Även frågan om att få ha husdjur lyftes fram under dialogmötena.

Ett annat viktigt område var bemötande. Detta är, för det första, relaterat till hur de boende var mot varandra för att skapa ett så tryggt boende som möjligt. Många upplevde att det var flera boende som inte tog ansvar och som inte kom på husmötena och som inte hjälpte till. En förklaring till detta, som en av de boende lyfte fram, var att vissa av de boende inte engagerar sig då boendet endast är tillfälligt och inte en permanent bostad. För det andra handlade det även om hur de boende och personalen kommunicerade med varandra och hur de upplevde personalens bemötande. I detta sammanhang fanns det önskemål om att få mer information vid incidenter, så att de boende inte ska oroa sig när exempelvis det har varit ambulanspersonal eller polis på plats. Samtidigt som det har framkommit en hel del kritik kring olika aspekter av boendet har även många positiva röster hörts om hur personalen agerar. Det finns dock en viss skillnad i svaren när hyresgäster från Bostad först har varit närvarande. Även om positiv respons riktas till många av boendestödjarna inom de övriga alternativen, så lyfts just synen på den enskilde hyresgästen fram som annorlunda. Det handlar om att hyresgästerna upplever att de ses som en individ och att man får vara sig själv. De berättelser som de tar upp handlar om att de många gånger har blivit sedda som exempelvis missbrukare snarare än som en individ.

Något som också har återkommit är vikten av att göra individuella lösningar och att få rätt stöd. I detta sammanhang förs även vikten av att ha en förtroendefull relation till sin boendestödjare fram. En viktig aspekt som skymtade fram under dialogmötena med de personer som bor i träningslägenheterna var att de uppskattade att det inte var nolltolerans i lägenheterna vad gäller återfall. Detta såg de boende som en förutsättning för att kunna "hitta tillbaka". Även om en egen bostad lyftes fram som ett önskemål bland det stora flertalet av deltagarna vid dialogmötena var det också tydligt att det också ansågs som viktigt att ha en närhet till personal. I relation till de erfarenheter som framkommit av Bostad först-verksamheten är detta även något som lyfts fram som betydelsefullt. Även om många har lämnat Bostad först och bor kvar i sina egna lägenheter med egna kontrakt så är det många som fortfarande vill ha kvar ett så kallat serviceavtal där de fortfarande kan ha kontakt med Bostad först-teamet.

Vi ett mötestillfälle framkom vid mötets början att de boende var kritiska till att inget hade hänt sedan det senaste mötet, men allteftersom samtalet fortskred visade det sig att flera olika förändringar hade kommit igång. Det hade skett aktiviteter i form av fiske-

turer samt att man hade inrättat mindre husmöten uppdelade på våningsplan. Vid dialogmötet var det några av både de boende och personalen som lyfte fram behovet av ytterligare aktiviteter och de bestämde sig för att starta en aktivitetsgrupp. En fråga som lyftes fram var vikten av att skapa aktiviteter för alla, även de som av olika skäl hade svårt att ta sig fram obehindrat. Det kunde exempelvis gälla de som behöver använda sig av en rullstol eller andra hjälpmedel. De bestämde sig för att genomföra en gemensam eftermiddagsfika ute i parken så att alla skulle kunna vara med. Under fikan fanns det förslag om att man exempelvis skulle kunna spela boule.

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

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

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

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

Det finns en del tecken på bristande förankring och att personalen på boendeenheter inte fått tillräcklig information om projektet. Till exempel hade några av de som gick mobiliseringskursen, som började i februari 2017, mycket vaga kunskaper om projektet när de började på kursen. Ett annat exempel är att personalen som deltar på dialogmötena är förhållandevis återhållsamma med att delta i dialogen. Ett annat exempel är att det på de flesta enheterna saknas progression mellan dialogmötena, det vill säga att de boende upplever att det inte händer så mycket i utveckling av brukarmedverkan mellan mötena. Ytterligare ett exempel på vad som kan vara ett uttryck för bristande information om och förankring av projektet var att av de 12 platser som projektet hade beställt på Mobiliseringskursen, så besattes endast 7 platser (3 personal och 4 boende).

Tendensen med få boende i förhållande till antalet boende på boendeenheter på dialogmötena har, med vissa undantag, bestått även efter den inledande omgången av dialogmöten. I förhållande till antalet boendeplatser på de olika enheterna har det varit få boende som kommit på dialogmötena. Som bäst har en tredjedel av de boende på ett av boendealternativen medverkat, men oftast har endast 3–4 boende medverkat på dialogmötena. Flera möten har ställts in på grund av bristande intresse. Att det kan vara svårt att få boende (och socialarbetare) att engagera sig i förändringsarbete kan ses exempel på att det finns sociala fällor (Platt, 1973; Rothstein, 1997). Därför måste de som leder förändringsverksamheter vara uppmärksamma på och uppmuntra de som deltar på dialogmöten och andra aktiviteter.

När det gäller kommunikationen på dialogmötena, så har det oftast varit en fråga om ett samtal mellan projektledaren och de boende som hade frågor de vill diskutera. Personal, som deltog på dialogmötena, liksom representanterna från styrgruppen, var relativt passiva. Fick de frågor hänvisade de ofta till projektledaren. Det har sällan uppstått en dialog i den mening som Bohm (2014) lägger i begreppet "stream of meaning", det vill säga en kreativ process där ny förståelse skapas. Snarare har dialogmötena oftast fastnat på vad som kan beskrivas som en förhandlingsnivå. Detta kan också vara ett uttryck för att projektet varit tillfälligt förankrat hos personalen och andra som var involverade i projektet. Det påvisar också att det har varit svårt att förmedla att syftet med dialogmö-

tena inte är att det är projektgruppen som ska genomföra förändringar, utan att dialogmötena är ett forum för att samtala om hur de boende kan få ett ökat inflytande över sin livssituation. Mycket arbete har lagts ned på att tydliggöra att syftet med projektet är att de boende görs delaktiga och själva kan vara med och påverka förändringsarbetet.

Det finns givetvis ingen "Quick fix" i utveckling av brukarinflytande i offentliga verksamheter. Vår slutsats är dock att utvecklingsarbetet i Bostad först 2.0 hade underlättats om projektet hade varit bättre förankrat hos personal och boende i de olika boendeenheterna innan dialogmötena samt de övriga aktiviteterna kom igång. Det handlar dels om att personal och boende skulle ha informerats om projektet innan det startade, men också på olika sätt gjorts delaktiga projektet. Inte minst är det viktigt att den så kallade frontline-personalen, de som har den vardagliga och dagliga kontakten med brukarna, görs delaktiga om förändring av verksamheter ska kunna genomföras. För detta antagande finns det ett mycket starkt stöd i socialvetenskaplig organisationsforskning (se exempelvis Lipsky 1980; Aronsson 1987). Personalen måste innan ett projekt startar veta vad det handlar om, varför det genomförs, vad det kommer att innebära för deras arbetssituation och vad de eventuellt kan vinna på det. I dessa avseenden fanns det en del svagheter då Bostad först 2.0 startade.

Betydelsen av förankring hos personalen är ett skäl till att vi till exempel i utvärderingen av Skala upp-projektet (1.0) lyfte fram betydelsen av Margretetorpsdagarna. Samma sak här; vi förmodar att framstegen i projektet hade vunnit på om projektidén hade förankrats hos personalen (och de boende) innan starten, till exempel genom en eller några gemensamma utbildningsdagar. Förutom dessa inledande utbildningsdagar hade projektet även vunnit på om man organiserar arbetet så att syftet med projektet återkommande återkopplas och lyfts fram, så att förändringsarbetet inte drunknar i de vardagliga rutiner som måste genomföras på de olika boendalternativen. Detta är också en viktig slutsats från skala upp-projektet där det framhölls vilken betydelse det har att hålla berättelsen vid liv om att införliva Bostad först-filosofin (Knutagård 2017).

Under projekttiden har flera av boendalternativen haft organisatoriska utmaningar i form av personalomsättning och många vikarier. Detta har också medfört att det kanske har varit svårt att hålla berättelsen vid liv i Bostad först 2.0. En stor utmaning är att hitta former för att avlasta personalen så att de kan medverka i utvecklingsarbetet. Det har också framkommit att det har saknats mandat från personalens sida, men även samordnarnas att ta vissa egna beslut. Detta innebär att de frågor som har uppkommit ofta hänskjuts uppåt i hierarkin och därmed stannar processen av. Det är mycket möjligt att

det i realiteten finns ett mandat för personalen att ta vissa beslut, men i sådana fall har inte det uppfattats så.

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

Framtidsverkstaden genomfördes, som nämnts, i Skåne Tranås 30–31 mars. Framtidsverkstaden blev uppskattad av deltagarna och resulterade i att 5 projektgrupper bildades, som med stöd från projektledaren skulle arbeta vidare med sina projekt efter framtidsverkstaden. På framtidsverkstaden bestämdes att deltagarna skulle träffas den 28 april för att följa upp vad som skett i projektgrupperna efter framtidsverkstaden. Uppföljningsmötet, som hölls på Campus Helsingborg blev lyckat och med god uppslutning från de som hade deltagit på Framtidsverkstaden. Deltagarna blev bjudna på fika och de fick diplom för att de hade deltagit i Framtidsverkstaden och medverkade i utvecklingsarbetet i Helsingborgs stad. Detta var ett sätt att ge dem stöd och uppmuntran för att de engagerade sig i utvecklingsarbetet. Med andra ord var de inte längre saknade hjältar (Platt, 1973) och därför värda att uppmärksammas. Deltagarna berättade att de flesta av de fem projektgrupper som bildades på Framtidsverkstaden arbetade vidare med att utveckla sina projekt. Under våren avsnod dock de flesta av projektgrupperna. I skrivande stund är det endast en grupp som fortfarande är verksam.

Mobiliseringskursen på Socialhögskolan, och där 3 socialarbetare och 4 boende från det bostadssociala programmet deltog pågick på heltid 6 februari till 16 mars. Under kursen utvecklade de tillsammans med socionomstudenter projektidéer för att utveckla socialt arbete. Merparten av deltagarna från det bostadssociala programmet ingick i en projektgrupp med namnet "Grundbulten", som ville utveckla möjligheter för att boende i det bostadssociala programmet skulle ges möjligheter till olika typer av meningsfull sysselsättning. Projektidén fick mycket positiv feedback när den presenterades för en extern projektpanel i slutet av kursen. Den blev också lovad stöd av projektledaren för att kunna förverkligas efter kursen. De som ingick i "Grundbulten" var därför mycket entusiastiska och sammansvetsade när de slutade kursen. Under de sex veckor som de hade arbetat tillsammans under kursen hade i många avseenden överskridit de roller

som vanligtvis karaktäriseras av klyftor mellan socialarbetare och brukare (Heule, Knutagård & Kristiansen, 2017). Efter kursen fick vi dock ganska omgående signaler från gruppen att de mötte motstånd och att de ansåg att de inte fick stöd och resurser för att kunna utveckla sina idéer. En efter en hoppade deltagarna av gruppen och i slutet av våren upphörde gruppen att fungera. Det motstånd och brist på stöd och uppmuntran de upplevde när de kom tillbaka ut i verksamheterna gjorde att den tillit de hade byggt upp till varandra och till möjligheterna att skapa förändring sakta men säkert smälte ned.

Framtidsverkstaden, Mobiliseringskursen och dialogmötena är intressanta som metoder för att ta fram idéer om hur brukarmedverkan i sociala stödboenden kan utvecklas. För att ta nästa steg, det vill säga från idé till genomförande, krävs det dock en tydligare strategi som ger stöd till de boende och den personal som vill utveckla olika projektidéer. Det handlar både om handledning, förankring och information om vilka ramar som gäller och möjligheter som finns – praktiskt och ekonomiskt. När det gäller Grundbulten, som enligt både oss och projektpanelen hade en fullt genomförbar idé, hade deras arbete stimulerats om det fått möjligheter att belöna och underlätta för de boende som deltar i olika sysselsättningsaktiviteter. Till exempel hjälp med busskort för att ta sig till en aktivitet eller biobiljetter. Detta handlar om små ekonomiska medel ("handkassnivå"), som går att lösa inom ramen för den ordinarie verksamheten, men som hade bidragit till utveckling av projektet.

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

Genom att det under arbetets gång kontinuerligt genomförts reflekterande uppföljningsmöten inom styrgruppen har det också skapats en viktig läroprocess, som innebär att styrgruppen hela tiden varit öppna för att diskutera och lära sig av de delar i utveckl-

ingsarbetet som inte fungerat optimalt. Därför har projektet också skapat viktiga lärdomar och kunskaper, som skulle utgöra en viktig grund för en fortsatt utveckling. Styrgruppens sammansättning förändrades också från Bostad först 1.0 till Bostad först 2.0. Gruppen breddades med fler representanter från socialtjänsten samt nya brukarrepresentanter. En viktig lärdom i detta sammanhang är att det byggdes upp en stor kumulativ och gemensam kunskap under det första projektet som inte var synlig förrän frågor uppstod från styrgruppsrepresentanterna kring projektets syfte och vad som skulle förändras. Detta innebar en hel del diskussioner som tog kraft och energi, men också synliggjorde behovet av att inför det fortsatta arbetet vara noga med att sätta av tid så att alla nya styrgruppsmedlemmar ser samma tavla. En av de nya brukarrepresentanterna i styrgruppen uttryckte det som att arbetet blev "invecklande i stället för utvecklande". Flera av brukarna som varit med i projektet som experter har egen erfarenhet av de olika boendialternativ som ingår i det bostadssociala programmet och det skapar givetvis vissa utmaningar om ens egen upplevelse av ett boende ser ut att fungera på samma sätt som när brukaren själv bodde där.

Utvecklingsarbetet kring projektet *Brukarmedverkan i sociala stödboenden* ligger i linje med socialförvaltningens ambitioner att långsiktigt utveckla brukarnas medverkan i socialförvaltningens verksamhet. Detta utvecklingsarbete syftar till att skapa bättre samskapande mellan klienter och tjänstemän. Utvärderingen har visat att det finns metoder som kan bidra till att ta fram handlingsinriktade samskapande verksamheter och det finns goda förutsättningar för att implementera en modell för brukarmedverkan i sociala stödboenden. Utvärderingsrapporten har primärt fokuserat på de hinder som identifierats i utvecklingsarbetets första steg. Syftet med projektet har under den inledande fasen varit att identifiera möjliga metoder och modeller av brukarmedverkan som kan testas och eventuellt implementeras om de visar sig vara verkningsfulla.¹⁸ Det är framför allt processtöd och resursbehov som tydligare behöver kopplas till de förändringsskapande metoder som identifierats. Det finns med andra ord goda förutsättningar för att ett implementeringsarbete ska kunna sjösättas.

¹⁸ Projektet har finansierats av Vinnovas satsning "Frön - För ökad innovation i offentligt finansierad verksamhet" se vidare:

<http://www2.vinnova.se/sv/Var-verksamhet/Innovationsformaga-hos-specifikamalgrupper/Innovationskraft-i-offentlig-verksamhet1/storapuffar/Genomforande1/>

Möjliga utvecklingsområden

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

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

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

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

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

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

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

mötena tas tillvara och hur dessa återkopplas till övriga deltagare på stödboendet samt personal.

Avslutande kommentarer

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

Referenser

- Adler, Niclas B., Abraham B. Shani, & Alexander Styhre (eds.) (2004) *Collaborative research in organizations: foundations for learning, change and theoretical development*. London: Sage.
- Akademikerförbundet SSR (2015a) *Krisen i socialtjänsten måste vändas nu*. Stockholm: Akademikerförbundet SSR (<https://akademsr.se/reportage/krisen-i-socialtjansten-maste-vandas-nu>) Citerat 170915.
- Aronsson, Gunnar (1987) *Arbetspsykologi: Stress och kvalifikationsperspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Asplund, Johan (1991) *Essä om Gemeinschaft och Gesellschaft*. Göteborg: Korpen.
- Beresford, Peter (2002) User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation?, *Social Policy & Society*. Volume 1, Issue 02, April 2002, sid. 95-105.
- Brett, Jo, Sophie Staniszewska, Carole Mockford, Sandra Herron-Marx, John Hughes, Colin Tysall & Rashida Suleman (2014). A Systematic Review of the Impact of Patient and Public Involvement on Service Users, Researchers and Communities. *The Patient - Patient-Centered Outcomes Research*, 7 (4):387–395.
- Brydon-Miller, Mary (2004) The Terrifying Truth: Interrogating Systems of Power and Privilege and Choosing to Act. I: Brydon-Miller, Mary, Maguire, Patricia & McIntyre, Alice (red.) (2004). *Traveling Companions*. Westport, London: Praeger.
- Brydon-Miller, Mary (2013) Ethics and Action Research: Deepening our Commitment to Principles of Social Justice and Redefining Systems of Democratic Practice. I: Reason, Peter & Bradbury, Hilary (red.) (2013). *The Sage Handbook of Action Research. Participative Inquiry and Practice*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore: Sage Publications.
- Brydon-Miller, Mary, Patricia Maguire & Alice McIntyre (red.) (2004) *Traveling Companions*. Westport, London: Praeger.
- Clark, Eric (2013) Boendets nyliberalisering och sociala polarisering i Sverige. *Fronesis*, (42–42): 151–170.
- Dearing, James W., Edward W. Maibach & David B. Buller (2006) A Convergent Diffusion and Social Marketing Approach for Disseminating Proven Approaches to Physical Activity Promotion. *American Journal of Preventive Medicine*, 31 (4):11–23.
- Edgar, Bill (2009) *European Review of Statistics on Homelessness*. Brussel: FEANTSA.
- Eriksson, Erik (2015) *Sanktionerat motstånd brukarinflytande som fenomen och praktik*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Fetterman, David M. & Abraham Wandersman (2005) *Empowerment Evaluation Principles in Practice*. New York: The Guilford Press.
- Fook, Jan (1996) *Reflective researcher: social workers' theories of practice research*. St. Leonards, N.S.W.: Allen & Unwin.
- Frank, Jerome D. & Frank, Julia B. (1991): *Persuasion and healing. A comparative study of psychotherapy*. Baltimore: The John Hopkins University Press.

- Grant, Jill & Nelson, Geoffrey & Mitchell, Terry (2013) Negotiating the Challenges of Participatory Action Research: Relationships, Power, Participation, Change and Credibility. I: Reason, Peter & Bradbury, Hilary (red.) (2013). *The Sage Handbook of Action Research. Participative Inquiry and Practice*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore: Sage Publications.
- Hasenfeld, Yeshekel (1992): Power in Social Work Practice. I: Hasenfeld, Yeheskel (red.) *Human services as complex organizations*. London: Sage.
- Heule, C., Knutagård, M., & Kristiansen, A. (2017) Mending the gaps in social work education and research: two examples from a Swedish context. *European Journal of Social Work*, 1-13. DOI: 10.1080/13691457.2017.1283589.
- Hubert, A. (2010) *Empowering People, Driving Change: Social Innovation in the European Union*. Luxembourg: Bureau of European Policy Advisers.
- Johansson, H., Johansson, L. and Scaramuzzino, R. (2011), *Mellan deltagande och inflytande: en kartläggning av brukarråd i Skånes kommuner*, Socialhögskolan, Lunds universitet, Lund.
- Jungk, Robert & Mullert, Norbert (1987) *Future workshops: How to create desirable futures*. London: Institute for Social Inventions.
- Knutagård, Marcus (2009) *Skälens fångar. Hemlöshetsarbetets organisering, kategoriseringar och förklaringar*. [Prisoners of reasons: organization, categorizations and explanations of work with the homeless]. Dissertation. Malmö: Égalité.
- Knutagård, Marcus (2015) Bostad först som strategi eller strategisk strimma. *Alkohol & Narkotika*, (4): 12–15.
- Knutagård, Marcus (2016) Det sociala arbetets aktörer. I: Meeuwisse et al. (2016) *Socialt arbete: en grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Knutagård, Marcus (2017) Innovationer i välfärden – mending the gap. I: Støkken, Anne Marie och Elisabeth Willumsen (red.) *Brugerstemmer, praksisforskning og innovasjon*, s. 89–106. Kristiansand: Portal forlag.
- Knutagård, Marcus & Anna Angelin (2015) Samhällsvetenskapens avtryck. I: Andersson, Gunnar & Magnus Jerneck (red.) *Samhällsvetenskapliga fakulteten i Lund – en vital 50-åring. En jubileumsskrift*. Lund: Samhällsvetenskapliga fakulteten, Lunds universitet.
- Knutagård, Marcus & Kristiansen, Arne (2013) Not by the Book: The Emergence and Translation of Housing First in Sweden. *European Journal of Homelessness*, Volume 7, No. 1, August 2013.
- Knutagård, Marcus & Kristiansen, Arne (2015) *Scaling Up Housing First: methodological reflections on participatory research*. Paper presented at Seminar on Nordic Research on Homelessness, Helsinki 22-24 May 2015.
- Kristiansen, Arne (2009) Ett brukarperspektiv på dagens missbruksvård. I *Missbruk och behandling. Gamla problem – nya lösningar?* Socialtjänstforum – ett möte mellan forskning och socialtjänst. Göteborg 21–22 april 2009. Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap.

- Kristiansen, Arne (2011) Forskning som resurs i social mobilisering. I: Denvall, Verner, Heule, Cecilia & Kristiansen, Arne (red.). *Social mobilisering: en utmaning för socialt arbete*. Malmö: Gleerups.
- Kristiansen, Arne (2012) Rainbow Quality System. User-led Innovation in Quality Assurance. I Beresford, Peter & Carr, Sarah (eds) *Social Care, Service Users and User Involvement*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Kristiansen, Arne (2013) *Utvärdering av Bostad först-projektet i Helsingborg. Slutrapport*. Helsingborg: Socialförvaltningen, Helsingborgs stad.
- Kristiansen, Arne & Espmarker, Anna (2012) *Sen är det ju mycket det här att man får vara ärlig också och det är man ju inte van vid... Bostad först ur de boendes perspektiv*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet, Working paper serien 2012:4.
- Källmén, Håkan & Mats Blid (2016) "Free from homelessness: Is "Housing first" the solution?: A comparison across time between homeless clients who have acquired a home of their own and a control group." *International archives of addiction research and medicine*, 2 (1): 1–6.
- Larimer ME, Malone DK, Garner MD, Atkins DC, Burlingham B, Lonczak HS, Tanzer K, Ginzler J, Clifasefi SL, Hobson WG, & Marlatt GA (2009) Health care and public service use and costs before and after provision of housing for chronically homeless persons with severe alcohol problems. *JAMA*, 301:1349- 1357.
- Lipsky, Michael (1980) *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Länsstyrelsen Skåne (2015) *Bostadsmarknadsanalys för Skåne 2015 – 33 fönster till bostadsmarknaden i Skåne*. Malmö: Länsstyrelsen Skåne.
- Löfstrand, Cecilia (2005) *Hemlöshetens politik. Lokal policy och praktik*. Doktorsavhandling. Malmö: Égalité.
- Marthinsen, Edgar and Ilse Julkunen (red.) (2012) *Practice research in Nordic social work. Knowledge production in transition*. London: Whiting & Birch Ltd.
- McLaughlin, Hugh (2009) *Service User Research in Health and Social care*. London: SAGE.
- Miller, W. R. och S. Rollnick (2013). *Motiverande samtal: att hjälpa människor till förändring*. 3., rev. och utök. utg. [dvs. 4 svenska utg.] Stockholm: Natur & kultur.
- Nordfeldt, Marie (2012) A Dynamic Perspective on Homelessness: Homeless Families in Stockholm. *European Journal of Homelessness*, 6 (1): 105–123.
- Padgett, D., Henwood, B. and Tsemberis, S. (2016) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems, and Changing Lives*. New York: Oxford.
- Padgett, D.K., (2007) There's No Place Like (a) Home: Ontological Security Among Persons with Serious Mental Illness in the United States. *Social Science & Medicine*, 64 (9):1925–1936.
- Pearson, Carol, Ann Elizabeth Montgomery & Gretchen Locke (2009) Housing stability among Homeless individuals with serious mental illness participating in Housing first programs. *Journal of Community psychology*, Nr. 3, s. 404– 417.

- Pinto, Rogério. M., Clecy, N. T. Schmidt, Paulo, S. O. Rodriguez & Renata Solano (2007) Using principles of community participatory research: Groundwork for collaboration in Brazil. *International Social Work*, volume 50, number 1, 2007 (sid. 53-65).
- Platt, John (1973) Social Traps. *American Psychologist*, vol 28, 1973 pp 641-651.
- Pleace, Nicholas (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government. <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>
- Pleace, Nicholas (2012) *Housing First*. Brussels: FEANTSA.
- Pleace, Nicholas, Culhane, Dennis, Granfelt, Riitta & Marcus Knutagård (2015) The Finnish Homelessness Strategy – An International Review. *REPORTS OF THE MINISTRY OF THE ENVIRONMENT 3en | 2015*.
- Quist, Johan & Fransson, Martin (2014). *Tjänstelogik för offentlig förvaltning: en bok för förnyelsebyråkrater*. Stockholm: Liber.
- Radley, A., et al. (2005) "Visualizing homelessness: a study in photography and estrangement." *Journal of Community & Applied Social Psychology* 15(4): 273-295.
- Rapoport, Robert N. (1970) Three Dilemmas in Action Research: With Special Reference to the Tavistock Experience. *Human Relations* 23(6): 499-513.
- Rothstein, Bo (1997). Sociala fällor och tillitens problem. I Holmberg, Sören & Weibull, Lennart (red) *Ett missnöjt folk? Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet*. Sid. 313-334.
- Rønning, Rolf & Marcus Knutagård (2015) *Innovation in Social Welfare and Human Services*. New York: Routledge.
- Sackett, David. L. & Straus, Sharon E. & Richardson, Scott & Rosenberg, William & Haynes, R. Brian (1997): *Evidence Based Medicine: How to Practice and Use EBM*. New York: Churchill Livingstone.
- Sahlin, Ingrid (1996) *På gränsen till bostad. Avvisning, utvisning, specialkontrakt*. Doktorsavhandling. Lund: Arkiv förlag.
- SCB (2016) *Statistikdatabasen*. (statistikdatabasen.se/citerad 15 mars 2016).
- Sievanen, Leila, Heather M. Leslie, Julia M. Wondolleck, Steven L. Yaffee, Karen L. McLeod & Lisa M. Campbell (2011). Linking top-down and bottom-up processes through the new U.S. National Ocean Policy. *Conservation Letters*, 4 (4): 298-303.
- Skåln, Per (2016). *Tjänstelogik*. Lund: Studentlitteratur
- Socialstyrelsen (2003) *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2005) *Integration mellan forskning, utbildning och praktik ur ett brukarperspektiv*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2011) *Metoder för brukarinflytande och brukarmedverkan inom socialtjänst och psykiatri: en kartläggning av forskning och praktik*. Stockholm: Socialstyrelsen.

- Socialstyrelsen (2012) *Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden 2011 – omfattning och karaktär*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2013) *Att ge ordet och lämna plats: vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- SOU 2000:14. *Adressat okänd. Om hemlöshetens bakgrund, orsaker och dynamik*. Delbetänkande av Kommittén för hemlösa.
- Tsemberis, Sam J. (2010) *Housing First. The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*. Center City, Minnesota: Hazelden.
- Tsemberis, Sam J. (2015) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Health and Substance Use Disorders*. Revised and updated for DSM-5 edition. Center City, Minnesota: Hazelden.
- Tsemberis, Sam, Leyla Gulcur, and Maria Nakae (2004) Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals With a Dual Diagnosis. *American Journal of Public Health*, 94:651-656.
- Uggerhøj, Lars (2011) Theorizing practice research in social work. *Social Work & Social Sciences Review*, 15(1) 2011 pp.49-73.
- Wampold, Bruce E. (2001): *The Great Psychotherapy Debate. Models, Methods and Findings*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wampold, Bruce E. (2010): *The basics of psychotherapy: an introduction to theory and practice*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Åbinger, Dinah (2016). *Vägen till bättre sociala tjänster är samskapande med klienter och medarbetare*. Helsingborg: Helsingborgs stad, Socialförvaltningen.