

Ett pris man får betala?

Om kvalitet i socialtjänstens arbete med skyddat boende

A price to pay? Quality in social services' work with shelters for abused women

While most shelters for abused women in Sweden used to be run by the women's movement, about half of the shelters are, today, operated by private companies. The social services' procurement of these shelters has resulted in increased demands for quality and monitoring. This article examines perceptions of quality regarding shelters among local politicians on municipal level and managers in the social services. The analysis shows that perceptions of quality range from adherence to the social services' assignment orders to evidence, cost-effectiveness, and competence among staff both at the social services and shelters. Moreover, an overly "caring" attitude among staff both at the social services and shelters is portrayed as problematic and unprofessional. The article concludes that the social services' work with quality, procurement of, and placements in shelters can constitute an unwieldy conflict surface where logics and practices typical of both market and welfare are pitted against each other.

Keywords: intimate partner violence, shelter, quality, social services, marketization.

SYFTET MED DENNA artikel är att undersöka hur kommunpolitiker och chefer inom socialtjänsten konstruerar kvalitet i fråga om skyddat boende. Skyddat boende utgör en central insats i socialtjänstens arbete med personer som utsatts för våld i nära relationer (Ekström 2018). Enligt Socialstyrelsens (2020) senaste kartläggning bodde under 2019 6 500 vuxna och 6 200 barn minst en natt på skyddat boende, vilket innebär en 38-procentig ökning för vuxna och en 95-procentig ökning för barn från den närmast föregående kartläggningen år 2012. Då placering på skyddat boende i huvudsak sker efter biståndsbeslut i socialnämnden, omfattas insatsen av socialnämndens skyldighet att säkerställa att verksamheten håller god kvalitet (3 kap. 3 § SoL, SFS 2001:453).

Under de senaste decennierna har våld i nära relationer blivit en alltmer diskuterad fråga, och socialtjänsten har fått utökat ansvar på området (Ekström 2016). Parallellt med detta har svensk välfärd bitvis genomgått stora förändringar, där ökad privatisering och marknadsiering är den förändring som rönt störst uppmärksamhet (t.ex. Blomqvist 2004; Hartman 2011; Dahlstedt & Fejes 2018; Svallfors & Tyllström 2019). Förändringen omfattar numera även skyddade boenden. Detta var i flera decennier ett område som dominerades av ideella kvinnojourer, men på relativt kort tid har det vuxit fram en så kallad kvasimarknad (Le Grand 1991) där nästan lika många företag som ideella aktörer i dag konkurrerar om socialtjänstens placeringar av våldsutsatta

tillsammans med några få kommunalt ägda boenden (Socialstyrelsen 2020). Denna förändring, som gått förhållandevis snabbt, har på olika sätt påverkat såväl socialtjänstens arbete på området som alla de föreningar, stiftelser och företag som i dag äger och driver skyddade boenden. Bland annat har företrädare för ideella kvinnojourer uttryckt oro för både oseriösa aktörer och svårigheter att tillgodose vissa krav i upphandlingar (Klintö 2020; Nekham 2021; Roks 2019).

En central aspekt i den mer generella privatiseringen och marknadiseringen av svensk välfärd är införandet av offentliga upphandlingar, där kvalitet, eller egentligen relationen mellan kvaliteten på den välfärd som produceras och priset för detsamma, spelar en avgörande roll. Eller som det uttrycks i lagen om offentlig upphandling: en central del i utvärderingen av anbud handlar om att hitta ”bästa förhållandet mellan pris och kvalitet” (SFS 2016:1145). Medan innebörden av pris i dessa sammanhang torde stå klar, kan man fråga sig vad kvalitet är. Frågan är svår att besvara eftersom kvalitet är både något relativt och kontextuellt betingat (t.ex. Harvey & Green 1993; Elassy 2015). Vi menar därför att en utgångspunkt måste vara att innebörden av kvalitet konstrueras socialt genom att berörda aktörer förhandlar sinsemellan om vad kvalitet är, kan eller ska vara (jfr Carlstedt & Jacobsson 2017; se även t.ex. Yogev 2010 och Strannegård 2013). Följden av detta blir att förståelsen av kvalitet ofta är tvetydig och omtvistad (Blom & Morén 2012) och att (åter)skapandet av denna förståelse i mångt och mycket är en fråga om makt (jfr Megivern, McMillen, Proctor m.fl. 2007). Makt i detta sammanhang handlar om att olika aktörer i ett visst sammanhang tenderar att representera olika intressen samtidigt som de har ett skiftande tolkningsföreträde med tanke på sin hierarkiska position och sin tillgång till resurser (jfr Lukes 2008 [2005]; Clegg, Courpasson & Phillips 2006). Avgörande blir vems eller vilkas utsagor som utgör grunden för var, när och hur kvalitet får en innebörd. I fråga om skyddade boenden och andra vård- och omsorgsverksamheter menar vi att detta är centralt, eftersom dominerande uppfattningar om vad kvalitet är påverkar allt från hur man inom socialtjänsten väljer mellan olika upphandlingsalternativ och utvärderar enskilda verksamheter till hur hela verksamhetsområden kan utvecklas över tid (jfr Hjärpe 2017). Detta är också anledningen till att vi i denna artikel intresserar oss för hur kommunpolitiker och chefer inom socialtjänsten konstruerar kvalitet, eftersom dessa spelar en avgörande roll som ytterst ansvariga representanter för den aktör som på kommunal nivå köper in välfärdstjänsten skyddat boende.

Artikeln fortsätter med ett avsnitt som beskriver skyddat boende i Sverige och det regelverk som finns. Sedan följer två avsnitt där vi diskuterar begreppet kvalitet och den pågående förändringen av den svenska välfärdssektorn när det gäller kvalitetsfrågan. Därefter redogör vi för tidigare forskning om kvalitet i skyddat boende. Efter dessa inledande avsnitt beskriver vi vårt tillvägagångssätt och våra data. Därefter redovisar vi våra resultat, som analyseras och diskuteras i artikelns avslutning, där vi också visar på behoven av fortsatt forskning.

Skyddat boende – bakgrund och regelverk

De första skyddade boendena i Sverige öppnade i slutet av 1970-talet (Eduards 2002; Elman 2003). Enander, Holmberg och Lindgren (2013) skriver om diskussionerna som fördes både inom kvinnojourströrelsen och mellan kvinnojourströrelsen och staten och Sveriges kommuner och landsting (SKL) i början av 2000-talet. De beskriver hur sättet att finansiera kvinnojournernas arbete har förändrats, i synnerhet vad gäller den del av verksamheten som utgörs av det skyddade boendet. Dessa förändringar har inneburit en förskjutning från rörelse till utförare av socialtjänst. Författarna nämner att det funnits en oro för att kommunerna i allt högre grad skulle vilja upphandla skyddat boende och att privata, vinstdrivande aktörer skulle komma att lägga anbud och därmed konkurrera ut de ideella kvinnojournerna. Vid tidpunkten för studien beskrivs dock intresset för detta som ”ljust” (ibid.:130). År 2011 drevs 8 procent av landets skyddade boenden av privata aktörer (Socialstyrelsen 2013). Därefter har utvecklingen gått fort och intresset från privata aktörer kan inte längre beskrivas som ljust. År 2019 drev privata aktörer 37 procent av landets skyddade boenden och de stod för 48 procent av platserna för våldsutsatta vuxna (Socialstyrelsen 2020).

Socialstyrelsen spelar en viktig roll för kvalitetsuppföljning inom socialtjänstens område. Enligt Socialstyrelsen handlar kvalitet om att uppfylla de krav och mål som ryms inom de lagar och föreskrifter som reglerar en viss verksamhet (SOSFS 2011:9). Regeringen har gett Socialstyrelsen i uppdrag att ta fram kvalitetsindikatorer för skyddat boende (se tabell 1 nedan) i syfte att möjliggöra kvalitetsutveckling och bättre uppföljning (Regeringen 2011). Från Socialstyrelsens sida menar man att dessa indikatorer pekar ut särskilt viktiga kvalitetsområden för skyddade boenden, att de kan användas för att övergripande följa kvalitetsutvecklingen inom dessa verksamheter och att de som driver skyddade boenden kan använda dem som verktyg i sitt eget kvalitetsarbete (Socialstyrelsen 2015).

Tabell 1. Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för skyddat boende (Socialstyrelsen 2022).

Trygghet, säkerhet och rättssäkerhet	Tillgänglighet	Självbestämmande	Kunskapsbaserad verksamhet	Helhetssyn, samordning och kontinuitet
Anställd personal närvarande dag-, kvälls- och nattetid	Tillgänglighet dygnet runt	Eget rum	Standardiserade bedömningsmetoder	Samverkan med socialnämnden
Individuell säkerhetsplanering med vuxna och barn	Tillgänglighet för barn (oavsett ålder eller kön)	Tillgång till läsbara toaletter och dusch	Uppföljning av boendes uppfattningar	Särskilda utrymmen för lek och sysselsättning för yngre barn
Fysiska skyddsanordningar	Fysisk tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning	Tillgång till kök	Lämplig utbildning hos personalen	Särskilda utrymmen för sysselsättning för barn i tonåren
Hantering av hot och risker mot boende och anställda	Användning av tolk	Tillgång till gemensamhetsutrymmen	Kompetensutveckling om våld i nära relationer till personalen	Planering inför utflytt
Hantering av skyddade personuppgifter			Kompetens om särskilt utsatta grupper	Erbjuda olika typer av stöd
Kännedom om sekretesslagstiftning och tystnadsplikt hos personal och volontärer				
Rutiner för dokumentation				
Upprättande av genomförandeplan				
Hantering av anmälningsskyldighet för barns skydd				

En hög andel av de skyddade boendena i Sverige uppger att de har rutiner för olika aspekter av trygghet och säkerhet och att man uppfyller de kvalitetsindikatorer som Socialstyrelsen har tagit fram (Socialstyrelsen 2020). Socialstyrelsens kartläggningar och öppna jämförelser bygger på uppgifter som verksamheterna själva rapporterar in,

vilket inte nödvändigtvis betyder att alla rutiner och föreskrifter följs eller att de boende i alla lägen verkligen erbjuds relevant stöd och möjligheter att delta i aktiviteter eller åtgärder (Agevall Gross, Denvall, Kjellgren m.fl. 2015).

Perspektiv på kvalitet

Kvalitetsbegreppet har ingen entydig och enhetlig definition, trots omfattande forskning och en både vardaglig och filosofisk användning som går långt tillbaka i historien. Strannegård (2013) beskriver till exempel hur det i dag finns välutvecklade metoder och system för att fastställa vissa objektiva aspekter av kvalitet – så som broars bärförmåga eller antalet gånger något kan öppnas och stängas utan att gå sönder – medan det förefaller hart när omöjligt att göra motsvarande systematiska bedömningar av kvalitet utifrån upplevelser av exempelvis ett konstföremål eller ett bemötande.

Den typiska förklaringen till avsaknaden av en entydig och enhetlig definition av kvalitet handlar om begreppets relativa karaktär och kontextberoende (t.ex. Harvey & Green 1993; Elassy 2015), vilket också gör kvalitet till en omtvistad fråga (Blom & Morén 2012). I en av de mest citerade texterna inom området konstaterar Harvey och Green (1993) att kvalitet ytterst är beroende av var, när och av vem det får en innebörd. Eftersom kvalitet därmed inte bara kan betyda olika saker för olika människor eller grupper av människor, utan också kan få olika betydelser vid olika tidpunkter och i olika sammanhang, är det mer relevant att tala om flera olika kvaliteter i fråga om ett visst objekt eller sammanhang.

Kvalitet ska med andra ord primärt förstås som en social konstruktion, vilket ontologiskt och epistemologiskt betyder att dess innebörd skapas och återskapas genom de normer, värderingar, konventioner, tolkningar och praktiker som aktörer i ett visst sammanhang delar, ifrågasätter eller kanske förhandlar om. För att kunna förstå konstruktionen av kvalitet i ett visst sammanhang bör vi sålunda beakta de olika uppfattningar av kvalitet som aktörer i ett visst sammanhang uttrycker.

Från denna utgångspunkt studerar exempelvis Yogev (2010) hur kvalitet på den israeliska konstmarknaden konstrueras genom framför allt utsagor hos särskilda statusaktörer, såsom vissa gallerister, kuratorer och samlare. På motsvarande sätt, och inom ett för oss mer närliggande fält, hävdar Carlstedt och Jacobsson (2017) att kvalitet inom socialt arbete i Sverige till del får en innebörd genom att berörda tjänstemän inom offentlig sektor tar fram kvalitetsindikatorer och metoder för deras uppföljning inom olika verksamhetsområden: ett konstruktionsarbete vars resultat kan exemplifieras med Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för skyddat boende som vi redogjorde för ovan.

Liksom Megivern med flera (2007:116), som i sin studie av kvalitet och socialt arbete konstaterar att ”[m]akten tillfaller dem som lyckas definiera vad omsorgskvalitet innebär i en viss verksamhet eller inom ett visst verksamhetsområde”, menar vi vidare att konstruktionen av kvalitet ytterst är en fråga om makt – och då specifikt alltså möjligheten och förmågan att definiera kvalitet. För att förstå konstruktionen av kvalitet i olika kontexter bör vi således inte bara beakta olika aktörers uppfattningar, utan också

det faktum att dessa aktörer tenderar att representera olika intressen och förhålla sig asymmetriskt till det specifika sammanhangets sociala strukturer (jfr Bovaird 2007; Greenwood & Mir 2019). Dessa omständigheter kan antas mer eller mindre påverka deras förmåga och möjlighet att föra fram och vinna gehör för sina tolkningar och definitioner av vad kvalitet är, kan eller bör vara. Att ”röster” tillmäts olika betydelse beror bland annat på hierarkisk position och skiftande tillgång till resurser (jfr Lukes 2008 [2005]; Clegg, Courpasson & Phillips 2006).

I *Konkurrensens konsekvenser* (Hartman 2011) diskuterar flera svenska forskare hur ett ökat inslag av privata, vinstdrivande aktörer inom den svenska välfärden har inneburit inte bara att fokus förändrats i fråga om hur välfärdstjänster produceras och konsumeras utan också att marknadslösningar, konkurrens och kundperspektiv blir alltmer centrala för våra sätt att tänka och göra välfärd i Sverige. Lika central har frågan om kvalitet och kvalitetsuppföljning blivit, inte minst vad gäller myndigheters skattefinansierade inköp och upphandlingar (ibid.). Till vardags förekommer det många olika definitioner av kvalitet och metoder för kvalitetsuppföljning inom välfärdens områden, men inom både svensk och utländsk kvalitetsrelaterad forskning används ofta Donabedians (1988) ramverk (se t.ex. Kajonius & Kazemi 2016; Botma & Labuschagne 2019). Detta skiljer mellan tre olika delar av kvalitet – struktur, process och resultat – där strukturkvalitet handlar om vad man *har* (till exempel personaltäthet eller utbildningsnivå hos personalen), processkvalitet vad man *gör* (vilka konkreta delar insatsen innehåller eller hur omsorgen går till) och resultatkvalitet vad man *får* (alltså vad en viss insats leder till). Själv menar Donabedian (1988) att ramverkets olika delar, som även fungerar som kvalitetsmått, intuitivt hänger samman genom antagandet att en kombination av hög strukturkvalitet och hög processkvalitet sannolikt leder till hög resultatkvalitet.

Med hänvisning till det flitiga bruket menar kritiker, bland andra Szebehely (2011), att detta ramverk är problematiskt, då det kan ge upphov till både icke-önskvärda standardiseringar av kvalitet och ensidigt fokus på kvalitetsaspekter som är lätta att mäta men också lätta att dra felaktiga slutsatser av. Det är nämligen inte givet hur eller över huvud taget att de olika delarna verkligen fångar in avgörande aspekter av kvalitet i specifika sammanhang.

Utifrån ovanstående perspektiv på kvalitet blir det således viktigt att hålla reda på vem som var, när och hur konstruerar kvalitet, eftersom allas utsagor inte utövar samma inflytande eller tillmäts samma betydelse. I fråga om skyddade boenden betyder detta närmare bestämt att dominerande uppfattningar om innebörden av kvalitet inte bara kan påverka utformningen av övergripande kvalitetsindikatorer och socialtjänstens val mellan olika upphandlingsalternativ och utvärdering av enskilda verksamheter, utan också hela verksamhetsområdets utveckling över tid.

Välfärdens marknadisering

Ett ämne som rönt stor uppmärksamhet bland såväl politiker som samhällsdebattörer och forskare världen över under de senaste decennierna är hur finansieringen, produktionen och konsumtionen av välfärd förändras. Med hänvisning till 1980-talets

nyliberala idéer om välfärdsstatens minskade inflytande har man i USA beskrivit denna förändring som en ”välfärdens marknadsiering” (Salamon 1993) eller så att vi i Europa utvecklar ”blandade välfärdssystem” (Evers 2005). Vad det i grunden ofta handlar om är så kallade kvasimarknader, som till skillnad från konventionella marknader uppstår genom politiska beslut om att man i offentlig sektor ska överge sitt monopol att leverera välfärdstjänster och i stället, via skattemedel och vanligtvis inom ramen för upphandlings- eller vouchersystem, köpa in samma tjänster från konkurrerande företag och/eller ideella eller offentliga organisationer (t.ex. Le Grand 1991; Bartlett, Roberts & Le Grand 1998).

Kvasimarknader etableras alltså på politisk väg och upprätthålls av aktörer i offentlig sektor, och därutöver kännetecknas de av att de välfärdstjänster som säljs och köps sällan eller aldrig betalas av de som tar emot tjänsten i fråga (Cutler & Waine 1997). Även om orsakerna till och de konkreta uttrycken för den här typen av marknadsbaserade reformer skiljer sig åt mellan olika länder, är ett övergripande drag att offentliga medel även fortsättningsvis *finansierar* den välfärd som efterfrågas men i ökande grad *produceras* av konkurrerande aktörer utanför offentlig sektor.

Förespråkare menar att kvasimarknader bland annat kan öka välfärdens tjänsteutbud och därmed medborgarnas valfrihet, men också att de kan driva på effektiviseringar och kostnadsminskningar samt förbättra de producerade tjänsternas kvalitet (t.ex. Le Grand 2007; Girth, Hefetz, Johnston m.fl. 2012). Kritiker hävdar däremot att det rör sig om ett marknadsmisslyckande med kostnadsökningar, ineffektivitet, standardiserade utbud, minskade valmöjligheter, kvalitetsförsämringar och russinplockande (*cherry-picking, cream-skimming*) som följd (t.ex. Carey, Malbon, Green m.fl. 2020; Sejr Guul, Hvidman & Sievertsen 2021). Parallellt har forskare även visat hur välfärden i exempelvis anglosaxiska länder under lång tid byggt på ideella organisationers medverkan, men också hur dessa organisationer i vår tid allt oftare hamnar i lägen där de måste säkerställa resurser via sektorsövergripande partnerskap, konkurrera med både varandra och företag om offentliga resurser eller själva utveckla kommersiella aktiviteter för att finansiera sin kärnverksamhet (t.ex. McKay, Moro, Teasdale m.fl. 2015; Young & Salamon 2002). Annan forskning har visat hur den svenska skattefinansierade välfärden har gått från att i princip uteslutande ha tillhandahållits av offentliga aktörer till en modell där välfärden fortfarande finansieras med offentliga medel men allt oftare tillhandahålls av framför allt företag via olika typer av kvasimarknadsliknande arrangemang (t.ex. Svallfors & Tyllström 2019). Utvecklingen har drivits av både höger- och vänsterregeringar (Meagher & Szebehely 2019) och har genom exempelvis Lagen om offentlig upphandling inneburit en alltmer marknadsierad välfärd präglad av kundperspektiv, vouchersystem och konkurrensutsättning genom utförsäljningar av vårdinrättningar, skolor och annan offentlig verksamhet (t.ex. Blomqvist 2004; Hartman 2011; Dahlstedt & Fejes 2018).

Mot bakgrund av detta och med hänvisning till vård- och omsorgsområdet och då särskilt det sociala arbete som där utförs har hävdats att berörda verksamheter inte längre enbart präglas av välfärdspolitik, lagstiftning och professionell etik utan också av en marknadens logik, som tillsammans med ideal knutna till *new public*

management har lett till striktare ekonomiska ramar, ökad professionalisering och ökad specialisering av både insatser och målgrupper (t.ex. Enander, Holmberg & Lindgren 2013; Stenius & Storbjörk 2020; Härnbro, Herz & Dahlstedt 2021). Det har även konstaterats att införandet av marknadsbaserade reformer – som bland annat tänks främja kvalitet i den vård och omsorg som produceras – har lett till standardiserade kvalitetsmått och kvalitetsindikatorer och ökade krav på kontroll och uppföljning (t.ex. Winblad, Mankell & Olsson 2015; Hjärpe 2017). Det senare är i vårt fall särskilt intressant, eftersom förekomsten och bruket av kvalitetsindikatorer och metoder för kvalitetsmätning inom socialt arbete i dag förefaller vara norm, samtidigt som forskningen entydigt tycks visa att det är svårt att definiera och mäta kvalitet inom social omsorg. Precis som Carlstedt och Jacobsson (2017:66) konstaterar reduceras ett svårfångat fenomen som kvalitet när det likställs med framtagna indikatorer, medan andra viktiga men omätbara aspekter förbigås. Detta kan enligt deras mening leda fel, eftersom detta ”att ’ha’ en indikator” blir detsamma ”som att ’ha’ kvalitet” (se även Agevall Gross, Denvall, Kjellgren m.fl. 2015).

Tidigare forskning om kvalitet i skyddat boende

Forskning om våld i nära relationer, som även rymmer studier med bäring på skyddade boenden, har blivit ett omfattande och mångdisciplinärt forskningsfält med en mängd skilda perspektiv. Det förefaller ovanligt att direkt studera kvalitet i detta fält, men däremot finns det flera studier som diskuterar aspekter och fenomen vilka kan förstås som ett slags närmevärden för kvalitet i fråga om skyddade boenden. Det kan till exempel handla om att tillgodose våldsutsatta kvinnors grundläggande behov av stöd och skydd, och en viktig del av dessa grundläggande behov är att kunna känna sig trygga (Sullivan, Baptista, O’halloran m.fl. 2008; Sullivan & Virden 2017a, 2017b; Robinson, Maxwell & Rogers 2019). Andra studier lyfter i dessa sammanhang fram den fysiska utformningen som en viktig aspekt (Banga & Gill 2008; Wendt & Baker 2013; Asmoredjo, Beijersbergen & Wolf 2017). Här har exempelvis Asmoredjo, Beijersbergen och Wolf (2017) undersökt våldsutsatta kvinnors erfarenheter av skyddat boende. Ett av de områden dessa författare särskilt lyfter fram är våldsutsatta kvinnors behov av privatliv, där till exempel Banga och Gill (2008) menar att en olämplig boendemiljö på ett skyddat boende kan leda till att den utsatta kvinnan väljer att återvända till sin våldsamme partner.

Vidare har tidigare forskning belyst betydelsen av relationen mellan klient och socialarbetare och känslomässigt stöd (Melbin, Sullivan & Cain 2003; Wendt & Baker 2013; Glenn & Goodman 2015; Asmoredjo, Beijersbergen & Wolf 2017; Sullivan & Virden 2017a, 2017b; Bergstrom-Lynch 2018; Robinson, Maxwell & Rogers 2019). Till exempel visar Sullivan och Virden (2017a) att cirka 75 procent av klienterna ansåg att de hade behov av såväl känslomässigt stöd som hjälp att hantera stress och relevant stöd och rådgivning kring hur de kan förändra och förbättra sin tillvaro. God kvalitet kan ur detta perspektiv beskrivas så att kvinnor som bor på skyddade boenden lägger stor vikt vid att bli trodda och att personalen inte är dömande (Melbin, Sullivan & Cain 2003; Bergstrom-Lynch 2018).

Inte sällan kommer kvinnor till skyddade boenden tillsammans med sina barn. Studier har visat att det därför är viktigt att det finns barnanpassade utrymmen, att det erbjuds lämpliga insatser (exempelvis samtalsbehandling), aktiviteter och stöd i föräldraskapet och att kvinnorna kan få avlastning med barnpassning för att kunna delta i viktiga möten, delta i aktiviteter eller återhämta sig (Chanmugam 2011; Øverlien 2011; Wendt & Baker 2013; Sullivan & Virden 2017a, 2017b). Umgänget med andra barn lyfts särskilt fram i studier där barnens erfarenheter har studerats (Chanmugam 2011; Øverlien 2011). I sina undersökningar av specifika insatser för våldsutsatta kvinnor bland etniska minoriteter och flyktingar har Banga och Gills (2008) dragit slutsatsen att det är viktigt att man på skyddade boenden även uppmärksammar aspekter såsom språk och etnisk diskriminering.

Kvinnornas förutsättningar att komma vidare i livet är ytterligare en aspekt som kan förstås som en form av kvalitet i skyddat boende. Dessa förutsättningar kan beröra två övergripande aspekter, varav den ena kan kallas för *empowering practices*, eller på svenska egenmakt (Vaughn & Stamp 2003; Sullivan, Baptista, O'halloran m.fl. 2008; McGirr & Sullivan 2017; Sullivan & Virden 2017a) och den andra tillgång till samhällliga resurser. McGirr och Sullivan (2017) skriver att egenmakt i sociala insatser syftar till att främja individens interpersonella och sociala makt genom att utöka deras kunskaper, förmågor, uppfattningar och tillgång till resurser i samhället. Det senare gäller inte minst långsiktiga och ekonomiskt rimliga bostadslösningar (Hetling, Dunford, Lin m.fl. 2018). Burnett, Ford-Gilboe, Berman med flera (2016) diskuterar hur myndigheters och organisationers regler om att kvinnor måste bevisa att de har blivit utsatta för våld för att erhålla vissa förmåner (ekonomiskt stöd eller bostad) orsakar stora problem för såväl de våldsutsatta kvinnorna som för personalen på de skyddade boendena. Det handlar således inte bara om *vad* våldsutsatta kvinnor erbjuds (skydd, barnomsorg, juridisk rådgivning etc.), utan också om *hur* de erbjuds detta (McGirr & Sullivan 2017).

Vaughn och Stamp (2003) diskuterar det dilemma som uppstår i avvägningen mellan å ena sida egenmakt och å andra sidan regler och kontroll. De pekar dels på maktstrukturen mellan personalen och klienterna, dels på olika former av obligatoriska hushållssysslor eller regler som de boende på skyddade boenden förväntas utföra respektive följa. Den kritiska diskussionen kring obligatoriska sysslor, aktiviteter och regler återkommer i flera studier. Exempelvis visar Glenn och Goodman (2015) hur regler och konsekvenser på skyddade boenden kan påminna om relationen mellan förövare och våldsutsatta. Medan stereotypa föreställningar kopplade till vit, heterosexuell medelklass tycks kunna påverka kvinnor negativt under deras vistelse på skyddat boende (VanNatta 2010; Gengler 2011), kan förbud mot husdjur avhålla våldsutsatta kvinnor från att över huvud taget ta sig till ett skyddat boende (Strand & Faver 2005). Vidare visar både Burnett med flera (2016) och Bergstrom-Lynch (2018) hur tidsbegränsningar för placeringar på skyddat boende kan försvåra för kvinnor. Regler såsom att man får bo max sex eller åtta veckor på ett skyddat boende blir ofta ohållbara för kvinnor med komplexa behov, eftersom de inte hinner ordna med nytt boende och andra praktiska saker innan de måste flytta.

Forskningsöversikten ovan visar att även om det finns relevant kunskap som kan kopplas till kvalitet på skyddade boenden, så verkar det helt saknas studier som utgår från situationen i Sverige. Vi noterar också att litteraturen oavsett nationell kontext tycks sakna diskussioner om skyddade boenden som drivs i andra former än som föreningar eller stiftelser. Med viss försiktighet tolkar vi detta så att den pågående marknadsiseringen i Sverige kring skyddade boenden kan vara mer eller mindre unik internationellt sett. Om detta stämmer, har skyddade boenden i Sverige på ett övergripande plan helt annorlunda förutsättningar än de i andra länder. Det innebär att vi saknar kunskap om hur en marknadsiserad finansiering och konkurrens kring skyddade boenden kan påverka förståelsen av kvalitet inom området.

Metod

Den studie som redovisas i denna artikel ingår i ett större projekt som handlar om kvalitet och upphandling kopplade till skyddat boende. Som ett första steg i att öka kunskapen kring den tematik som berörs i artikeln utarbetades en kvalitativ design som innebar att det empiriska materialet byggdes på intervjuer med tio chefer och åtta folkvalda politiker i fem kommuner, personer som i sina roller har ett övergripande ansvar för kvalitet i socialtjänsten. En kvalitativ intervjudesign valdes för att fånga komplexiteten i dessa personers konstruktioner av kvalitet i skyddat boende. Det empiriska materialet analyserades med hjälp av tematisk analys (Braun & Clarke 2006).

Kommunerna valdes främst ut på basis av storlek, då vi ville ha med både storstadskommuner och mindre kommuner och därtill ville åstadkomma viss geografisk spridning. Vi valde en stadsdel i en storstad, två storstadsnära kommuner och två mellanstora kommuner. Vi saknar därmed glesbygdskommuner i urvalet, vilket kan ha betydelse för våra resultat. I varje kommun genomfördes intervjuer med två typer av chefer inom socialtjänsten – en som innehade positionen som enhetschef på avdelningen för våld i nära relationer och en som, beroende på respektive kommuns organisering, hade titeln som exempelvis chef över individ- och familjeomsorgen. Parallellt intervjuades också socialnämndens ordförande och vice ordförande i samma kommuner. I en kommun valde politikerna att inte delta.

Tabell 2. Intervjupersoner.

	Kommun A	Kommun B	Kommun C	Kommun D	Kommun E
Chef individ- och familjeomsorg eller motsvarande	IPA1	IPB1	IPC1	IPD1	IPE1
Enhetschef våld i nära relation	IPA2	IPB2	IPC2	IPD2	IPE2
Ordförande socialnämnden	IPA3	IPB3	IPC3	IPD3	–
Vice ordförande socialnämnden	IPA4	IPB4	IPC4	IPD4	–

Alla intervjuer genomfördes utifrån semistrukturerade intervjuguider där gemensamma teman berörde förståelsen av kvalitet både i kommunal verksamhet mer allmänt och i skyddade boenden mer specifikt. På grund av den pandemisituation som rådde under 2020 och 2021 genomfördes samtliga intervjuer digitalt via plattformarna Teams och Zoom. Alla intervjuerna spelades in och transkriberades ordagrant.

Ett första steg i analysen var att samtliga transkriberade intervjuer lästes innan de sedan kodades tematiskt i NVivo. Med inspiration från Braun och Clarke (2006) identifierade och kodade vi teman utifrån hur intervjupersonerna hade svarat och resonerat, vilket ledde till att ett kodsysteem successivt växte fram vartefter varje intervjutranskription kodades. Efter en första preliminär kodning av samtliga intervjuer läste vi dessa ytterligare en gång parallellt med att tematiseringens kvalitet kontrollerades. Detta ledde till att vissa kodningar och teman justerades och ändrades, men också till att hela systemet med teman utvecklades och förfinades. I slutändan resulterade detta arbete i två övergripande teman – ”Professionell och rättssäker socialtjänst” och ”Verksamheter som svarar mot socialtjänstens krav” – som sammantagna omfattar sju underteman. Detta system med teman inte bara sammanfattar vår förståelse av intervjumaterialet, utan fångar också in de meningsfulla mönster som vi uppfattar i detsamma.

Då det empiriska materialet inte innehåller några känsliga personuppgifter eller andra uppgifter som kan skada intervjupersonerna, omfattas det inte av krav på etikprövning. Studien ingår dock i ett större projekt som i sin helhet har etikprövats och godkänts (Dnr 2020-05934). Före varje intervju informerades intervjupersonen om studiens syfte och om hur intervjuens innehåll var tänkt att användas. Intervjupersonen informerades även om att medverkan var frivillig och att den när som helst kunde avbrytas. Vidare har både medverkande kommuner och intervjupersoner avidentifierats för att säkerställa anonymitet och för att intervjupersonerna skulle känna sig fria att tala öppet.

Resultat

Det första av de två övergripande temana är ”Professionell och rättssäker socialtjänst”, som genom sina underteman ”Vetenskap och beprövad erfarenhet”, ”Kostnadseffektivitet”, ”Hjälp till självständighet” och ”Socialsekreterarnas kompetens” på olika sätt fångar in vad som enligt intervjupersonernas mening utgör kvalitet i socialtjänstens ärendehandläggning och övriga arbete med skyddat boende. Fokus i detta tema är således socialtjänstens interna arbete. Det andra övergripande temat är ”Verksamheter som svarar mot socialtjänstens krav”, vars tre underteman ”Kamp om uppdragets form och innehåll”, ”Tillgänglig kunskap om våld i nära relationer” och ”Lämpliga lokaler och stödverksamhet” snarare fångar in uppfattningar om kvalitet i själva insatsen ”skyddat boende”.

Professionell och rättssäker socialtjänst

Vetenskap och beprövad erfarenhet

När cheferna och politikerna får frågan vad de generellt anser utgör kvalitet i socialtjänstens arbete, svarar de flesta inledningsvis att det är svårt att beskriva. Man ska följa lagen, svarar några. Flera utvecklar sina svar genom att säga att de insatser som socialtjänsten erbjuder ska ha en vetenskaplig bas eller vara evidensbaserade, så att man ska veta att det som görs har önskad effekt. En av cheferna (IPB2) säger till exempel att de i ledningsgruppen uppfattar kvalitet så att de ”ska bedriva socialt arbete med evidensbaserade metoder”. Ett annat exempel är en av politikerna, som uttrycker det på följande sätt:

Ja, det är ju en jättesvår, knepig fråga att svara på. [...] Kvalitet känner jag också viktigt att det är, alltså att det finns någon evidens i det man gör. Att man jobbar med evidensbaserade metoder så att man vet att det här ger effekt. (IPD3)

Kostnadseffektivitet

Utmed samma spår talar flera också om kostnader. Kvalitet i det sammanhanget handlar om insatsernas faktiska effekter och därmed vetenskapen om att kommunens resurser används kostnadseffektivt. En politiker sade till exempel:

Kvalitet för mig handlar också någonstans faktiskt om långsiktigt hållbara resurser. Att staten, samhället, kommunen inte ska betala 6 000 kronor dygnet i placeringskostnad om vi inte vet att det ger avsedd effekt. (IPC4)

I en diskussion om stundtals orimligt höga kostnader i samband med placeringar menade en chef liksom ovan att man behöver fråga sig vad man får för pengarna. En hög dygnskostnad måste motiveras av hög kvalitet i insatsen. Samtidigt poängterade hen att kostnaden inte är allt, och att det inte finns någon övre kostnadsgräns för placeringar:

Här finns ingenting [...] som säger att det inte får kosta [...] mer än x antal kronor. Det är klart budgeten måste hållas [...] och det gör vi naturligtvis så gott vi kan. Men, det är inte så att någon blir utan stöd som behövs. Det är inte min upplevelse. (IPD1)

Även om flera chefer och politiker på detta sätt hävdade att kvaliteten, inte priset, är avgörande, och att alla måste få det stöd som behövs, var det ändå många som återkom till att just detta att ”hålla budget” utgör en central aspekt av kvalitet i deras verksamheter. Eller som en chef (IPB2) svarade på frågan om vad kvalitet är:

Att vi använder skattebetalarnas pengar så att det kommer dem till nytta. [...] det [är] också en kvalitetsfråga och arbeta så att man kan hålla budgeten. (IPB2)

Underskott ett år brukar automatiskt leda till besparingskrav nästa år. Detta innebär neddragningar i vilkas förlängning medborgarna riskerar att inte få det stöd de behöver. Möjligen kan den här typen av resonemang om kvalitet hänföras till att det just ligger i dessa chefers och politikernas uppdrag att hålla budget och se till att budgeterade resurser räcker, eftersom de annars kan vara tvungna att göra direkta nedskärningar nästkommande år.

Hjälp till självständighet

En annan aspekt av kvalitet, som vissa intervjupersoner mer direkt kopplar till skyddat boende, handlar om insatsernas syfte. På olika sätt diskuteras betydelsen av att komma vidare i livet och att kunna klara sig själv utan socialtjänsten. Ett exempel på detta återfinns nedan, där en av cheferna resonerar om kvalitet för socialtjänstens alla olika klienter:

Jag tänker att kvaliteten för den nyanlände såklart skiljer sig mot kvaliteten för den våldsutsatta respektive missbrukaren och så vidare. Men, den gemensamma nämnaren [...] för samtliga är ju ändå ett liv med goda levnadsvillkor och där du utifrån dina förutsättningar har fått det stöd som du bedöms ha behov utav och sedan även kan gå vidare från insatser från oss mot ett självständigt liv. (IPA1)

En del intervjupersoner talar om risker och bristande kvalitet i samband med att man kanske till och med stöttar för mycket och att socialtjänsten därmed inte arbetar tillräckligt tydligt för att klienterna ska komma vidare i livet. Vissa kopplar också detta till en förminskning av klienterna, så att kvalitet därmed handlar om att göra precis det motsatta. I följande citat från intervjun med en chef framkommer just vikten av att inte förminska klienterna genom alltför mycket stöd utan i stället fokusera på den egna styrkan hos de våldsutsatta kvinnor som personalen möter i sitt arbete:

Det är läkande att se att jag själv har gjort någonting. Att jag är kapabel och att jag kan ta mig ur det här. Jag har förhållit mig på ett visst sätt och nu använder jag den kraften för att gå vidare. [...] [D]e flesta kvinnor är superstarka och de klarar det här och vi ska inte tala om hur de ska göra utan det handlar om att lyfta det som fungerar. (IPE1)

En annan aspekt av samma sak är problemet med höga placeringskostnader till följd av långa placeringstider. En chef förklarar detta med att medarbetare tidigare utgick från att kvalitet är liktydigt med omfattande stödinsatser:

Starka medarbetare på enheten som hade drivit det här tänkte att det var ju verkligen utifrån kvalitet och har man varit utsatt som kvinna [...] behöver man långa placeringstider, långa behandlingar, långa kontakter. Det var ett väldigt omhändertagande. (IPB2)

Denna bild av långa placeringar, omfattande stödsatser och klienter som blir beroende av socialtjänsten återkommer i flera intervjuer och beskrivs då genomgående som problematiskt utifrån ett kvalitetsperspektiv, vilket illustreras i följande citat från en intervju med en av politikerna:

För mig är ju kvalitet att mäta hur fort får vi människor vidare i sitt liv. Hur fort klarar sig människor utan vår hjälp? För mig är det kvalitet [...]. Det man tror är bra kvalitet i en verksamhet behöver inte alltid innebära att det är bra för individen. Det behöver inte alltid innebära att individen tar sig vidare, utan det kan innebära precis tvärtom. Att de blir ännu mer beroende av socialtjänsten. (IPA4)

Samma politiker beskriver också hur våldsutsatta kvinnor i kommunen tidigare tenderade att få både omedelbara och omfattande skyddsåtgärder och att de ofta blev kvar ganska länge på skyddade boenden, oavsett hur deras individuella situation såg ut. Detta liknar hen vid en ”inlåsning”; hen menar att den ”hjälpmentaliteten som finns inom socialtjänsten ibland helt enkelt blir kontraproduktiv”.

Socialsekreterarnas kompetens

Kvalitet diskuteras också som en fråga om socialsekreterarnas kompetens, som tycks rymma flera olika och ibland överlappande dimensioner. Bland annat beskrivs den kompetens som krävs för att göra korrekta bedömningar av våldsutsatta klienters behov, men också den som krävs för att korrekt para ihop dessa behov med rätt typ av insats. Kopplat till detta hävdar flera intervjupersoner att kvalitet även handlar om att kunna göra rättssäkra bedömningar, det vill säga att man ”självkärlt också följer lagstiftningen”, som en av de intervjuade politikerna (IPD4) uttryckte det. En av de intervjuade cheferna utvecklar ett liknande resonemang genom att koppla kvalitet dels till att göra korrekta bedömningar, dels till att utföra ett arbete präglad av rättssäkerhet:

När en person kontaktar socialtjänsten [...] behöver vi hänvisa de här personerna rätt så att man inte hamnar utanför på något sätt. Det är det första jag tänker på. Det andra jag tänker på är att allting vi gör inom socialtjänsten [...] ska vara rättssäkert. (IPD2)

Parallellt med detta talar flera av de intervjuade även om hur själva bemötandet av klienter utgör en viktig del i kopplingen mellan kvalitet och kompetens. Här säger till exempel en av de intervjuade cheferna (IPB2) att hen alltid för sina medarbetare poängterar vikten av bemötandet i det personliga mötet. Hen menar också att den dokumentation som görs är avgörande inte bara för att klienterna ska kunna förstå vad socialsekreterarna säger och gör, utan också för att de lätt ska kunna ta till sig det de skriver i sina bedömningar. På liknande sätt hävdar en annan chef (IPE2) att kvalitet handlar om att göra det man ska, att inte vara alltför omhändertagande och att själva ”hantverket hos socialsekreterarna” är det väsentliga, där just bemötande, samtal och tydlighet sägs vara avgörande. Ännu en del av kopplingen mellan kvalitet och kom-

petens handlar om socialsekreterarnas specifika kunskaper om våld i nära relationer. Detta kan illustreras med hur en av cheferna menade att kvaliteten i socialtjänstens arbete med skyddat boende bland annat handlar om att ha god kunskap om våld och våldets mekanismer. Hen menar att de lägger stor vikt vid denna kunskap genom en egen kompetensutvecklingsprocess i vilken de:

jobbar mycket med att också jobba med oss själva. [...] Så det tycker jag är kvaliteten, att vi drar [ärenden] i handledning, vi har ärendegenomgångar, vi har metodutveckling [och] vi fyller på med utbildningar när det [behövs]. (IPE2)

Verksamheter som svarar mot socialtjänstens krav

Kamp om uppdragets form och innehåll

Analysens andra övergripande tema, "Verksamheter som svarar mot socialtjänstens krav", innefattar intervjupersonernas svar på och resonemang kring frågor om kvalitet i mer direkt anslutning till de skyddade boenden de arbetar med. Det handlar bland annat om vikten av att de aktuella boendena följer socialtjänstens uppdrag. "Följa" kan här närmast förstås så att boendena ska ta till sig och arbeta utifrån de beskrivningar som bifogas varje ärende och specifikt anger hur man från socialtjänstens sida menar att insatsen ska utformas visavi klienten. Med utgångspunkt i den tidigare nämnda relationen mellan pris och kvalitet och utifrån ett tydligt marknadsrelaterat perspektiv visar följande citat hur en av de intervjuade cheferna menade att det är kommunen – inte boendet – som ska ha tolkningsföreträde i fråga om kvaliteten på den "produkt" som "köps":

Det är ju ändå vi, kommunen, som är beställaren. Det är vi som köper en vara och berättar vad vi vill att produkten ska innehålla rent krasst. Då tycker jag att de behöver svara upp på det och inte säga: "Jo, men vi tycker egentligen så här ...". Ja, men mitt svar blir då att det inte är vad vi vill ha. (IPB1)

En annan chef i samma kommun uttrycker sig på liknande sätt genom att beskriva hur skyddade boenden tidigare och i samband med att ramavtal etablerades gärna ville göra bedömningar och fatta egna beslut. Samtalsordningen och rollfördelningen har dock gått allt mer åt andra hållet på så vis att de skyddade boendena snarare bistår med underlag, medan socialtjänsten tydligare agerar "uppdragsgivare och fattar beslut" (IPB2).

Kopplat till detta med vikten av att de skyddade boendena följer socialtjänstens uppdrag nämns i några av intervjuerna vissa skillnader mellan boenden som drivs som företag och dem som drivs som ideella kvinnojourer. En av de skillnader som lyfts fram, och som vissa beskriver som bekymmersam, är att vissa av företagen antingen försöker förlänga placeringar eller utöka sitt uppdrag för att på så sätt kunna tjäna mer pengar. Så här uttrycker en av cheferna detta:

De [företagen] ser hela tiden nya behov. De medverkar inte till den här utslussningen, till det här att man [klienten] tar sig vidare till självförsörjning [...]. Vi har hela tiden en plan [...]. Det får inte kosta för mycket och då måste vi få igenom människor, ut igen och i bästa fall blir det ju bra för dem också. Jag tror kanske att alla människor mår bäst av att vara självförsörjande. Men, där har vi haft boenden som inte har velat släppa iväg kvinnor, utan placeringarna har blivit hur långa som helst. Då får jag för mig att det är de privata [företagen] som har det mer så för de tjänar ju pengar. (IPB1)

Andra menar att det snarare är kvinnojourerna som är alltför omhändertagande, vilket gör att kvinnorna får svårt att komma vidare i livet. Företagen anses här i högre grad följa socialtjänstens uppdrag. Så här uttrycker en av de intervjuade cheferna detta:

Kvinnjourerna, där ser jag ett större tänk av omhändertagande snarare än inom de privata företagen där jag tycker mig se mer av ett uppdragsfokus och ett arbetssätt som tydligare går ut på att [klienten ska] komma vidare. Men, det finns nyanser i det där också. Vi har även privata aktörer som jag tycker är omhändertagande. (IPA1)

I intervjuerna beskrivs även skillnader mellan företag och ideella kvinnojourer utifrån intervjupersonernas upplevda engagemang hos dem som arbetar för olika boenden. Vissa intervjupersoner framhåller uttryckligen detta engagemang som positivt och viktigt just i fråga om hur kvalitet kan förstås i dessa sammanhang. Flera intervjupersoner ställer även engagemang mot vinstintresse genom att upprätta ett slags skiljelinje mellan de företag och de ideella kvinnojourer som driver boenden. Följande citat från en av chefsintervjuerna kan tjäna som exempel här:

Det kan finnas en trygghet [...] i att använda ideella [skyddade boenden] som är knutna till riksorganisationer. För engagemang vet vi finns. Alltså, det är inte av fel anledningar som man [där] bedriver verksamhet [...] man gör det inte enbart för att vara vinstdrivna. Det är klart att det kan finnas en trygghet i att använda sig av ideella som botten i frågan. (IPC2)

En av de intervjuade politikerna (IPD3) säger på liknande sätt att om man ”brinner för att hjälpa de här personerna” så gör man också ett bättre arbete med högre kvalitet, vilket framför allt gynnar klienten. Även denna politiker knyter engagemanget till vikten av att följa socialtjänstens uppdrag i ett resonemang om hur det lätt blir problematiskt när engagerad personal på ett skyddat boende inte delar socialsekreterarnas bedömningar. Detta är en typ av åsiktsskillnader som ju flera andra intervjupersoner också berör genom att hävda att ett alltför starkt engagemang hos personal på boenden kan försvåra socialtjänstens arbete. Citatet nedan är ett exempel på hur detta uttrycks:

När det skyddade boendet, oavsett vem som driver det, hamnar i ett läge där man tänker sig att man ska driva kvinnan gentemot oss. Och bli dennes företrädare, talesperson eller vad man nu använder för begrepp. Det kan ju hända att vi har en annan uppfattning eller gör en annan bedömning än den kvinnan helst skulle önska. Val av kommun som nästa steg eller vad det kan vara. Där blir det inte bra när vi hamnar i de lägena där vi då behöver ha polemik gentemot en utförare. (IPA1)

Tillgänglig kunskap om våld i nära relationer

När intervjupersonerna vidareutvecklar sina resonemang om kopplingen mellan kvalitet och personal på skyddade boenden kommer de också in på andra aspekter. En av cheferna poängterar exempelvis hur både närheten och kontinuerlig tillgång till stödjande personal för dem som bor på skyddade boenden utgör en central aspekt av kvalitet. Hen utvecklar detta genom att beskriva hur det inte bör vara men ofta blir när någon behövande placeras i egen lägenhet:

Inte som det kanske är om man hamnar i en lägenhet och man träffar kontaktpersonen en gång i veckan och annars endast har möjlighet att ringa upp. Det är för mig inte kvalitet [...]. Är man i kris och satt i en egen lägenhet [då] tror jag inte man har förmågan att lyfta den där telefonen trots att man vet att man har möjligheten. Jag tror att det måste vara tvärtom. Att vi som hjälpare behöver stötta på ett helt annat sätt. (IPB2)

Förutom detta med de boendes tillgång till personal nämnde flera intervjupersoner även personalens kompetens som en viktig kvalitetsaspekt. En av de intervjuade politikerna beskrev det så att det i grund och botten handlar om personal som inte bara förstår att bete sig på ett anständigt sätt, utan som också är ”kompetenta”, ”straffria” och ”besitter vissa kunskaper om våld i nära relationer” (IPC4). Parallellt med detta beskrev en av cheferna (IPD2) hur hen alltid kontrollerar personalens utbildningsnivå i samband med att avtal tecknas med skyddade boenden. Hen framhöll hur relevant utbildningsnivå är för verksamheten och hur boendena i fråga också arbetar med personalens fortbildning. Även en av de intervjuade cheferna knöt kvalitet till personalens utbildning och engagemang:

Det handlar om att man har metoder och erfarenhet och även [...] utbildning för att ta emot och ge stöd till våldsutsatta kvinnor. Det handlar [också] om engagemang [...] jag tror att [...] det behövs ett stort engagemang för att skapa kvalitet. Det behövs [även] erfarenhet, men också utbildningar i olika former för att kunna ge det stöd som behövs. (IPC2)

Samma chef menade att kvaliteten i kvinnojourernas arbete kan vara lägre, eftersom man där i allmänhet inte ställer samma krav på utbildning eller professionalitet bland alla de ideellt engagerade som ofta utför en väsentlig del av arbetet. En annan av

de intervjuade cheferna utvecklade ett liknande resonemang om kvalitet utifrån just personalens engagemang, kompetens och kunskaper om våld i nära relationer, men då utifrån det ovannämnda perspektivet att personalen inte bör vara alltför engagerad eller omhändertagande:

Det ska vara personal som har den här våldskompetensen [och] som förstår [...] de olika faserna man genomgår. Men för mig är det lika viktigt att man också förstår att man ibland behöver backa lite [...] och [bara] stötta kvinnan att [...] leva ett så normalt liv det går [...]. För det har vi också varit med om, [att] man [på boendet] inte vill släppa kvinnan utan [...] liksom blir [h]ennes talesperson och [att] man då tar hand om för mycket. (IPB2)

Lämpliga lokaler och stödverksamhet

Intervjupersonerna diskuterade även kvalitet i skyddade boenden utifrån mer materiella aspekter, även om detta var ett mer undanskymt tema än de ovannämnda personalrelaterade aspekterna. En av politikerna uttryckte detta på följande sätt:

Men givetvis, när vi gör upphandlingar och när vi också tittar på vår egen regi så är det ju förstås kvalitet i form av faktiskt kvalitet, som logistik [...] inredning, tillgång till faciliteter, alltså, det är också kvalitet [...] men kanske det är en annan dimension då. Men huvudsaken är ju individen, vad är dess behov, hur vi kan möta det? Stödet den behöver i den traumatiska situationen individen kanske befinner sig i. (IPC3)

Intervjupersonerna beskrev på olika sätt hur mer materiella aspekter av kvalitet kan handla om både boendens fysiska utformning och inredning och om deras tillgång till särskilda resurser och faciliteter. Till exempel sammanfattade en av cheferna (IPD1) att kvalitet kort och gott handlar om att lokalerna ska vara ”schyssta”. Hen utvecklade detta genom att hävda att det bland annat handlar om hur lokalerna är utformade och inredda och att det inte bara kan vara ”nägra skrubbar” som utgör boendet, utan att det till exempel ska vara möjligt att ”laga sin egen mat.” Ett annat sätt att se på kvalitetsens mer materiella aspekter handlar om boendenas möjligheter att garantera någon typ av bostad efter den aktuella placeringen. Flera intervjupersoner angav att ett sådant erbjudande blivit allt vanligare framför allt i de boenden som drivs av privata företag.

Då de kvinnor som placeras på skyddade boenden i många fall har med sig barn, framhöll flera intervjupersoner också att kvalitet innefattar boendenas möjlighet att ta emot barn och barnanpassning. Som en del av problematiken kring barn på skyddat boende beskrev en av cheferna hur just möjligheter för skolgång utgör en viktig faktor när de väljer skyddat boende. Medan vissa boenden tycks ha upparbetade kontakter med skolor i närområdet, finns det andra boenden där ett lärarlag kommer till det aktuella boendet för att bedriva undervisning. Längs samma linje nämner en chef (IPB1) att när det handlar om yngre barn så är en viktig kvalitetsaspekt huruvida de skyddade boendena har verksamhet direkt riktad till medföljande barn.

Analys och diskussion

Mot bakgrund av en alltmer konkurrensutsatt marknad för skyddade boenden och ett ökat fokus på kvalitet i samband med socialtjänstens upphandling av platser har syftet med den här artikeln varit att undersöka hur kommunpolitiker och chefer inom socialtjänsten konstruerar kvalitet i fråga om skyddat boende. Utgångspunkten var att innebörden av kvalitet skapas och återskapas genom de normer, värderingar och tolkningar som aktörer i ett visst sammanhang delar, ifrågasätter eller förhandlar om. Resultaten visar att kvalitet i socialtjänstens eget arbete med våldsutsatta framför allt sägs handla om kostnadseffektivitet och socialsekreterares specifika kompetens och evidens, men också säkerställande av att de våldsutsatta får stöd och hjälp för att kunna leva självständiga liv. I intervjuvarna om kvalitet i skyddade boenden nämns vikten av att socialtjänstens uppdrag följs samt även här betydelsen av kompetent personal. Det senare handlar om att de som arbetar (ideellt eller avlönat) på ett boende ska ha rätt kunskaper om våld i nära relationer. Parallellt, men inte lika ofta, framhålls även de skyddade boendenas fysiska utformning och lokalernas lämplighet samt vikten av att olika stödverksamheter eller kompletterande verksamheter erbjuds.

Ett sätt att förstå dessa utsagor om kvalitet är att relatera dem till Donabedians ramverk (1988), där kvalitet får en innebörd utifrån struktur, process och resultat. Den förhållandevis tydliga betoningen av sambandet mellan kvalitet och kompetens bland personal både i socialtjänsten och på de skyddade boendena kan då förstås som primärt strukturell på så sätt att när önskad kompetens finns, så finns även kvalitet. På samma sätt förhåller det sig med lokaler och deras lämplighet, som också förs på tal, medan övrig fysisk utformning av skyddade boenden inte ges något större utrymme. Det senare kan kontrasteras mot tidigare forskning, som just betonar hur den fysiska utformningen av skyddade boenden är en central aspekt av deras kvalitet (Banga & Gill 2008; Wendt & Baker 2013; Asmoredjo, Beijersbergen & Wolf 2017). Det faktum att just kommunpolitiker och chefer inte gör någon direkt koppling mellan kvalitet och fysisk utformning kan bero på att de saknar insikt i viktiga kvalitetsaspekter på detaljnivå, eftersom de i sina roller befinner sig på visst avstånd från det faktiska arbetet på skyddade boenden.

De som betonar att kvalitet också handlar om att följa socialtjänstens uppdrag kan anses göra sig till tolk för en syn på kvalitet som processkvalitet, som övergripande handlar om vad eller hur något görs i en viss verksamhet. Det är kanske inte så förvånande att detta så tydligt lyfts fram inom denna grupp av intervjupersoner med tanke på deras roller och ansvar. Även annat av det som diskuteras inom ramen för socialsekreterarnas kompetens – det vill säga gott bemötande, rättssäker handläggning och vikten av att inte bli alltför omhändertagande – kan förstås som aspekter av processkvalitet. Den här typen av processkvalitet är också flitigt förekommande i tidigare forskning, där man har lyft fram och diskuterat relationen mellan personal på skyddade boenden och våldsutsatta kvinnor (t.ex. Melbin, Sullivan & Cain 2003; Wendt & Baker 2013; Glenn & Goodman 2015; Asmoredjo, Beijersbergen & Wolf 2017; Sullivan & Virden 2017a; Bergstrom-Lynch 2018; Robinson, Maxwell & Rogers

2019). I vår studie däremot framhålls denna relation inte som särskilt viktig ur kvalitetshänseende annat än i negativa ordalag, då vissa intervjupersoner menar att man både inom socialtjänst och på skyddade boenden kan bli *alltför* omhändertagande.

Intervjupersonerna talar även om vad som kan förstås som resultat kvalitet, inte minst genom den i flera fall återkommande uppfattningen att skyddade boenden framför allt bör hjälpa våldsutsatta kvinnor att komma vidare till självständiga liv. En annan nära länkad kvalitetsaspekt som vissa av intervjupersonerna framhåller är att insatsen ska vara kort och kostnadseffektiv. Resultat kvalitet relateras alltså snarare till begränsning av stödinsatsers längd, som kan komma till stånd genom att man håller distans och inte erbjuder alltför omfattande stöd.

Här är det också intressant att notera att ingen av intervjupersonerna uttryckligen nämner eller relaterar sin uppfattning om kvalitet till de kvalitetsindikatorer för skyddade boenden som Socialstyrelsen tagit fram, samtidigt som en hög andel av Sveriges skyddade boenden uppger att de möter dessa indikatorer (Socialstyrelsen 2020). Samtidigt känns ändå Socialstyrelsens indikatorer igen i många av intervjupersonernas resonemang om till exempel lokaler och personalens kompetens. En tolkning av detta är att Socialstyrelsens indikatorer trots allt har en normerande effekt på hur kvalitet uppfattas bland kommunpolitiker och chefer inom socialtjänsten, i alla fall bland dem vi har intervjuat. Med referens till Carlstedt och Jacobsson (2017) skulle detta kunna förstås så att konstruktionen av kvalitet i detta fall begränsas till indikatorer, medan andra centrala kvalitetsaspekter som möjligen är mer svårångade förbises.

Avslutningsvis: Vilken roll spelar våra intervjupersoners konstruktioner av kvalitet för verksamheten på skyddade boenden? Med marknadsiseringen av svensk välfärd följer förväntningar om både ”god” kvalitet och lägre kostnader samt krav på ökad kontroll och styrning av de insatser som upphandlas (t.ex. Winblad, Mankell & Olsson 2015). Mot bakgrund av detta är kommunpolitikernas och cheferns konstruktioner av kvalitet potentiellt normerande, eftersom det kan antas att de har visst tolkningsföreträde i formuleringen av uppdragsbeskrivningar, upphandlingsbeslut och utvärderingar av enskilda verksamheter. Samtidigt är innebörden av kvalitet i ett visst sammanhang ett resultat av processer där flera aktörers konstruktioner möts (t.ex. Megivern, McMullen, Proctor m.fl. 2007). Därmed är det troligt att det också kan uppstå spänningar mellan hur å ena sidan chefer och politiker konstruerar kvalitet och hur å andra sidan socialsekreterare, personal på skyddade boenden och våldsutsatta konstruerar kvalitet. Här behövs mer forskning, inte minst kring hur kvalitet konstrueras av olika aktörer, hur maktpositioner påverkar vilka konstruktioner som blir dominerande och hur dessa konstruktioner kan påverka allt från enskilda verksamheter till utvecklingen av hela verksamhetsområdet skyddat boende över tid.

Referenser

- Agevall Gross, L., V. Denvall, C. Kjellgren & M. Skillmark (2015) "Brottsoffer i indikatorland. Öppna jämförelser inom socialtjänstens brottsofferstödande arbete", *Socialvetenskaplig Tidskrift* 22 (3–4):341–358. <https://doi.org/10.3384/svt.2015.22.3-4.2345>
- Asmoredjo, J., M.D. Beijersbergen & J.R.L.M. Wolf (2017) "Client experiences with shelter and community care services in the Netherlands", *Research on Social Work Practice* 27 (7):779–788. <https://doi.org/10.1177/1049731516637426>
- Banga, B. & A. Gill (2008) "Supporting survivors and securing access to housing for black minority ethnic and refugee women experiencing domestic violence in the UK", *Housing, Care and Support* 11 (3):13–24. <https://doi.org/10.1108/14608790200800020>
- Bartlett, W., J.A. Roberts & J. Le Grand (red.) (1998) *A revolution in social policy. Quasi-market reforms in the 1990s*. Bristol: Policy Press.
- Bergstrom-Lynch, C.A. (2018) "Empowerment in a bureaucracy? Survivors' perceptions of domestic violence shelter policies and practices", *Affilia* 33 (1):112–125. <https://doi.org/10.1177/0886109917716104>
- Blom, B. & S. Morén (2012) "The evaluation of quality in social-work practice", *Nordic Journal of Social Research* 3 (1):71–87. <https://doi.org/10.7577/njsr.2062>
- Blomqvist, P. (2004) "The choice revolution. Privatization of Swedish welfare services in the 1990s", *Social Policy and Administration* 38 (2):139–155. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9515.2004.00382.x>
- Botma, Y. & M. Labuschagne (2019) "Application of the Donabedian quality assurance approach in developing an educational programme", *Innovations in Education and Teaching International* 56 (3):363–372. <https://doi.org/10.1080/14703297.2017.1378587>
- Bovaird, T. (2007) "Beyond engagement and participation. User and community coproduction of public services", *Public Administration Review* 67 (5):846–860. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Braun, V. & V. Clarke (2006) "Using thematic analysis in psychology", *Qualitative Research in Psychology* 3 (2):77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Burnett, C., M. Ford-Gilboe, H. Berman, N. Wathen & C. Ward-Griffin (2016) "The day-to-day reality of delivering shelter services to women exposed to intimate partner violence in the context of system and policy demands", *Journal of Social Service Research* 42 (4):516–532. <https://doi.org/10.1080/01488376.2016.1153562>
- Carlstedt, E. & K. Jacobsson (2017) "Indications of quality or quality as a matter of fact?", *Statsvetenskaplig tidskrift* 119 (1):47–70.
- Carey, G., E. Malbon, C. Green, D. Reeders & A. Marjolin (2020) "Quasi-market shaping, stewarding and steering in personalization. The need for practice-orientated empirical evidence", *Policy Design and Practice* 3 (1):30–44. <https://doi.org/10.1080/25741292.2019.1704985>
- Chanmugam, A. (2011) "Perspectives on US domestic violence emergency shelters.

- What do young adolescent residents and their mothers say?”, *Child Care in Practice* 17 (4):393–415. <https://doi.org/10.1080/13575279.2011.596814>
- Clegg, S., D. Courpasson & N. Phillips (2006) *Power and organizations*. London: SAGE.
- Cutler, T. & B. Waine (1997) ”The politics of quasi-markets. How quasi-markets have been analysed and how they might be analysed”, *Critical Social Policy* 17 (51):3–26. <https://doi.org/10.1177/026101839701705101>
- Dahlstedt, M. & A. Fejes (2018) *Skolan, marknaden och framtiden*. Lund: Studentlitteratur.
- Donabedian, A. (1988) ”Quality assessment and assurance. Unity of purpose, diversity of means”, *Inquiry* 25 (1):173–192.
- Eduards, M. (2002) *Förbjuden handling. Om kvinnors organisering och feministisk teori*. Stockholm: Liber.
- Ekström, V. (2016) *Det besvärliga våldet. Om socialtjänstens stöd till våldsutsatta kvinnor*. Linköping: Linköpings universitet. <https://doi.org/10.3384/diss.diva-130941>
- Ekström, V. (2018) ”Gränsytor under förhandling”, *Socialvetenskaplig Tidskrift* 25 (3–4):269–286. <https://doi.org/10.3384/svt.2018.25.3-4.2367>
- Elassy, N. (2015) ”The concepts of quality, quality assurance and quality enhancement”, *Quality Assurance in Education* 23 (3):250–261. <https://doi.org/10.1108/QAE-11-2012-0046>
- Elman, R.A. (2003) ”Refuge in reconfigured states. Shelter movements in the United States, Britain, and Sweden”, 94–113 i L.A. Banaszak, K. Beckwith & D. Rucht (red.) *Women’s movements facing the reconfigured state*. New York: Cambridge University Press.
- Enander, V., C. Holmberg & A.-L. Lindgren (2013) *Att följa med samtiden. Kvinnors rörelse i förändring*. Stockholm: Atlas.
- Evers, A. (2005) ”Mixed welfare systems and hybrid organizations. Changes in the governance and provision of social services”, *International Journal of Public Administration* 28 (9–10):736–48. <https://doi.org/10.1081/PAD-200067318>
- Gengler, A.M. (2011) ”Mothering under others’ gaze: Policing motherhood in a battered women’s shelter”, *International Journal of Sociology of the Family* 37 (1):131–152.
- Girth, A.M., A. Hefetz, J.M. Johnston & M.E. Warner (2012) ”Outsourcing public service delivery. Management responses in noncompetitive markets”, *Public Administration Review* 72 (6):887–900. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02596.x>
- Glenn, C. & L. Goodman (2015) ”Living with and within the rules of domestic violence shelters. A qualitative exploration of residents’ experiences”, *Violence Against Women* 21 (12):1481–1506. <https://doi.org/10.1177/1077801215596242>
- Greenwood, M. & R. Mir (2019) ”Critical management studies and stakeholder theory. Possibilities for a critical stakeholder theory”, 33–52 i J.S. Harrison, J.B. Barney, R.E. Freeman & R.A. Phillips (red.) *The Cambridge handbook of stakeholder theory*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108123495.003>
- Hartman, L. (2011) *Konkurrensens konsekvenser*. Stockholm: SNS Förlag.
- Harvey, L. & D. Green (1993) ”Defining quality”, *Assessment & Evaluation in Higher Education* 18 (1):9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>

- Hetling, A., A. Dunford, S. Lin & E. Michaelis (2018) "Long-term housing and intimate partner violence", *Affilia* 33 (4):526–542. <https://doi.org/10.1177/0886109918778064>
- Hjärpe, T. (2017) "Measuring social work. Quantity as quality in the social services", *Statsvetenskaplig tidskrift* 119 (1):23–46.
- Härnbro, S., M. Herz & M. Dahlstedt (2021) "Social tjänst till salu. Om socialt arbete i upphandlingens tid", *Sociologisk Forskning* 58 (3):267–286. <https://doi.org/10.37062/sf.58.22080>
- Kajonius, P.J. & A. Kazemi (2016) "Structure and process quality as predictors of satisfaction with elderly care", *Health & Social Care in the Community* 24 (6):699–707. <https://doi.org/10.1111/hsc.12230>
- Klintö, C. (2020) "Kvinnjourerna tappar – ny bransch växer", *Svenska Dagbladet*, 1 januari 2020.
- Le Grand, J. (1991) "Quasi-markets and social policy", *The Economic Journal* 101 (408):1256–1267. <https://doi.org/10.2307/2234441>
- Le Grand, J. (2007) *The other invisible hand. Delivering public services through choice and competition*. Princeton: Princeton University Press.
- Lukes, S. (2008 [2005]) *Maktens ansikten*. Göteborg: Daidalos.
- McGirr, S.A. & C.M. Sullivan (2017) "Critical consciousness raising as an element of empowering practice with survivors of domestic violence", *Journal of Social Service Research* 43 (2):156–168. <https://doi.org/10.1080/01488376.2016.1212777>
- McKay, S., D. Moro, S. Teasdale & D. Clifford (2015) "The marketisation of charities in England and Wales", *Voluntas* 26 (1):336–354. <https://doi.org/10.1007/s11266-013-9417-y>
- Meagher, G. & M. Szebehely (2019) "The politics of profit in Swedish welfare services. Four decades of Social Democratic ambivalence", *Critical Social Policy* 39 (3):455–476. <https://doi.org/10.1177/0261018318801721>
- Megivern, D.M., J.C. McMillen, E.K. Proctor, C.L. Striley, L.J. Cabassa & M.R. Munson (2007) "Quality of care. Expanding the social work dialogue", *Social Work* 52 (2):115–124. <https://doi.org/10.1093/sw/52.2.115>
- Melbin, A., C. M. Sullivan & D. Cain (2003) "Transitional supportive housing programs. Battered women's perspectives and recommendations", *Affilia* 18 (4):445–460. <https://doi.org/10.1177/0886109903257623>
- Nekham, E. (2021) "Svårt med boende för våldsutsatta kvinnor", *Svenska Dagbladet* 16 maj 2021.
- Regeringen (2011) "Uppdrag om skyddat boende". S2011/8989/FST. Stockholm: Socialdepartementet.
- Robinson, S.R., D.R. Maxwell & K.R. Rogers (2019) "Living in intimate partner violence shelters. A qualitative interpretive meta-synthesis of women's experiences", *The British Journal of Social Work* 50 (1):81–100. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz079>
- Roks (2019) "Kvinnjourerna trängs undan av riskkapitalister", <https://www.roks.se/nyheter/kvinnjourerna-trangs-undan-av-riskkapitalister> (hämtningsdatum 19 januari 2023).

- Salamon, L.M. (1993) "The marketization of welfare. Changing nonprofit and for-profit roles in the American welfare state", *Social Service Review* 67 (1):16–39. <https://doi.org/10.1086/603963>
- Sejr Guul, T., U. Hvidman & H.H. Sievertsen (2021) "Quasi-market competition in public service provision. User sorting and cream-skimming", *Journal of Public Administration Research and Theory* 31 (4):740–755. <https://doi.org/10.1093/jopart/maab002>
- Socialstyrelsen (2013) *Kartläggning av skyddade boenden i Sverige*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2015) *Kvalitet i skyddade boenden*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2020) *Kartläggning av skyddade boenden i Sverige*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2022) *Indikatorer för att mäta kvaliteten på verksamheten vid skyddade boenden*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- SFS 2011:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- SFS 2016:1145. *Lag om offentlig upphandling*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- SOSFS 2011:9. *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Stenius, K. & J. Storbjörk (2020) "Balancing welfare and market logics. Procurement regulations for social and health services in four Nordic welfare states", *Nordic Studies on Alcohol and Drugs* 37 (1):6–31. <https://doi.org/10.1177/1455072519886094>
- Strand, E. & C. Faver (2005) "Battered women's concern for their pets. A closer look", *Journal of Family Social Work* 9 (4):39–58. https://doi.org/10.1300/J039v09n04_04
- Strannegård, L. (2013) "Kvalitet på modet", 13–25 i L. Strannegård (red.) *Den omätbara kvaliteten*. Lund: Studentlitteratur.
- Sullivan, C.M., I. Baptista, S. O'halloran, L. Okroj, S. Morton & C.S. Stewart (2008) "Evaluating the effectiveness of women's refuges. A multi-country approach to model development", *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice* 32 (2):291–308. <https://doi.org/10.1080/01924036.2008.9678790>
- Sullivan, C.M. & T. Virden (2017a) "Interrelationships among length of stay in a domestic violence shelter, help received, and outcomes achieved", *American Journal of Orthopsychiatry* 87 (4):434–442. <https://doi.org/10.1037/ort0000267>
- Sullivan, C.M. & T. Virden (2017b) "An eight state study on the relationships among domestic violence shelter services and residents' self-efficacy and hopefulness", *Journal of Family Violence* 32 (8):741–750. <https://doi.org/10.1007/s10896-017-9930-7>
- Svallfors, S. & A. Tyllström (2019) "Resilient privatization. The puzzling case of for-profit welfare providers in Sweden", *Socio-Economic Review* 17 (3):745–765. <https://doi.org/10.1093/SER/MWY005>
- Szebehely, M. (2011) "Insatser för äldre och funktionshindrade i privat regi", 215–257 i L. Hartman (red.) *Konkurrensens konsekvenser*. Stockholm: SNS Förlag.
- VanNatta, M. (2010) "Power and control. Changing structures of battered women's shelters", *The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences* 5 (2):149–161. <https://doi.org/10.18848/1833-1882/cgp/v05i02/59363>

- Vaughn, M. & G.H. Stamp (2003) "The empowerment dilemma. The dialectic of emancipation and control in staff/client interaction at shelters for battered women", *Communication Studies* 54 (2):154–168. <https://doi.org/10.1080/10510970309363277>
- Wendt, S. & J. Baker (2013) "Aboriginal women's perceptions and experiences of a family violence transitional accommodation service", *Australian Social Work* 66 (4):511–527. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2012.754915>
- Winblad, U., A. Mankell & F. Olsson (2015) "Privatisering av välfärdstjänster. Hur garanteras kvaliteten i vård och omsorg?" *Statsvetenskaplig tidskrift* 117 (4):531–554.
- Yogev, T. (2010) "The social construction of quality. Status dynamics in the market for contemporary art", *Socio-Economic Review* 8 (3):511–536. <https://doi.org/10.1093/ser/mwp030>
- Young, D. & L.M. Salamon (2002) "Commercialization, social ventures and for-profit competition", 521–548 i L.M. Salamon (red.), *The state of nonprofit America*. Washington: Brookings Institution Press.
- Överlien, C. (2011) "Women's refuges as intervention arenas for children who experience domestic violence", *Child Care in Practice* 17 (4):375–391. <https://doi.org/10.1080/13575279.2011.596816>

Författarpresentation

Veronica Ekström är docent i socialt arbete och verksam som lektor vid Institutionen för socialt arbete, Marie Cederschiöld högskola. Hon forskar om stöd till våldsutsatta, om samverkan mellan polis och socialtjänst i ärenden som rör våld i nära relationer och om nätbaserat stöd och behandling till personer med missbruksproblematik och deras anhöriga.

Johan Hvenmark är docent i företagsekonomi och verksam som lektor vid Centrum för civilsamhällsforskning, Marie Cederschiöld högskola. Hans forskning rör organisering och ledning i ideella verksamheter med fokus på frågor relaterade till bland annat medlemskap, krisberedskap, utbildning, finansiering, sociala innovationer, kön och jämställdhet samt gränslandet mellan marknad och civilsamhälle.

Båda författarna har bidragit likvärdigt till artikeln.

Kontaktuppgifter

Veronica Ekström
Marie Cederschiöld högskola
Box 11189, 100 61 Stockholm
veronica.ekstrom@mchs.se