

Covid-19 och personalens erfarenheter av förändringar i  
vuxensocialarbete i Esbo

Emilia Nordlund & Emilia Ericsson

Handledare: Ilse Julkunen

Kontaktperson: Veera Korhonen

05.02.2021



## Sammandrag

**Fakultet:** Statsvetenskapliga fakulteten

**Utbildningsprogram:** Magisterprogrammet i samhällsvetenskaper

**Studieinriktning:** Socialt arbete

**Författare:** Emilia Ericsson & Emilia Nordlund

**Arbetets titel:** Covid-19 och personalens erfarenheter av förändringar i vuxensocialarbete i Esbo

**Arbetets art:** Praktikforskning

**Månad och år:** Februari 2021

**Sidantal:** 42

**Nyckelord:** Vuxensocialarbete, Covid-19, distansarbete, arbetshälsa

**Förvaringsställe:** Mathilda Wrede institutets hemsida

**Övriga uppgifter:** Forskningsmaterialet kommer möjligtvis att utnyttjas i Ericssons och Nordlund Pro gradu-avhandlingar.

**Sammandrag:** Praktikforskningen utfördes för Esbo vuxensocialarbete i syfte att undersöka hur personalen har upplevt de förändringar som Covid-19 pandemin har medfört. Forskningsresultaten kan ge Esbo vuxensocialarbete en översikt samt feedback över hur distansarbete förverkligades.

Som teoretisk utgångspunkt användes Baldschuns (2014) modell av multidimensionell arbetshälsa. Datainsamlingen skedde genom en webbenkät med mixed methods design riktad till socialhandeldarna och socialarbetarna på arbetsplatsen. De kvantitativa resultaten analyserades med kvantitativ dataanalys i SPSS och de kvalitativa resultaten med tematisk kvalitativ analys.

De centrala resultaten av forskningen presenteras till näst. Distansarbete hade lett till en ökning av digitala arbetsmetoder dock skedde fysiska klientmöten i mån av möjlighet. Distansarbete förde med sig såväl fördelar som nackdelar. Fördelar som togs upp var exempelvis tidsbesparing, ökad effektivitet och ekonomisk fördel. Som nackdelar med distansarbete lyftes fram bland annat ergonomi, ensamhet, brist på stöd från arbetsgemenskapen, utmaning i att skapa äkta kontakt med klienter och bristande

kunskap i användningen av digitala verktyg. Distansarbetet inverkar även varierande på personalens upplevelse av arbetshälsa och upplevelse av stöd under Covid-19 pandemin. Det fanns upplevelser av bra stöd under Covid-19 pandemin medan andra upplevde att olika stöd var mindre tillgängligt under Covid-19 pandemin. Majoriteten av personalen upplevde en nedgång i arbetshälsan under Covid-19 pandemin men bland personalen fanns varierande upplevelser kring detta och en del upplevde att distansarbete hade haft en positiv inverkan på arbetshälsan.

I praktikforskningen framkom även en del utvecklingsförslag. Som utvecklingsförslag av digitala verktyg lyfts fram bl.a. behovet av en plattform som personalen kan dela dokument med klienter. Det har även tolkats som ett utvecklingsförslag att på arbetsplatsen öppna upp dialog och reflektion om psykisk hälsa och orkande på arbetsplatsen för att tillsammans eventuellt komma fram till hållbara lösningar, lärrika insikter eller sänkande av stigma kring psykisk hälsa. Utvecklingsförslag som personalen lyfter fram starkt är att även i fortsättningen ha möjlighet till att flexibelt distansarbeta och använda digitala verktyg i den utsträckning som anses ändamålsenligt. En möjlighet skulle vara att utveckla arbetet mot en mer flexibel hybridform.

# Innehållsförteckning

<i>Sammandrag</i> .....	1
<b>1. Inledning</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Forskningens syfte och målsättning</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Bakgrund och tidigare forskning</b> .....	<b>6</b>
3.1 <i>Bakgrund</i> .....	6
Covid-19.....	6
3.2 <i>Tidigare forskning</i> .....	6
<b>4. Praktisk forskning och teoretiska utgångspunkter</b> .....	<b>9</b>
4.1 <i>Praktisk forskning och pragmatism</i> .....	10
4.2 <i>Multidimensionell arbetshälsa</i> .....	10
<b>5. Forskningsmaterial och analysmetod</b> .....	<b>12</b>
5.1 <i>Forskningsmaterial</i> .....	12
5.2 <i>Analysmetod</i> .....	12
<b>6. Forskningsetiska frågeställningar</b> .....	<b>13</b>
<b>7. Forskningsresultat</b> .....	<b>15</b>
7.1 <i>Bakgrundsfrågor</i> .....	15
7.2 <i>Förändringar i genomförandet av klientarbete under Covid-19 pandemin</i> .....	15
7.2.1 Ökning av digitala möten med klienter .....	16
7.2.1 Fysiska möten vid behov med klienter.....	18
7.3 <i>Nackdelar med distansarbete</i> .....	18
7.3.1 Utmaningar med digitala verktyg för klientarbete .....	20
7.3.2 Negativ inverkan på arbetshälsan .....	21
7.4 <i>Fördelar med distansarbete</i> .....	22
7.4.1 Fördelar med digitala verktyg för klientarbete .....	22
7.4.2 Tidsbesparing .....	23
7.4.3 Positiv inverkan på arbetshälsan.....	23
7.4.4 Mer effektivt arbete .....	24
7.4.4 Ekonomisk fördel.....	24
7.5.1 Information och direktiv.....	25
7.5.2 Stöd av arbetsgemenskapen .....	26
7.5.3 Beaktande av fysisk och psykisk hälsa.....	27
7.5.4 Inverkan på arbetshälsan .....	28
7.6 <i>Utvecklingsförslag</i> .....	29
<b>8. Diskussion och slutsatser</b> .....	<b>29</b>

8.2.1 Användning och publicering av forskningen .....	34
<b>Källförteckning.....</b>	<b>35</b>
<b>Bilaga 1 Meddelande om forskning.....</b>	<b>37</b>
<b>Bilaga 2 Enkätfrågor.....</b>	<b>37</b>

## **1. Inledning**

I staden Wuhan i Kina rapporterades 31 december 2019 olika fall av lunginflammation av okänt ursprung som idag går under namnet Covid-19 viruset. Viruset spred sig snabbt till länder utanför Kina och på under en månad sedan upptäckten av viruset hade det första Covid-19 fallet bekräftats i Europa i Frankrike. Viruset förklarades 11 mars 2020 som en global pandemi av WHO och härjar på runt om i världen än idag (ECDC, 2020).

På ett mer lokalt plan konstaterades att undantagstillstånd råder i Finland 16 mars 2020 (Statsrådet, 2020). Undantagstillståndet innebär olika restriktioner och rekommendationer som har begränsat och utmanat den finländska befolkningen på många olika fronter. Covid-19 pandemin medför många förändringar i vardagen och även på den professionella fronten. Många verksamheter är tvungna tänka om för att utföra arbetet på ett så tryggt sätt som möjligt. Vår avsikt med praktikforskningen är att undersöka personalens erfarenheter av förändringar i vuxensocialarbete i Esbo stad som är orsakade av pandemin. Vi anser att det är viktigt att forska i temat eftersom vi lever i aldrig tidigare skåda tider vilket betyder att kunskap kring det vi i denna forskning undersöker inte är forskat i. Då forskningsidén kom från arbetsgemenskapen var vi båda genast intresserade att utföra forskningen tillsammans som forskningspar eftersom ämnet är aktuellt och samma tematik intresserar i Pro gradun.

Praktikforskningen utförs i Esbo vuxensocialt arbete som befinner sig i Alberga och består av ett utvärderings team och sex klient team som leds av ledande socialarbetare och innehåller både socialarbetare och social handledare. Forskningen avgränsas till de 19 socialarbetare och 36 socialhandledare som finns på arbetsplatsen. Det första officiella direktivet om Covid-19 viruset riktat till personalen på Esbo vuxensocialarbete kom 13.03.2020 som innehöll anvisningar om organisering av arbetet under de exceptionella omständigheterna (Anteckningar från möte, 13.03.2020).

I arbetsgemenskapen där praktikforskningen utförs fungerar ledande socialarbetare Veera Korhonen som kontaktperson och är den primära länken till arbetsplatsen. Kontaktpersonen är delaktig i uppbyggandet av forskningen genom att förmedla arbetsgemenskapens intresse och möten via Teams ordnas under hela forskningsprocessen enligt behov.

## **2. Forskningens syfte och målsättning**

Praktikforskningens avsikt är att utreda hur personalen på arbetsplatsen för vuxensocialt arbete i Esbo har upplevt de förändringar som Covid-19 pandemin har medfört. Avsikten med praktikforskningen är att få kunskap om hur personal inom vuxensocialarbete i Esbo upplever hur Covid-19 pandemin har förändrat arbetssättet och vilken inverkan det har haft på personalen. I forskningen vill vi ha svar på följande forskningsfrågor:

1. Hur har klientarbetet inom Esbos vuxensocialarbete förverkligats under Covid-19 pandemin?
2. Vilka fördelar och nackdelar upplever personalen med de nya arbetssätten?
3. Hurdant stöd får personalen under Covid-19 pandemin?

Forskningsresultaten kan ge Esbo vuxensocialarbete en översikt och feedback över hur distansarbete förverkligades. Den här informationen kan sedan möjligtvis utnyttjas för att utveckla arbetssätten och främja personalens arbetshälsa. Speciellt med tanke på möjliga framtida undantagssituationer men även gällande deras arbete överlag.

I början av forskningsprocessen skapades olika dokument på Office 365 som delas mellan forskningsparet för att uppnå en kollaborativ forskningsprocess. En forskningsdagbok upprättades där forskarna skriver upp relevanta tankar kring forskningen och zoom-möten har hållits då muntlig diskussion har varit vid behov. Arbetsfördelningen i början av forskningsprocessen har inte delats upp strikt eftersom det inte har ansetts som ändamålsenligt för forskningsparet.

Arbetsfördelningen av forskningsrapporten är att Ericsson bar huvudansvaret för tidigare forskning, teoretiska utgångspunkter och centrala begrepp, metod och den kvalitativa delen av materialet/forskningsresultaten medan Nordlund hade huvudansvaret för inledning, forskningsetiska frågeställningar och den kvantitativa delen av materialet/forskningsresultaten. Analysen och diskussionen i forskningsrapporten hade gemensamt ansvar och utarbetades genom

dialog mellan forskarna. Trots att ena forskaren hade huvudansvaret för ett visst område innebär det inte att den andra inte har bidragit till den delen. Precis som det fördes en dialog mellan forskarna och kontaktpersonen på praktikplatsen fördes det även en forskningsparat emellan och forskarna gav varandra feedback och kom med förslag.

### **3. Bakgrund och tidigare forskning**

I detta avsnitt kommer praktikforskningens bakgrund och kontext att lyftas fram och diskuteras. Covid-19 viruset kommer kortfattat att presenteras eftersom detta är forskningens kontext och samtidigt väldigt centralt i denna forskning. Vidare kommer även relevant tidigare forskning gällande denna praktikforsknings tematik att presenteras och diskuteras kring.

#### **3.1 Bakgrund**

##### *Covid-19*

Covid-19 kan framträda på varierande sätt hos olika personer. En del smittade är symptomfria medan andra kan få väldigt allvarliga symptom. Symptom kan vara varierande men kan bl.a. handla om huvudvärk, hosta, andningssvårigheter, trötthet, feber, illamående och störningar i smak och luktsinnet. Personer som hör till riskgruppen och har större chans att få allvarliga symptom är personer över 70 år och dessutom personer med underliggande sjukdomar så som bl.a. hjärtsjukdomar, diabetes och sjukdomar som sänker immunförsvaret. För att minska smittspridningen och skydda sig själv och andra personer har THL gett fem råd. Ifall man upplever symptom skall man testa sig för viruset men annars stanna hemma. Därtill uppmanas säkerhetsavstånd på 1–2 meter, handhygien, munskydd och slutligen att ladda Coronablinkern-applikationen. (THL, 2020)

Enligt WHO:s uppdatering 25 november finns det globalt 1 404 542 bekräftade dödsfall och 59 481 313 bekräftade fall (WHO, 2020). I Finland finns det för tillfället i slutet av november 22 652 bekräftade fall och 388 bekräftade dödsfall sedan pandemin började (THL, 2020).

#### **3.2 Tidigare forskning**

Forskning gällande Covid-19 pandemin ökar hela tiden eftersom det är ett aktuellt ämne både lokalt och globalt. Covid-19 pandemin har forskats ur många olika perspektiv och i många olika

disciplin under året 2020. Forskning gällande denna forsknings specifika ämne finns det dock inte ännu en stor mängd forskning om och visar klart på att forskningsintresset har legat på andra håll.

På internationell nivå har Banks et al. (2020) forskat i globala etiska utmaningar som socialarbetare möter under Covid-19 pandemin. I forskningen uppkom några teman som socialarbetare kände som etiskt utmanande. Socialarbetare upplevde att det var en utmaning att skapa och upprätthålla empatiska relationer digitalt med klienter med tanke på konfidentialitet och integritet. Därtill upplevdes det som en etisk utmaning att prioritera klienters behov då resurserna upplevdes som otillräckliga. Vidare upplevdes balanseringen av klienters rättigheter, risker och behov med den egna personliga risken som en utmaning. Många socialarbetare upplevde att det var etiskt svårt att ibland följa nationella eller organisatoriska beslut och riktlinjer eftersom det ibland kunde upplevas som olämpligt. Slutligen upplevdes det utmanande att hantera utmattning och svåra känslor som arbetet väckte hos dem. (Banks et al., 2020, 6)

I Finland har några forskningar och rapporter haft fokus på Covid-19 pandemins påverkning på socialtjänsterna men ingen forskning har ännu hittats med en specifik vinkling på vuxensocialarbete så som denna forskning. De inhemska forskningarna som berör detta forskningstema är bl.a. Ahonen et al (2020) forskning som handlar om Covid-19 pandemins effekter på socialtjänster, socialbarometern 2020 (Eronen et al, 2020) och ett antal rapporter från THL om Covid-19 pandemins påverkning på tjänster och befolkningen. Dessa kommer presenteras och diskuteras till följande.

Ahonen et al. (2020) har i sin forskning skickat ut enkäter till Talentias medlemmar och respondenterna bestod mest av socionomer och socialarbetare som arbetade inom olika områden. Forskningen hade en del intressanta resultat gällande Covid-19 pandemins påverkan på socialtjänster som lyfts fram till följande. Nästan en tredjedel av respondenterna upplevde att arbetsplatsens personalresurser hade minskat under Covid-19 pandemin. Respondenterna upplevde i väldigt olika grad ifall de hade fått tillräckliga instruktioner och vägledning gällande Covid-19 pandemin på deras arbetsplats. Över en fjärde del av respondenterna upplevde att de inte hade fått tillräckligt med direktiv gällande klientsituationer under pandemin och ansåg även att de inte hade fått tillräckligt med stöd från förmannen. Trots detta upplevde dock majoriteten av respondenterna att de hade fått tillräckligt stöd från förmannen och en tillräcklig mängd med direktiv och instruktioner från arbetsplatsen gällande organiseringen av arbetet under Covid-19



pandemin. Resultaten visade även att Covid-19 pandemin på varierande sätt hade påverkat respondenternas arbete. Tre fjärdedelar av respondenterna upplevde även att de hade fått de verktyg som de behövde för att utföra sitt jobb under Covid-19 pandemin. Nästan hälften av respondenterna upplevde att deras arbetsmängd inte alls hade ändrat medan en tredje del upplevde att arbetsmängden hade ökat i och med pandemin. En fjärdedel av respondenterna rapporterade även att de främst arbetar på distans medan ca två femtedelar inte kunde eller fick arbeta på distans. Gällande distansarbete reflekterade respondenterna i de öppna frågorna kring ensamhet, ergonomi och informationssäkerhet. Forskningen tog även i beaktande respondenternas upplevelse om hur arbetsplatsen tagit i beaktande deras psykiska och fysiska hälsa under Covid-19 pandemin. Över en fjärde del upplevde att de var tvungna att själv ta itu med oro och känslor på arbetsplatsen. Därtill upplevde knappt en femtedel att det fanns tillräcklig med skyddsutrustning på arbetsplatsen. Slutligen kände tre fjärdedelar av respondenterna oro över sina klienter och hur de klarar sig. Forskningen kom fram till många andra resultat förutom dessa men dessa verkade som intressanta och relevanta med tanke på denna praktikforskning och valdes därför att lyftas fram. (Ahonen, et al., 2020, 2, 5–7, 9, 13)

I Socialbarometern 2020 fanns ett stort fokus på socialt arbete under Covid-19 pandemin som en del även är relevanta och intressanta för denna praktikforskning. I den undersökningen framkom tydligt hur människor under Covid-19 pandemin har haft det tuffare än förut. Exempelvis uppskattade över hälften av socialarbetarna som deltog i undersökningen att ansökan om förebyggande och kompletterande utkomststöd hade i viss utsträckning eller tydligt ökat under Covid-19 pandemin. Därtill upplevde även två tredjedelar av socialarbetare att mat hjälp hade ökat under Covid-19 pandemin. Socialarbetare upplevde även att deras klienters största utmaningar under Covid-19 pandemin var ensamhet, minskning av sociala kontakter, ekonomiska problem, livshantering och att behålla dagsrytmen. Av alla olika klientgrupper upplevde socialarbetare att vuxensocialarbetets klienter och de klienter i behov av utkomststöd fick sina behov besvarade bäst under Covid-19 pandemin medan de upplevde att klienter i behov av rehabilitering för missbruk eller psykisk ohälsa fick sina behov sämst besvarade av klientgrupperna. I forskningen framkom även att de arbetsmetoder som ersatte fysiska möten med klienter var mest telefonsamtal och därefter digitala kommunikationsapplikationer så som Teams, Skype eller Whatsapp medan den metoden som användes minst var brev. Socialarbetare upplevde även att de digitala verktygen som togs i bruk fungerade bra men att de inte ersatte verklig och genuin interaktion. Men trots det

ansågs att dessa digitala verktyg var överraskande bra för nätverks möten och många ansågs att dessa borde ha tagits i bruk redan tidigare eftersom användningen av digitala verktyg var effektiva och sparade tid. Det lyftes även fram att i och med Covid-19 pandemin blev sociala arbetets metoder mera flexibla och klientmöten hölls exempelvis ute i stället för på kontoret. Distansarbete lyftes även fram som välfungerande och många ansåg att det effektiviserade arbetsprocesser som i sin tur gav mera tid för klientarbete. Det upplevdes även att i och med distansarbete förbättrades arbetshälsan och stress minskades. Bidragande faktorer till detta var bättre arbetsmiljö hemma, mindre distraktioner och avbrytningar i arbetsmiljön hemma, flexibel arbetstid och mindre arbetsresor. (Eronen et al, 2020, 53, 101-105, 107-111)

Även THL har gjort en del befolkningsundersökningar och rapporter kring olika fenomen kopplat till Covid-19 pandemin, varav en del av dem innehåller relevanta resultat för denna praktikforskning. Precis som i Eronen et al. (2020) forskning framkom det även i Kivipelto et al. (2020) att behov av utkomststöd ökat i och med Covid-19 pandemin. Det visade sig att över 40% av respondenterna uppskattade att flera hade ansökt och varit i kontakt gällande utkomststöd under Covid-19 pandemin än före den (Kivipelto et al., 2020,4). I en annan veckorapport från THL framkom även (Hontatukia et al., 2020, 4-5) att var tionde person i arbetsför ålder kände en omfattande psykisk belastning under Covid-19 pandemin och att det största orosmomentet var att någon närstående skulle få Covid-19 viruset. I Eronen et al. (2020) framkom att socialarbetare upplevde att ensamhet och minskning av social kontakt var en stor utmaning för klienter och THL rapport går även i linje med detta. Enligt rapporten upplever 60% av befolkningen i arbetsför ålder att kontakt med vänner och släkt har minskat och även en tredjedel känner sig mer ensamma (Honkatukia et al., 2020, 3).

Trots att Covid-19 pandemin är ett relativt nytt fenomen har en del forskning redan gjorts gällande den. Trots att pandemin har medfört mycket förödelse globalt kan denna kris även bidra med lärdomar för framtiden och eventuella utvecklingsförslag, vilket denna forskning ämnar att bidra till inom socialt arbete.

#### **4. Praktikforskning och teoretiska utgångspunkter**

I detta avsnitt kommer det diskuteras kring vad praktikforskning är och vad den kännetecknas av. Därtill behandlas kortfattat vad praktikforskningens kunskapsteoretiska utgångspunkter är.

Slutligen kommer även praktikforskningens teoretiska utgångspunkt i multidimensionell arbetshälsa att lyftas fram.

#### 4.1 Praktikforskning och pragmatism

Praktikforskning har ingen slutgiltig definition men enligt Salisbury uttalandet (2011, 4–5) handlar praktikforskning om en nyfikenhet för praktiken och ny kunskap skapas genom samarbete och kontinuerlig dialog mellan forskare och yrkespersoner. I denna praktikforskning har dvs denna dialog och samarbete skett mellan forskningsparet och arbetsgemenskapen på Esbo vuxensocialarbete. Syftet för all praktikforskning är att på ett direkt plan förbättra praktiken inom olika professioner genom samarbete och forskning skapa ny professionell och relevant kunskap som arbetsplatsen kan använda sig av (Salisbury Forum Group, 2011, 6). Enligt Salisbury uttalandet (2011, 6–7) är bland annat deltagande, samarbete, kritisk reflektion, etisk reflexivitet och kontextualitet särskilt viktiga principer vid utvecklandet och samarbetet mellan forskning och praktik.

Pragmatism som kunskapsteoretisk utgångspunkt innebär ett filosofiskt tankesätt som utgår ifrån att kunskap skapas genom interaktion med omvärlden och verkligheten ses som en levande process var aktörer och kunskap kontinuerligt förändras och utvecklas. Muurinen och Satka (2020) lyfter fram att pragmatism är särskilt passande som filosofisk utgångspunkt i praktikforskning i socialt arbete då forskningen är rakt kopplat till praktiken och då syftet är att få ny kunskap som praktiken konkret kan dra nytta av och använda. Därtill menar de på att pragmatism är speciellt passande för praktikforskning i socialt arbete eftersom både omfattar samma helhetsmässiga människosyn och pragmatismens tankar kring demokratisk samhällsutveckling går även hand i hand med sociala arbetets etiska principer. (Muurinen & Satka, 2020, 126–128)

#### 4.2 Multidimensionell arbetshälsa

I denna praktikforskning anses hälsa som centralt och ett övergripande tema. Covid-19 pandemin har förorsakat många förändringar på individ- och samhällelig nivå i många olika dimensioner i människors liv. Eftersom alla dimensioner av hälsan samverkar med varandra och påverkar personalens hälsa upplevdes det som relevant att i denna praktikforskning använda en teori om arbetshälsa.

Som teoretisk utgångspunkt används Baldschuns (2014) multidimensionell modell av arbetshälsa som omfattar sex dimensioner; socialt, kognitivt, professionellt, affektivt, personligt och psykosomatiskt välbefinnande. Modellen är utarbetad ur analyser av teoretiska koncept och empiriska studier som tangerar barnskydds socialarbetares välmående och psykiska ohälsa. (Baldschun, 2014)

Dimensionen om socialt välbefinnande handlar om arbetsplatsen och dess atmosfär som påverkar arbetshälsan eftersom där sker interaktion mellan personer. En bidragande faktor till högre socialt välbefinnande är förmågan att engagera sig i arbetsmiljön och skapa arbetsrelationer. Arbetsmiljön är starkt kopplat till en god ledarstil som visar uppskattning, informella diskussioner bland kollegor och evenemang inom organisationen som stärker gemenskapen. Den kognitiva dimensionen innefattar individuella egenskaper som bl.a. snabb förståelse, bedömningsförmåga, affektivt lugn och koncentration på arbetsuppgifter. Ett gott kognitivt välbefinnande handlar om att ha förmågan att hantera arbetskraven för att i sin tur kunna göra bra och fungerande beslut gällande komplexa situationer. Organisationen kan stöda anställdas kognitiva välmående genom att erbjuda exempelvis handledning, validering av beslutsprocesser och specialutbildningar. Det professionella välbefinnandet består av både inre och yttre faktorer så som effektivitet, kompetens, autonomi, lön, bedömning och befordringsmöjligheter. Kompetens som motsvarar arbetskraven kan uppnås med en omfattande utbildning eller exempelvis vidareutbildning som organisationen erbjuder. Det professionella välbefinnandet stärks vid arbetstillfredsställelse som exempelvis kan uppnås då man presterar effektivt som leder till goda resultat. Den affektiva dimensionen av arbetshälsa handlar om personers emotionella tillstånd som omfattar bl.a. arbetsrelaterat lugn och emotionell styrka. Ifall dessa faktorer finns beskrivs personens sinnestillstånd som emotionellt tillfredsställt vilket i sin tur innebär att hen kan hantera arbetskraven, fungera på en bra nivå och har självförtroende att klara av arbetet. Utvecklandet och upprätthållandet av det affektiva välbefinnandet sker genom individuell reflektion men är även ett organisatoriskt ansvar vilket kan uppfyllas genom möjlighet till utbildningar, stöd från kolleger och regelbunden tillsyn för bearbetning av svåra situationer. Dimensionen som handlar om det personliga välbefinnandet omfattar personlighetsdrag, demografiska variabler och relationen mellan arbete och hem. Personligheter och egenskaper kopplat till exempelvis coping strategier och resiliens är starkt relaterat till förmågan att bearbeta och hantera arbetskrav och stress. Personligt trauma och livserfarenheter är viktiga att reflektera över eftersom dessa kan väckas till liv under

arbetsprocesser med klienter, vilket vidare skulle påverka arbetsförmågan, arbetsprestationen och resultatet. Den sista dimensionen i arbetshälsan som Baldschun har konstruerat är det psykosomatiska välbefinnande som innehåller alla arbetsrelaterade perspektiv av psykisk och fysisk hälsa. Denna dimension samverkar med andra dimensioner och ett gott psykosomatiskt välbefinnande uppnås då de andra dimensionerna i arbetshälsa är goda. Eventuella brister i andra dimensioner av arbetshälsan kan orsaka ett sänkt psykosomatiskt välbefinnande och leda till varierande symptom som bl.a. matsmältningsbesvär, huvudvärk eller ryggsmärtor. (Baldschun, 2014, 78–81)

Forskningen kommer ha en abduktiv ansats. Detta innebär att forskningen kommer utgå ifrån empirin men resultaten kommer i någon form att tolkas i ljuset av teorin och återkopplas till den (Alvesson & Sköldberg, 2017, 13–14). Teorin i denna forskning kommer dvs ses som en inspirationskälla genom hela forskningsprocessen.

## **5. Forskningsmaterial och analysmetod**

### **5.1 Forskningsmaterial**

Praktikforskningens material samlades in genom enkäter som socialarbetare och socialhandeldare på arbetsplatsen svarade på. Meddelandet om forskningen och enkäten vidarebefordrades till arbetsgemenskapen via kontaktpersonen. Enkäten bestod av både slutna och öppna frågor för att uppnå en djupare förståelse. Forskningsmaterialet består dvs av både kvantitativt och kvalitativt material.

Datansamlingen pågick i två veckor 18.11-2.12.2020 och under denna tidsperiod påminde kontaktpersonen ett antal gånger personalen om enkäten. Sammanlagt hade 55 personer fått meddelandet om forskningen, varav 19 var socialarbetare och 36 var socialhandedare. Slutligen svarade 23 respondenter på enkäten. Svarsfrekvensen var dvs 41,82% och bortfallet i denna forskning var 58,18%.

### **5.2 Analysmetod**

Kvantitativa data analyseras med kvantitativ dataanalys i SPSS. Först utförs en univariat analys av alla kvantitativa frågor från enkäten (fråga 1–17). En univariat analys innebär att man analyserar

en variabel i taget (Bryman & Nilsson, 2011, 337). I den univariata analysen räknas olika svarsalternativs procentuella andel ut samt frågans mode, det vill säga frågans mest förekommande svarsalternativ. Sedan utförs några jämförande analyser där ett par frågor jämförs sinsemellan. De mest relevanta resultaten av den kvantitativa analysen kommer att presenteras i resultatkapitlet och vissa att illustreras med stapeldiagram. En del frågor gav respondenten möjlighet att själv tillägga ett svar utöver de färdigt givna svarsalternativen, dessa svar kommer inte att analyseras statistiskt men de kommer att presenteras i resultatdelen.

Kvalitativa data analyseras med tematisk kvalitativ analys. Det är en analysmetod som enligt Braun och Clark (2006, 79) redogör och beskriver forskningsmaterialet noggrant genom att organisera och urskilja olika mönster i materialet. Det finns sällan en klar enighet gällande olika kvalitativa analyser överlag och hur de ska utföras men i denna analys av det kvalitativa materialet används Braun och Clarks (2006) förhållningssätt och syn på tematisk kvalitativ analys. Braun och Clark (2006, 87) har utvecklat sex olika steg som har använts som inspiration vid analysen av det kvalitativa materialet (fråga 18–20). I enlighet med de olika stegen läses materialet aktivt ett antal gånger varefter tankar och intryck antecknas i forskningsparets forskningsdagbok. Vidare utvecklas preliminära koder av intressanta delar av materialet på ett systematiskt sätt och data till varje kod samlas på ett och samma ställe. I enlighet med de tre nästa stegen delas koder in i potentiella teman, som sedan granskas och finslipas på i relation till helheten. Vid utformningen av de olika mönstren och teman används forskningsfrågorna som riktlinjer och inspiration och styr det som är viktigt att lyfta fram. Braun och Clark (2006, 87) lyfter fram att det sista steget handlar om att skriva rapporten och att det är den sista chansen för analys av materialet och till den fasen hör även att välja ut citat som kan lyftas fram som exempel. Resultaten från den kvalitativa tematiska analysen presenteras i resultatdelen.

## **6. Forskningsetiska frågeställningar**

I det här avsnittet går de etiska aspekterna av praktikforskningen igenom. Det reflekteras över de etiska frågeställningar som blir aktuella för just denna forskning utifrån tidigare forskning och riktlinjer. I ett stycke behandlas forskningsetik gällande pandemin.

All forskning genomsyras av etiska frågor under hela forskningsprocessen, som bör reflekteras över och tas i beaktande. I denna forskning aktualiseras Finlands grundläggande etiska principerna

som innehåller konsekvent, lagenlig och pålitlig behandling av personuppgifter, informerat samtycke, information om forskningen på ett språk som deltagaren förstår, frivilligt deltagande, integritetsskydd i publicering av forskning och genomförande av undersökningen utan skador och risker för samhället eller deltagarna (Forskningsetiska delegationen (TENK), 2019, 28–34).

Eftersom forskningen utförs under en pandemi är det essentiellt att ta i beaktanden den rådande situationen i de etiska övervägandena. För att reducera eventuella risker och skador som forskningen kan orsaka samhället och deltagarna har vi valt att minska på närkontakten. Praktikforskningens handledning och möten mellan forskningsparen sker på distans och i huvudsak även möten med kontaktpersonen på arbetsplatsen, förutom första mötet som skedde på arbetsplatsen med munskydd. Den digitala aspekten medför inte enbart möjligheter utan även begränsningar och utmaningar. Banks et al. (2020) har kommit fram till att socialarbetare under Covid-19 pandemin har upplevt att upprätthållandet och skapandet av genuina och empatiska relationer digitalt har varit en utmaning. Detta resultat pekar på relevansen i att reflektera över utmaningar som den digitala aspekten medför till vår forskning. Etiska övervägningar är starkt kopplat till reflektion, vilket gör vår forskningsdagbok till ett viktigt verktyg där tankar kring detta kan samlas. Eftersom datainsamlingen sker digitalt genom en internetenkät är den ovannämnda utmaningen relevant här eftersom personalen inte kommer möta oss. Det här kan dock ses som en möjlighet eftersom det kan ses som stärkande av anonymiteten i forskningen. Språket på enkäten och informationen om forskningen kommer att vara på finska eftersom arbetsspråket på arbetsplatsen där forskningen utförs är finska.

I samband med enkäten får personalen ta del av en kort beskrivning av forskningen och dess syfte samt i den första frågan kan de ge sitt samtycke till att delta i forskningen. I blanketten påpekas det att deltagande i forskningen är frivilligt. De som deltar i forskningen gör det anonymt och i forskningsrapporten är målet att inga enskilda individer ska kunna identifieras. Enkätfrågorna är därför utformade så att endast det som har relevans för våra forskningsfrågor har tagits med och identifierande enkätfrågor som till exempel kön eller ålder har lämnats bort. Själva enkäten utformas och utförs med Helsingfors Universitet E-lomake program. Svaren förvaras i programmet och endast forskarna kommer att ha tillgång till dem. För att komma åt svaren måste forskarna logga in med sitt användarnamn och lösenord för Helsingfors Universitet. Forskningsmaterialet

kommer att förstöras efter att forskningsrapporten och Pro gradu-avhandlingen/avhandlingarna är klara och godkända.

## **7. Forskningsresultat**

I detta avsnitt presenteras praktikforskningens resultat. De kvantitativa resultaten av praktikforskningen utgörs av frågorna 1–17 i enkäten medan frågorna 18–20 var öppna frågor som utgör de kvalitativa resultaten. Avsnittet har delats in utgående från frågornas tema och forskningsfrågorna. De kvantitativa svaren har analyserats i statistikprogrammet SPSS med univariat analys och presenteras till största delen i procentform och en del illustreras med hjälp av stapeldiagram (figur 1–10). De kvalitativa resultaten analyserades med kvalitativ tematisk analys och en del relevanta och utvalda citat i originalspråk kommer även att presenteras. Personalens svar på dessa öppna frågor kodades, delades in i olika under kategorier och sedan i större teman, där bl.a. forskningsfrågorna fungerade som inspiration. Nedan kommer de kvantitativa och kvalitativa resultaten som är relevanta för forskningen att lyftas fram tillsammans.

### **7.1 Bakgrundsfrågor**

Den första frågan i enkäten handlade om ifall respondenterna ger sitt samtycke till att delta i forskningen och här hade alla respondenter svarat ja. Till näst ställdes ett par bakgrundsfrågor om respondenterna. Den andra frågan handlade om ifall respondenterna var socialhandledare eller socialarbetare. Här svarade 15 (65,2%) respondenter att de var socialhandeldare medan 8 (34,8%) svarade att de var socialarbetare. Det fanns alltså en större andel socialhandledare än socialarbetare bland respondenterna. Den tredje frågan gällde respondenternas arbetserfarenhet inom Esbo vuxensocialarbete. Majoriteten av respondenterna (69,6%) hade arbetat 1–5 år hos Esbo vuxensocialarbete. 14,7% hade arbetat 5–10 år, medan 8,7% under 1 år och 4,3% över 10 år.

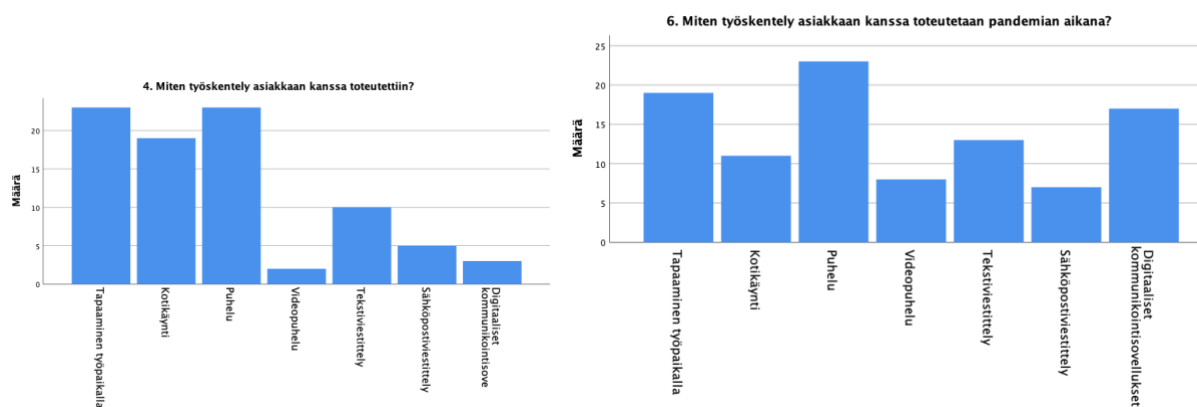
### **7.2 Förändringar i genomförandet av klientarbete under Covid-19 pandemin**

I de öppna svaren hittades många olika erfarenheter av klientarbete under Covid-19 pandemin. De flesta i personalen upplevde att de förändringar som Covid-19 pandemin medförde hade hämtat både positiva sidor och utmaningar, inte enbart det ena eller det andra.



## 7.2.1 Ökning av digitala möten med klienter

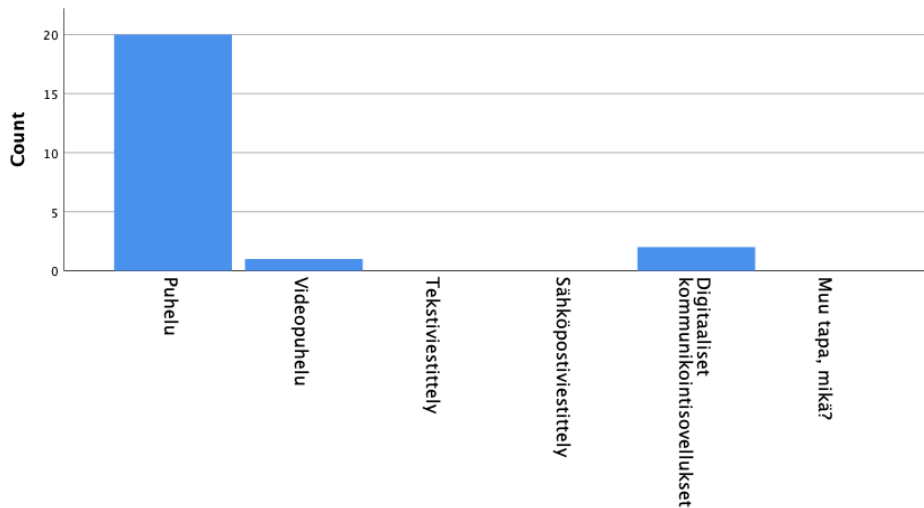
Så som stapeldiagrammet nedan illustrerar var de vanligaste formerna av klientarbete före pandemin träff med klienten på arbetsplatsen (100%), telefonsamtal (100%) och hembesök (82,6%). Respondenterna gavs möjlighet att själv tillägga andra alternativ för former av klientarbete och här framkom till exempel gruppträffar, träffar på allmänna platser eller i tredje sektorns organisationers utrymmen och kommunikation via Whatsapp. Nästan hälften (47,8%) svarade att det distansarbetade ett par gånger i månaden och cirka en tredjedel (30,4%) att de distansarbetade en gång i månaden eller mer sällan.



Figur 1. resultat av fråga om arbetsformer före pandemi    Figur 2. resultat av fråga om arbetsformer under pandemi

Under Covid-19 pandemin förändrades genomförandet av klientarbete på Esbo vuxensocialarbete. Alla respondenter svarade att de använde sig av telefonsamtal, 82,6% av möte på arbetsplatsen, 73,9% av digitala kommunikationsappar och 56,5% av textmeddelanden. Respondenterna gavs möjlighet att själv tillägga andra alternativ för former av klientarbete och här framkom till exempel ordnande av träffar utomhus och kommunikation via Whatsapp.

Om man jämför stapeldiagrammen ovan har användningen av digitala kommunikationsappar ökat markant (från 13% till 73,9%) i och med pandemin. Även andra former av digitala arbetsformer som videosamtal textmeddelande och e-post har ökat medan fysiska möten som möte på arbetsplatsen och hembesök har minskat.



7. Mikä tapa käytät eniten etätyöskentelyssä asiakkaiden kanssa?

Figur 3. Stapeldiagram över resultat av fråga om vanligaste arbetsformen under pandemi

En klar majoritet (87%) använde sig mest av telefonsamtal i klientarbete under pandemin medan 8,7% använde sig av digitala kommunikationsappar och 4,3% av videosamtal, vilket stapeldiagrammet ovan illustrerar. Andra svarsalternativ som respondenterna gav var träffar utomhus och Whatsapp. I de öppna svaren lyftes fram bl.a. att det var smidigt att jobba med klienter över digitala kanaler och att det var större chans att få tag på dem för ett möte över telefon än det var att få dem på plats till ett möte före pandemin. Dvs det upplevdes att klientarbete hade fungerat bra trots omständigheterna med det hade medfört en del utmaningar, vilket diskuteras närmare i senare avsnitt.

Innan pandemin hade nästan hälften av personalen distansarbetat ett par gånger i månaden och cirka en tredjedel en gång i månaden eller mer sällan. Under pandemin distansarbetade majoriteten av personalen ett par gånger i veckan eller oftare (69,6%). Om man gör en jämförelse till fråga 5 som handlade om distansarbete före pandemin har distansarbetet ökat betydligt hos respondenterna. Före pandemin svarade 8,7% att de distansarbetar mer än ett par gånger i månaden, under pandemin svarade 69,6% att de distansarbetar ett par gånger i veckan eller oftare.

### 7.2.1 Fysiska möten vid behov med klienter

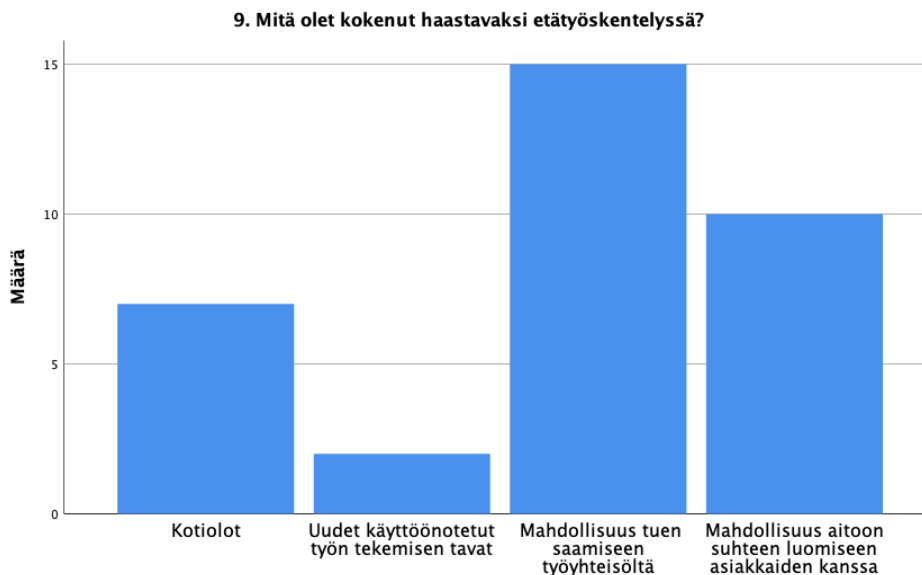
Det framkom även tydligt att Covid-19 pandemin inte har tagit bort direkt kontakt mellan personal och klienter totalt. Vid de fall som det upplevdes att det var viktigt att möta klienterna ansikte mot ansikte har det varit möjligt.

*”Kuitenkin niitä asiakkaita, joita on syystä tai toisesta ollut tarpeellista tavata kasvokkain, on ollut mahdollista tavata mm. turvaväleistä, kasvosuojaimista ja käsihygieniasta huolehtien.”*

De fysiska mötena med klienterna har varit anpassade enligt de rådande omständigheterna och fokus har varit på bland annat säkerhetsavstånd, hand hygien och munskydd. Det lyftes även fram att de klienter med svaga finska kunskaper var det lättare att kommunicera med ansikte mot ansikte än digitalt. Klienters reaktioner på de nya arbetssätten på grund av Covid-19 pandemin var enligt personalen varierande. Det fanns både positiva och mer negativa reaktioner men det upplevdes att de flesta hade förståelse för situationen och förstod att pandemin orsakade förändringar i arbetssätten.

### 7.3 Nackdelar med distansarbete

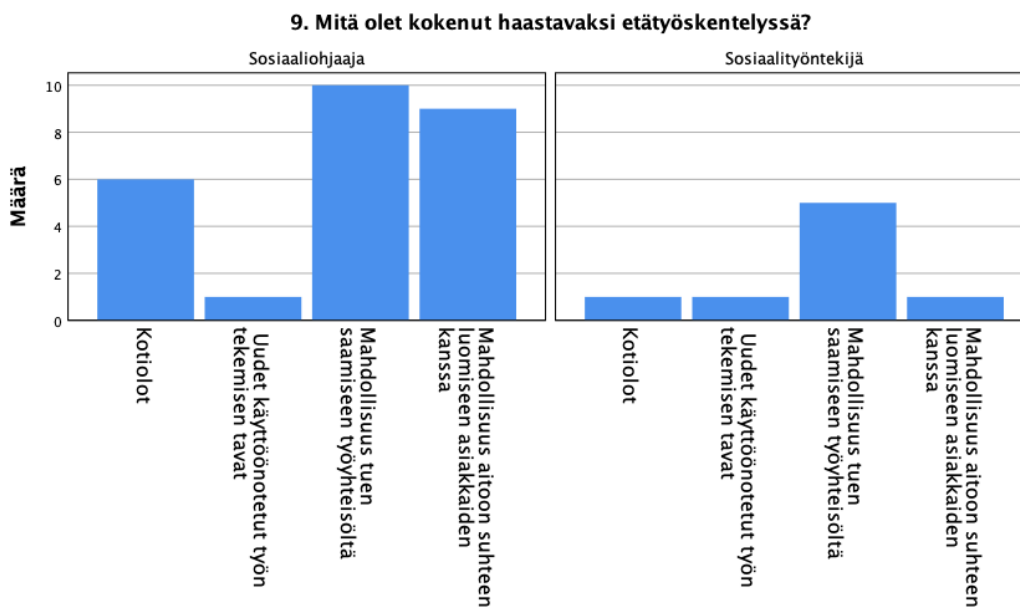
I både det kvantitativa och kvalitativa materialet uppkom en del nackdelar eller utmaningar med distansarbete under Covid-19 pandemin. Dessa lyfts fram och diskuteras i detta avsnitt.



Figur 4. Stapeldiagram över resultat av fråga om utmaningar med distansarbete

Stapeldiagrammet ovan illustrerar att majoriteten ansåg att en utmaning var möjligheten att få stöd från arbetsgemenskapen (67,6%), 43,5% möjligheten att skapa än äkta kontakt med klienterna och 30,4% hemförhållandena. Respondenterna hade möjlighet att ge egna svarsalternativ på frågan och här kom det in många svar. Utmaningar som respondenterna angav var ergonomi, tillgång till arbetsunderlättande redskap som exempelvis två skärmar, att hitta en arbetsrytm, hålla pauser under arbetsdagen, att ta initiativ till arbeta hemma, avsaknad av fysisk kontakt, att inte se vem man talar med, långa köer till telefonsamtalen vilket leder till att klienterna blir frustrerade, känslan att det är mera bråttom vid telefonsamtal än vid fysiska möten, arbetssystem som hakar upp sig och att uppleva otrevliga klientsamtal hemma. En respondent ansåg att det inte fanns några utmaningar med distansarbete.

Vid en jämförelse av skillnader på svaren mellan socialhandeldare och socialarbetare hittades betydande skillnader på frågan om utmaningar med distansarbete (figur 5).



Figur 5. Jämförelse av skillnader mellan socialhandledare och socialarbetare på frågan om utmaningar med distansarbete i enkäten

Majoriteten av båda socialhandeldarna och socialarbetarna upplevde att få stöd från arbetsgemenskapen som en utmaning (66,7% av socialhandledarna och 62,5% av socialarbetarna). Möjligheten att skapa äkta kontakt med klienterna upplevdes oftare som en utmaning av socialhandelare än socialarbetare (60% respektive 12,5%). Det samma gällde hemförhållandena

(40% respektive 12,5%). Detta kan även urskiljas i det kvalitativa materialet. I de öppna frågorna lyfter en stor del socialhandledare fram att det var utmanande att skapa en bra och tillitsfull relation med klienter under Covid-19 pandemin. Socialarbetare lyfter inte fram detta lika mycket men de tar dock fasta på att digital interaktion inte är samma som att möta klienter i person.

### 7.3.1 Utmaningar med digitala verktyg för klientarbete

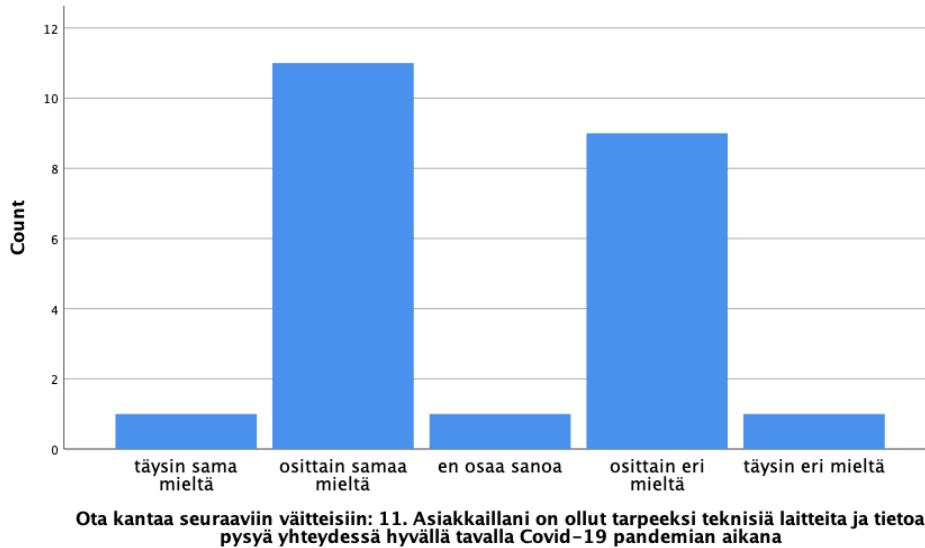
Personalen lyfte fram att digitala verktyg stundvis kunde vara utmanande att använda både ur ett klient- och personalperspektiv. Personalen upplevde att digital interaktion inte var samma som interaktion som sker ansikte mot ansikte. En stor del upplevde att det var något som fattades och saknades då man inte träffade klienter fysiskt. Detta illustreras i citatet nedan.

*”Edelleen vuorovaikutuksesta jää merkittävä osa pois, koska asiat pyritään tekemään etänä. Asiakasasiat ei tule niin lähelle, etätyöskentelyssä kuin kasvokkain tapaamisessa.”*

Användningen av digitala verktyg kräver även att klienter har tillgång till digitala verktyg och tillräckligt med kunskap för att använda dem. Klienter som hade haft mest utmaningar med digitala verktyg har varit äldre personer eller de som saknar goda kunskaper i finska. Alla klienter hade dvs inte tillräckligt bra kunskaper eller verktyg för att kunna kommunicera på ett bra sätt under Covid-19 pandemin, vilket citatet nedan även visar.

*”Etenkin kielitaidottomat ja vanhemmat asiakkaat kärsivät siitä, että palvelut ovat digitalisoituneet pandemian aikana, eikä heillä ole välttämättä riittäviä välineitäkään. Välineisiin ei myöskään ole voinut myöntää tukea.”*

Stapeldiagrammet nedan visar även på varierande upplevelser kring klienters tekniska verktyg. Påstående gav delade åsikter, de två vanligaste svaren var delvis av samma åsikt (47,8%) och delvis av annan åsikt (39,1%). Med andra ord upplevde majoriteten av respondenterna att deras klienter delvis hade haft tillräckligt bra tekniska verktyg och kunskaper för att hålla god kontakt under pandemin medan en stor del var delvis av annan åsikt.

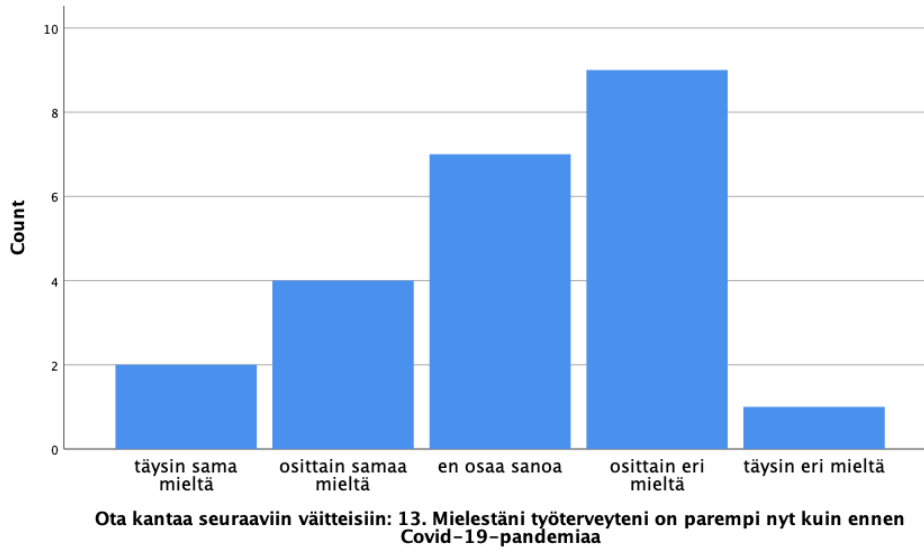


Figur 6. Stapeldiagram över resultat av påståendet 'Mina klienter har haft tillräckligt med tekniska apparater och information för att hålla god kontakt under Covid-19 pandemin'.

Ur ett personalperspektiv har även digitala verktyg för en del upplevts utmanande. Det lyftes fram att en del hade bristfällig eller saknade teknisk kunskap som behövdes för att använda de digitala verktygen. För en del skulle det ha varit ändamålsenligt att få handledning eller instruktioner i användningen av de nya tekniska verktygen som togs i bruk. Det reflekteras även kring informationssäkerheten i kommunikationen genom de olika digitala verktygen.

### 7.3.2 Negativ inverkan på arbetshälsan

Distansarbete innebar även för en del av personalen en negativ inverkan på arbetshälsan. Distansarbete innebar mindre och kortare pauser vilket ur ett perspektiv kan ses som en fördel men detta innebär även att man glömmer bort sitt eget mående och orkande. Stapeldiagrammet nedan illustrerar hur majoriteten av respondenterna upplevde att arbetshälsan inte var bättre under Covid-19 pandemin. Svaren var utspridda men flest svar på delvis av annan åsikt (39,1%) sedan på kan inte säga (30,4%) och delvis av samma åsikt (17,4%).



Figur 7. Stapeldiagram över resultat av påståendet "Enligt mig är min arbetshälsa bättre nu än före Covid-19-pandemin".

Personalen upplevde att distansarbete innebar mer ensamt och självständigt arbete där mera tyngd låg på ens egna axlar. Många lyfte fram att de saknade stödet och gemenskapen som kolleger och arbetsgemenskapen gav. Vardagliga diskussioner bland kollegor hade många i personalen saknat och det upplevdes även utmanande att lära känna nya kollegor pga distansarbete. Alla dessa faktorer inverkar indirekt på arbetshälsan och personalens mående.

*"Etänä välillä yksinäinen olo ja jää pois sellainen vapaa keskustelu asiakkaiden tilanteista."*

*"Etätyössä jää työntekijälle vain työ, työtiimin tuoma ilo puuttuu"*

Distansarbete hade även inverkat negativt på arbetsmiljön och den fysiska arbetshälsan. En del lyfte fram att arbetsmiljön hemma inte är ideal och arbetsergonomin hemma även är bristfällig. En del av personalen upplevde att den dåliga ergonomin orsakat bland annat rygg- och axelsmärter.

## 7.4 Fördelar med distansarbete

### 7.4.1 Fördelar med digitala verktyg för klientarbete

Digitala verktyg lyftes fram som en stor fördel med distansarbete bland personalen. De digitala verktygen som exempelvis Teams lyfts fram som väldigt fungerade arbetsverktyg som varit väldigt smidigt, vilket citatet nedan även lyfter fram. Teams har även medfört en personlig aspekt då klienter exempelvis kan visa sitt hem eller saker som är viktiga för dem.

*”Toisaalta työn onnistuminen etätyövälineillä on yllättänyt sujuvuudellaan”*

*”Verkstojen kokoaminen helpompaa teamsin kautta.”*

Ytterligare en fördel som citatet ovan lyfter fram är att det upplevdes även att nätverksmöten var smidigare och lättare att få ihop genom Teams. Därtill lyftes fram att färre klienter avbokade möten eftersom det var så lätt att ha video eller telefonmöten. Med andra ord upplevdes de digitala verktygen som positiva och bidrog till distansarbetets fördelar.

#### *7.4.2 Tidsbesparing*

En fördel som personalen lyfte fram gällande distansarbete var tidsbesparing. Distansarbete medförde att personalens arbetsresor och tid som gick åt att åka från ställe till ställe eliminerades. Detta ledde i sin tur till mer frihet i att planera sin arbetstid och mera tid att arbeta. Som en kedjereaktion till den ökade arbetsfriheten ökade detta även mående och livskvaliteten på ett allmänt plan, vilket citaten nedan illustrerar.

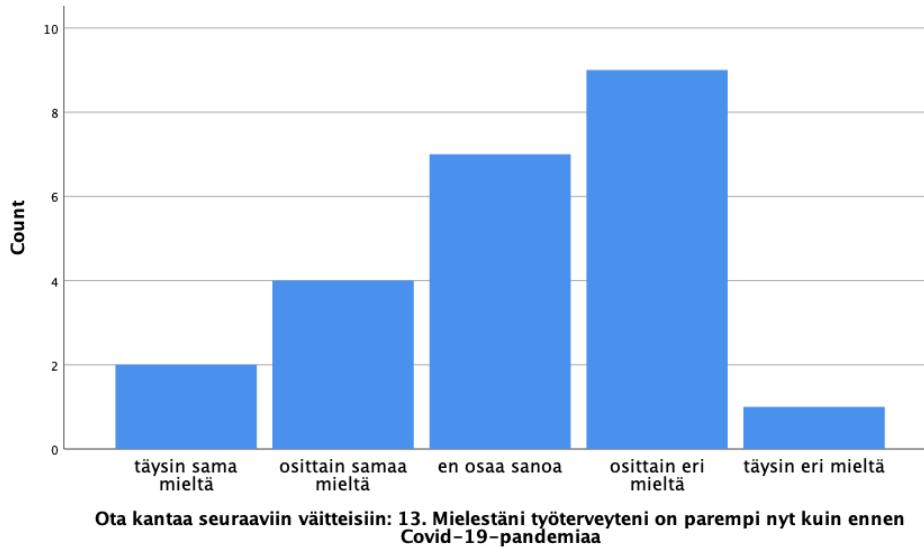
*”Etätyö tuonut lisää vapautta työntekoon ja työmatkoissa säästyvä aika parantaa elämänlaatua yleisesti. ”*

*”Työssäjaksamista parantunut siinä mielessä, kun työmatkoihin ei mene aikaa etätyön takia.”*

#### *7.4.3 Positiv inverkan på arbetshälsan*

Arbetshälsa och upplevelser av hälsa är väldigt personligt och respondenterna hade väldigt varierande upplevelser av arbetshälsa under Covid-19 pandemin. Trots att en stor del upplevde att arbetshälsan hade försämrats i och med pandemin upplevde en del att arbetshälsan var bättre, vilket stapeldiagrammet nedan illustrerar. Av personalen hade 8,7% svarat helt av samma åsikt och 17,4% delvis av samma åsikt.





Figur 7. Stapeldiagram över resultat av påståendet "Enligt mig är min arbetshälsa bättre nu än före Covid-19 pandemin".

Personalen lyfte fram att bland annat mer flexibilitet och frihet i arbetet bidrog till en bättre arbetshälsa, vilket citaten nedan illustrerar. Därtill lyftes fram att distansarbete medförde en positiv inverkan på arbetsmiljön med mindre distraktioner, som i sin tur påverkade arbetshälsan positivt.

*"Etätyön lisääntyminen on osaltaan lisännyt työhyvinvointia, kun saa joustavammin ja vapaammin suunnitella työskentelyn ja vapaa-ajan yhdistämistä."*

#### 7.4.4 Mer effektivt arbete

Personalen lyfte även fram att distansarbete innebar att man tog mindre och kortare pauser under jobbdagen än tidigare vilket bidrog till ett effektivare arbete, vilket citaten nedan illustrerar. Detta kan dock även ses som en nackdel men många bland respondenterna lyfter fram detta som en fördel.

*"Töitä tekee oikeasti 8-16, taukoja on paljon vähemmän, koska ei ole liikkumisia jne."*

*"tauot ovat vähentyneet ja lyhentyneet."*

#### 7.4.4 Ekonomisk fördel

En fördel som några i personalen lyfte fram var att distansarbete medförde en ekonomisk fördel på en personlig och organisatorisk plan. Distansarbete innebar dvs att inga kostnader gick till

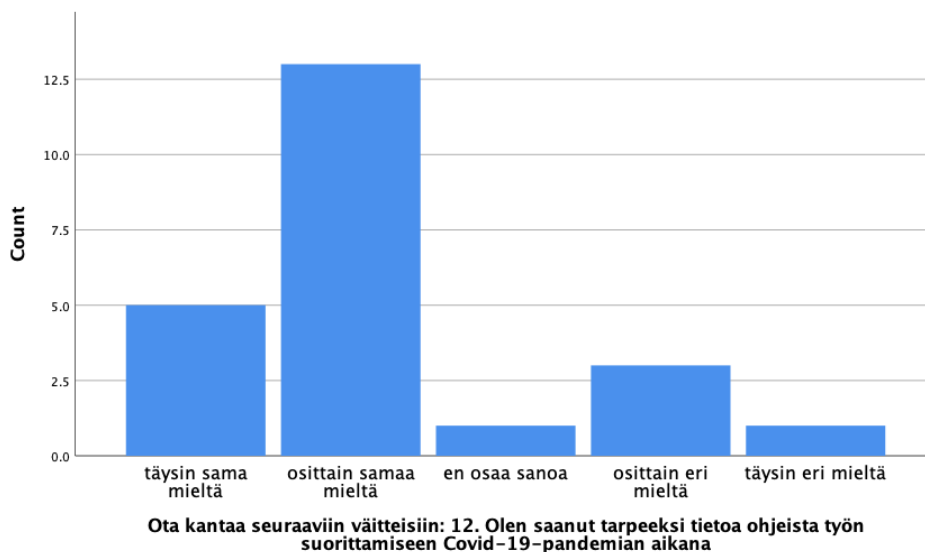
arbetsresor eller restaurangbesök. Därtill lyftes det fram att tolkning på distans är billigare än tolkning som sker ansikte mot ansikte.

## 7.5 Olika upplevelser av stöd under Covid-19 pandemin

Personalen hade väldigt olika upplevelser om stöd under Covid-19 pandemin. En del upplevde att stödet varit bra medan andra upplevde att vissa aspekter var bristfälliga eller fattades. Dessa diskuteras kring i detta avsnitt.

### 7.5.1 Information och direktiv

Personalen hade fått stöd i form av information och direktiv. Så som stapeldiagrammet nedan illustrerar upplevde majoriteten av respondenterna att de hade fått tillräckligt med information om instruktioner för att utföra arbetet under Covid-19 pandemin'' (figur 8).



Figur 8. Stapeldiagram över resultat av påståendet 'Jag har fått tillräckligt med information om instruktioner för att utföra arbetet under Covid-19 pandemin''.

Majoriteten av respondenterna höll med påståendet, 56,5% hade svarat delvis av samma åsikt och 21,7% helt av samma åsikt. En del av personalen upplevde att mängden av information var bra och hade fungerat bra medan andra upplevde att informationen hade varit lite oenhetlig och oklar stundvis. En del lyftes fram att under vissa perioder kom direktiv varje vecka om hur arbetet skulle utföras och detta upplevdes som bra och tryggt. En del upplevde dock att information kommit sent och varit oenhetliga mellan olika enheter. En del upplevde att det var svårt att hänga med då det

kom så mycket information och informationen kunde lätt tappas bort i den översvämmade epost inkorgen, som citatet nedan illustrerar. En del upplevde även att stöd och handledning i de nya tekniska verktygen skulle ha varit värdefullt eftersom det tog mycket tid att lösa allting på egen hand.

*”Viestintä ja ohjaus olisi voinut olla skarpimpaa. Esim miten toimia tietyissä tilanteissa ohjeet muutenkin kuin sähköpostilla (hukkuu sähköpostiin, konkreettisemmin esille ja selväksi työntekijöille) monesti toimintaohjeet olleet hukassa.”*

### 7.5.2 Stöd av arbetsgemenskapen

En stor del av personalen lyfter fram att kollegor och deras team har varit ett viktigt stöd för dem under Covid-19 pandemin. Många har haft möten med kollegor och deras team vilket har gett socialt stöd och glädje under krissituationen, vilket lyfts fram i citaten nedan.

*”Ehkä isoimpaan rooliin nostaisin oman tiimin työntekijöiden tuen ja yhteishengen”*

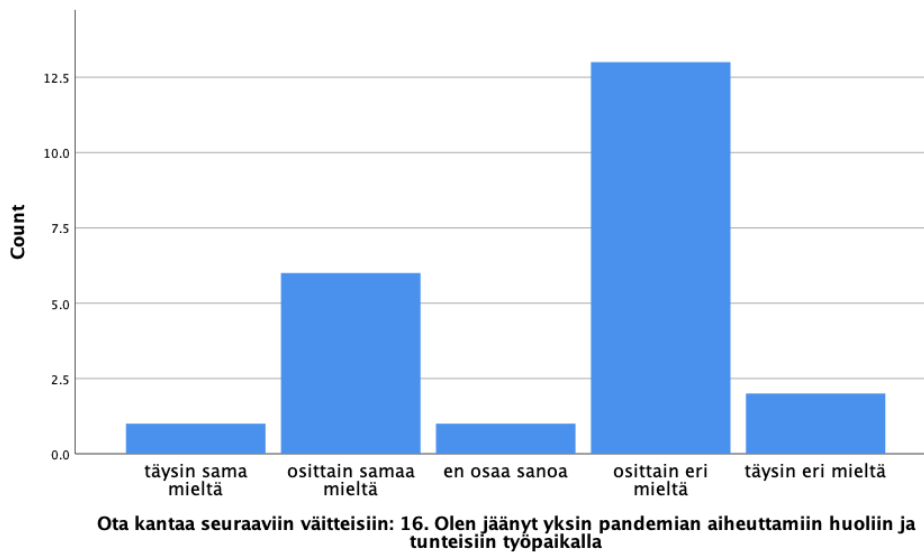
*”Henkistä puolta käsitellään kuulumisia kysymällä sekä avoimella keskustelulla, joka ainakin meidän tiimissämme toimii erittäin hyvin.”*

Trots att många har lyft fram att de har fått bra stöd från både kolleger och förmän under Covid-19 pandemin är det trots det en del som upplevde stor saknad av arbetsgemenskapen. Vid distansarbete var det inte lika tillgängligt att diskutera klientsituationer med kollegor och få stöd i svåra situationer, vilket citaten nedan illustrerar.

*”Kaipaam paljon työkavereilta saatua tukea, sosiaalista kanssakäymistä työkavereiden kanssa sekä sitä, että vaikeat case-tapaukset on mahdollista purkaa heti.”*

*”Yhteiset asiat ovat vähentyneet, tukea saa mutta vähemmän, tiimihenki on kärsinyt, yksinäistä puurtamista, mikä kuormittaa enemmän.”*

Personalen upplevde att de fick stöd av förmän men samtidigt upplevde en del att det var svårare att få stöd eftersom alla var mer upptagna och hade mer jobb. Distansarbete hade dvs lett till mera ensamt arbete med mindre stöd tillgängligt enligt en del av personalen medan andra upplevde att de hade fått bra med stöd. Alla hade med andra ord varierande upplevelser och tankar kring stöd under Covid-19 pandemin. Trots detta upplevde majoriteten av respondenterna att de inte hade blivit lämnade ensam på arbetsplatsen med sin oro och känslor orsakade av pandemin, vilket stapeldiagrammet nedan illustrerar. Här svarade majoriteten delvis av annan åsikt (56,5%) men en betydande del svarade även delvis av samma åsikt (26,1%).



Figur 9. Stapeldiagram över resultat av påståendet "Jag har lämnats ensam med min oro och känslor orsakade av pandemin på arbetsplatsen".

### 7.5.3 Beaktande av fysisk och psykisk hälsa

Personalen upplevde i olika grad att deras fysiska och psykiska hälsa hade tagits i beaktande under Covid-19 pandemin. Flesta upplevde att deras fysiska hälsa hade tagits i beaktade bra under Covid-19 pandemin. Det hade funnits skyddsutrustning tillgängligt för personalen och säkerhetsavstånd hölls på kontoret. Många lyfte även fram att el arbetsbord bidrog till god fysisk arbetshälsa. Dessa fanns dock inte hemma vilket gjorde att den fysiska arbetshälsan och ergonomin inte var lika beaktade ifall man distansarbetade hemifrån. En del upplevde att verktyg som underlättar distansarbete var viktigt men detta hade inte satsat på så mycket vilket märktes i den fysiska arbetshälsan och ergonomin. Det lyftes fram att personalen hade fått skriftlig info om arbetshälsa och distansarbete och att det hade varit bra men en del upplevde att det skulle vara viktigt att tala mer öppet om psykisk hälsa och orkande, vilket citatet nedan illustrerar.

*"Edelleen psyykkisestä jaksamisesta olisi tärkeää puhua ja keksiä ratkaisuja, vaikka jatkuva etätö on päättynytkin, mutta poikkeustila jatkuu edelleen."*

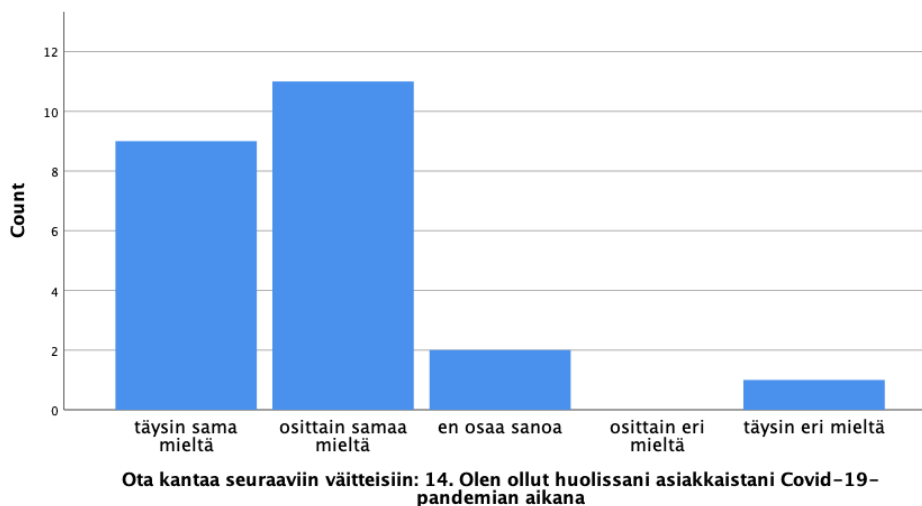
#### 7.5.4 Inverkan på arbetshälsan

Personalen lyfter även fram att känsla av avsaknad av stöd eller bristfälligt stöd i någon form har inverkat på arbetshälsan. Då information har varit oklar eller bristfällig har vissa upplevt ångest och panik, vilket citatet nedan illustrerar.

*”Ohjeistus on ollut kautta linjan sekavaa ja usein myöhässä. Puskaradio kukoistaa ja tiedottomuus lisää paniikkia ja ahdistusta.”*

Det lyfts även fram att personalen känt sig mer belastad ifall information kommit sent. De som upplevde att stödet att kollegor och arbetsgemenskapen varit mindre tillgängligt kände även att det påverkade orkandet och arbetshälsan. En del lyfter även fram att de är utmattade.

I det kvantitativa resultatet framkom även att majoriteten upplevde mer psykisk belastning (43,5% delvis av samma åsikt och 21,7% helt av samma åsikt) under Covid-19 pandemin än före. Dock var 21,7% av respondenterna delvis av annan åsikt gällande ökningen av den psykiska belastning, vilket visar på varierande upplevelser gällande detta. Stapeldiagrammet nedan illustrerar även att respondenterna har upplevt mycket oro under Covid-19 pandemin. En klar majoritet av respondenterna höll med påståendet. 47,8% svarade delvis av samma åsikt och 39,1% helt av samma åsikt.



Figur 10. Stapeldiagram över resultat av påståendet ”Jag har varit orolig för mina klienter under Covid-19 pandemin”.

## 7.6 Utvecklingsförslag

Personalen kom fram med en del konkreta utvecklingsförslag vilket kommer lyftas fram i detta avsnitt. Det lyfts fram att det skulle vara ändamålsenligt att ytterligare utveckla de digitala verktyg och användandet av dem. Det lyfts fram att det önskas en applikation där personalen kan stämpla sig in och ut då de distansarbetar i realtid. Därtill lyfts fram en gemensam plattform där man kan dela dokument och att detta skulle underlätta klientarbete och göra att det fungerar smidigare på distans. Det lyfts även fram som utvecklingsförslag att de skulle få bevilja smarttelefoner till klienter för skötandet av myndighetsärenden. Därtill lyfts fram att det kunde vara ändamålsenligt att utveckla nya kanaler eller strategier för att effektivare nå personalen med viktig information vid krissituationer som är klart och tydligt. Epost används mycket men där kan information lätt tappas bort anser en del.

Därtill lyfts även fram att fokus på arbetshälsa skulle vara bra. Massagestol på kontoret lyfts fram som främjande av arbetshälsan och bra ifall man har ont i kroppen av dålig arbetsergonomi. Även psykisk hälsa lyfts fram som viktigt och något som bör talas om mera, och hitta lösningar till. Ett stort och återkommande tema bland utvecklingsförslag är att även i fortsättning ha möjlighet till distansarbete och att använda digitala verktyg i den utsträckning som anses ändamålsenligt för situationen och klientarbetet, vilket citatet nedan lyfter fram. Citatet lyfter även fram att både distansarbete och kontors dagar är viktiga för arbetshälsan och att ha möjlighet till en balansering mellan dessa två skulle ha en positiv inverkan på arbetshälsan.

*”Hyötyinä näen sen, että on huomattu, miten paljon asiakkaiden asioita ja tapaamisia voi hoitaa myös puhelimitse. Tämä parantaa mahdollisuuksia etätöön lisääntymiseen myös pandemian jälkeen. Koen, että säännöllisellä etätöyllä on positiivinen vaikutus työhyvinvointiin. Kuitenkaan pelkkä etätö ei ole mielestäni hyvä asia, koska työyhteistön tuki ja toimistopäivät ovat myös tärkeitä työhyvinvoinnin kannalta.*

En möjlighet skulle vara att utveckla arbetet mot en mer flexibel hybridform av såväl när- som distansarbete dvs blended social work, där det sociala arbetet utförs i två dimensioner: online och offline (Granholt, 2016, 58).

## 8. Diskussion och slutsatser

I det här avsnittet presenteras först en sammanfattning av praktikforskningens centrala resultat utgående från de tre forskningsfrågorna. Resultaten har kopplats till teori och tidigare forskning.

Därpå följer en utvärdering av själva praktikforskningen och rekommendationer för hur resultaten kan utnyttjas.

## Sammanfattning

Praktikforskningens syfte var att undersöka hur personalen på arbetsplatsen för vuxensocialt arbete i Esbo har upplevt de förändringar som Covid-19 pandemin har medfört. I denna praktikforskning var vi intresserade att få svar på tre forskningsfrågor. Forskningsfrågorna var följande:

1. Hur har klientarbetet inom Esbos vuxensocialarbete förverkligats under Covid-19 pandemin?
2. Vilka fördelar och nackdelar upplever personalen med de nya arbetssätten?
3. Hurdant stöd får personalen under Covid-19 pandemin?

Den första forskningsfrågan kan besvaras med både det kvantitativa och kvalitativa materialet. Det kvantitativa materialet visade på att personalen förverkligade klientarbete under Covid-19 pandemin mera genom digitala arbetsformer, främst hade användningen av digitala kommunikationsappar som exempelvis Google Teams ökat medan fysiska möten hade minskat jämfört med före pandemin. Det här ger liknande resultat som socialbarometern (Eronen et al, 2020, 105–109). I de öppna frågorna framkom även att klientarbete under Covid-19 pandemin hade genomförts i stor del på distans med digitala möten med klienter men det framkom även att fysiska möten hade varit möjliga ifall situationen krävde.

Den andra forskningsfrågan handlade om vad personalens ansåg var fördelar och nackdelar med de nya arbetssätten. I materialet framkom att personalen upplevde många fördelar med distansarbete men att dessa medförde även en del utmaningar och nackdelar. Fördelar som personalen lyfte fram i de öppna svaren var de digitala verktygen, tidsbesparing, ökad effektivt, ekonomisk fördel och positiv inverkan på arbetshälsan. Vissa respondenter höll med påståendet ‘‘min arbetshälsa är bättre nu än före Covid-19 pandemin’’, vilket kan tolkas som att för en del av personalen har distansarbetet haft en positiv effekt på arbetshälsan. Denna positiva inverkan på arbetshälsan kopplat till distansarbete för en del av personalen i denna praktikforskning lyfts även fram i socialbarometern (Eronen et al., 2020, 111). I det kvalitativa materialet framkom att den positiva inverkan på arbetshälsan var kopplat till ökad flexibilitet, frihet i arbete och bättre upplevd arbetsmiljö enligt en del av personalen. Det kan dvs tolkas som att en del av personalens

professionella välbefinnande stärktes i och med ökad effektivitet och autonomi vilket i sin tur stärkte deras upplevelse av arbetshälsa (Baldschun, 2014, 78–81).

I de kvantitativa resultaten listades många nackdelar upp i form av utmaningar som distansarbete medförde. Av de färdiga svarsalternativen framkom möjligheten till stöd från arbetsgemenskapen och att skapa en äkta kontakt med klienterna som de största utmaningarna. Egna svarsalternativ på utmaningar som respondenterna lyfte fram var ergonomi, tillgång till arbetsunderlättande redskap, att hålla arbetsrytmen, avsaknad av fysisk kontakt, arbetssystem som hakar upp sig och att otrevliga klientsamtal skedde hemma. Nackdelar med distansarbete som framkommer i de öppna svaren i enkäten handlade om utmaningar med användningen av digitala verktyg och en negativ inverkan på arbetshälsan. En av utmaningarna gällande användandet av digitala verktyg med klienter var att digital interaktionen inte sist och slutligen är samma som att träffas i person och att det kan vara svårt att få tillit för en person som klienten aldrig har träffat vilket även hittades i de kvantitativa resultaten. Dvs så som i Banks et al (2020, 6) forskning upplevde även en del av personalen i denna praktikforskning att empatiska klientrelationer och tillit var en utmaning under Covid-19 pandemin. En annan utmaning som lyftes fram gällande digitala verktyg handlar om klienters avsaknad av digitala verktyg eller avsaknad av den kunskapen som behövs för att kunna kommunicera på ett så bra sätt som möjligt. En del av personalen lyfte även fram att det var utmanande ifall man själv inte hade tillräckligt med teknisk kunskap. Det lyftes även fram av en del att distansarbete hade haft en negativ inverkan på arbetshälsan eftersom distansarbete innebar kortare och mindre pauser under arbetsdagen, mer ensamt arbete, sämre arbetsmiljö, mindre tillgängligt stöd från arbetsgemenskap och kollegor och därtill sämre arbetsergonomi. Det kan tolkas som att en del i personalen upplevde ett nedsatt socialt välbefinnande (Baldschun, 2014, 78–81) i och med distansarbete hade medfört ensamhet och mindre interaktion med kollegor och arbetsgemenskap på arbetsplatsen som innan Covid-19 pandemin. Dessa faktorer hade följden av bland annat oro, utmattning och ångest hos en del av personalen vilket är resultat som även återfinns i Banks et al. (2020, 6) och Ahonen et al. (2020, 16–18) forskningar. Dessa symptom i form av bland annat oro, utmattning och ångest kan tolkas som ett nedsatt psykosomatiskt välbefinnande hos en del av personalen som Baldschun (2014, 78–81) lyfter fram att kan handla om brister i andra dimensioner av arbetshälsan. Ergonomi lyftes upp i såväl de kvantitativa som kvalitativa svaren och det är ett tema som även lyfts upp i (Ahonen et al, 2020, 9).



Praktikforskningens tredje forskningsfråga handlar om personalens upplevelse av stöd under Covid-19 pandemin. Personalen hade varierande upplevelser gällande stöd under Covid-19 pandemin. Majoriteten ansåg att det hade fått de nödvändiga verktygen för att förverkliga distansarbete på bästa möjliga sätt och att de fått tillräckligt med info om instruktioner för förverkligandet av distansarbete. Samtidigt fanns det vissa respondenter som inte höll med påståendena och möjligheten till stöd från arbetsgemenskapen var den mest förekommande utmaningen med distansarbete som personalen lista upp. Bristande stöd från arbetsgemenskapen kan ses som en brist i den kognitiva samt affektiva dimensionen av arbetshälsan (Baldschun, 2014, 78–80). En del av personalen upplevde att stödet de fått under Covid-19 pandemin hade varit bra och uppfyllde deras behov. En del ansåg dvs att stöd i form av direktiv och allmänt stöd hade varit bra och informativt och många upplevde även att kollegerna och deras team hade varit det största och viktigaste stödet under Covid-19 pandemin. Det upplevdes även att de fick stöd i behov av förmånen och vid behov små verktyg som underlättade distansarbete. Men det fanns även de som kände att vissa stödformer var bristfälliga eller inte fanns. Det som lyftes fram var att informationen som kom var icke enhetligt, försenat och stundvis råddigt. En del upplevde även att de skulle ha funnits behov av bättre stöd och handledning gällande teknik och de nya digitala verktygen som de nya arbetssätten krävde. Trots att många lyfte fram att de hade stort socialt stöd var de även en del som upplevde att de saknade sina kollegor och arbetsgemenskapen och ansåg att det var svårare och mindre tillgängligt att få stöd. Det lyftes även fram att psykiskt stöd var något som en del saknade under Covid-19 pandemin. De som upplevde avsaknad av stöd hade även följaktigt sämre upplevd arbetshälsa.

I praktikforskningen framkom även en del utvecklingsförslag (se närmare kap 7.6). I materialet framkom ett intresse av att vidare utveckla digitala verktyg och ta i bruk verktyg som skulle underlätta distansarbete. Det lyftes fram konkreta förslag bland personalen så som en applikation för att stämpla sig in och ut vid distansarbete och en plattform där man kan dela dokument med klienter. Användningen av digitala verktyg effektiviserade arbetet och sparade tid och det upplevdes att vissa aspekter av arbetet fungerade bättre genom digitala kanaler, som exempelvis nätverksmöten, vilket även framkom i Eronen et al. (2020, 108) forskning. Detta kan tolkas som att ett utvecklingsförslag skulle kunna vara att även i fortsättningen ha möjlighet att kombinera dessa nya digitala arbetssätt med de gamla, eftersom personalen upplevde att vissa delar av arbetet fungerade bra på distans medan andra delar av arbetet var ändamålsenligt att göra i person.

Utgående från materialet i forskningen har det även tolkats som att det skulle kunna vara en idé att erbjuda personalen klara och tydliga instruktioner eller handledning gällande teknik och digitala verktyg och applikationer. Ett återkommande tema i materialet är personalens vädjan om att även i fortsättningen efter Covid-19 pandemin flexiblare än förut ha möjlighet till distansarbete. En full övergång till distansarbete skulle inte vara ändamålsenligt för socialt arbete men det har tolkats att möjligheten till en flexibel kombination av distansarbete och kontorsdagar skulle vara uppskattat och även öka arbetshälsan hos personalen. Utgående från personalens svar i enkäten tolkas det även slutligen som ändamålsenligt att sätta fokus vid psykisk hälsa och att på ett medvetet sätt tala öppnare om orkandet och psykisk arbetshälsa på arbetsplatsen. Genom öppna dialoger och reflektioner kring psykisk hälsa och orkande genom medvetna initiativ kunde eventuellt sänka stigman kring ämnet och tillsammans hitta lösningar som är hållbara i längden. Små gester som att exempelvis fråga hur en kollega verkligen mår kan ha väldigt stor betydelse för den andra personen och samtidigt sänka tröskeln för att tala om psykisk hälsa.

### Forskning som praktikforskning

Allt i allt upplevde forskningsparet praktikforskningen som en lyckad process med fungerande samarbete såväl forskningsparet emellan som mellan forskningsparet och arbetsplatsen. Den rådande situationen med pandemin ledde till vissa utmaningar då alla möten utom det första måste hållas på distans. Det kändes ändå som rätt val att träffas ansikte mot ansikte på praktikplatsen en gång eftersom det gav en mer konkret uppfattning av arbetsplatsen samt en mera nära relation till kontaktpersonen. Under processens gång lärde man sig vikten av god kommunikation och dialog då materialet var uppdelat forskningsparet emellan. Utgående från forskningsparets styrkor hade Nordlund främsta ansvaret för den kvantitativa delen av forskningen medan Ericsson bar ansvaret för den kvalitativa delen. Trots att forskningsparet hade sina egna ansvarsområden krävdes en förståelse av den andras arbete för att praktikforskningen skulle bli en sammanhängande helhet med mixed methods istället för två skilda forskningar. Att använda sig av nätenkät som datainsamlingsmetod ansågs som lämpligt med tanken på användningen av mixed methods och de begränsningar gällande fysiska träffar som pandemin medförde. Vid utformningen va enkätfrågorna konsulterades kontaktpersonen på arbetsplatsen.

Utöver den kontinuerliga dialogen forskningsparet emellan fördes en liknande dialog mellan forskningsparet och kontaktpersonen på arbetsplatsen. Kontaktpersonen bidrog med feedback och

kommentarer samt svarade på frågor, förtydligade vissa enkätsvar och delade med sig av olika dokument, exempelvis mötesanteckningar gällande hur distansarbetet hade organiserats på arbetsplatsen.

### *8.2.1 Användning och publicering av forskningen*

Efter att praktikforskningen är godkänd kommer rapporten att publiceras på Mathilda Wrede institutets hemsidor. Den slutliga rapporten kommer även att delas med arbetsplatsen.

Praktikforskningen samt dess resultat presenterades för arbetsplatsen via Tutkivan Sosiaalityön Verkosto 29.1.2021. Här presenterades de centrala i olika praktikforskningar och personalen hade möjlighet att ställa frågor och ge kommentarer gällande dem. Nätverksmötet gav positiv feedback och av kommentarerna framkom att praktikforskningens resultat skulle gås igenom och diskuteras på arbetsplatsen.

Resultatet från den här praktikforskningen kan på arbetsplatsen utnyttjas i syfte att få en förståelse av hur distansarbetet har förverkligats på arbetsplatsen. Den här förståelsen kan sedan leda till utvecklande av distansarbets arbetsmetoder och främjande av arbetshälsan på arbetsplatsen. Det kan sedan utnyttjas i den fortsatta rådande pandemin eller i förberedelse för liknande framtida situationer.

## Källförteckning

Ahonen, A., Manssila, J., Pekkarinen, H., & Pesonen, T. (2020). *Koronaepidemian vaikutukset sosiaalipalveluihin*. Helsinki: Talentia Union of Professional Social Workers. <https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2020/05/Koronaepidemian-vaikutukset-sosiaalipalveluihin-PDF.pdf> (hämtat 9.10.2020)

Alvesson, M., & Sköldbberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod* (Tredje upplagan.). Studentlitteratur.

Baldschun, A., (2014). The six dimensions of child welfare employees' occupational well-being. *Nordic journal of working life studies*, 4(4), 69–87.

Banks et al. (2020). *Ethical challenges for social workers during covid-19: a global perspective*. The international federation of social workers. Switzerland.

<https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf> (hämtat 8.10.2020)

Braun, V. & Clark, V. (2006). Using Thematic analysis in psychology, *Qualitative Research in Psychology*, 3(2):77-101.

Bryman, A. & Nilsson, B. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder* (Andra upplagan). Liber

Eronen, A., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Jokela, M., Karjalainen, P., Karvonen, S., Kivipelto, M., Koponen, E., Leemann, L., Londen, P. & Saikku, P. (2020). *Sosiaalibarometri 2020*. SOSTE suomen sosiaali ja terveys oy. Helsinki. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2020/07/SOSTE-Sosiaalibarometri-2020.pdf> (hämtat 9.10.2020)

European Centre for Disease Control. (2020). “*Event background COVID-19.*”

<https://www.ecdc.europa.eu/en/novel-coronavirus/event-background-2019> (hämtat 5.10.2020)

Esbo vuxensocialarbete (2020). *Anteckningar från möte 13.03.2020*. Esbo

Forskningsetiska delegationen (TENK). (2019). *Etiska principer för humanforskning och etikprövning inom humanitära i Finland-Forskningsetiska delegationens anvisningar 2019*.

Forskningsetiska delegationens publikationer 3/2019. Helsingfors.

Granhölm, C. (2016). *Social work in digital transfer: Blending services for the next generation*. Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC), Helsingfors. [https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C\\_Granholm\\_DR\\_avhd\\_2016\\_PDF\\_version.pdf](https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf) (hämtat 02.02.2021)

Hontatukia, J., Härmä, V., Jormanainen, V., Kestilä, L., Kirsilä, J., Parhiala, K., Rissanen, P. (2020). *Koronaepidemian vaikutukset hyvinvointiin, palveluihin ja talouteen: THL:n viikkoraportti 21/2020*, 20.5.2020. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139889/Viikko%2021-2020%20-%20Koronaepidemian%20vaikutukset%20hyvinvointiin%2c%20palveluihin%20ja%20talouteen.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (hämtat 25.11.2020)

Kivipelto, M., Koponen, E., Hiilamo, H., Ilmarinen, K., Karjalainen, P. (2020). *Sosiaalipäivystykset ja koronaepidemian ensimmäinen vaihe*. THL, Helsingfors <https://www.julkari.fi/handle/10024/139928> (hämtat 25.11.2020)

Muurinen, H. & Satka, M. (2020). Pragmatisk knowledge production in practice research. I Joubert, L., & Webber, M. (red.), *The Routledge Handbook of Social Work Practice Research* (s.126-136). Taylor & Francis Group. <https://www-taylorfrancis-com.libproxy.helsinki.fi/books/e/9780429199486> (hämtat 4.1.2021)

Salisbury Forum Group (2011). Salisbury Statement on Practice Research in Social Work. *Social Work and Society* 9(1), 4–9

Statsrådet (2020). *Regeringen har i samverkan med republikens president konstaterat att undantagsförhållanden råder i Finland på grund av coronavirusutbrottet*. <https://valtioneuvosto.fi/sv/-/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi> (hämtat 3.10.2020)

THL. (2020). *Ajankohtaista koronaviruksesta*. <https://thl.fi/fi/web/infektiaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19> (hämtat 26.11.2020)

World health organization (WHO)a. 2020. *Coronavirus disease (COVID-19)* <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19> (hämtat 28.10.2020)

World health organization (WHO)b. 2020. *Coronavirus disease (COVID-19) pandemic*

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019> (hämtat 28.10.2020)

## **Bilaga 1 Meddelande om forskning**

### Kyselyn saate

Olemme kaksi sosiaalityön maisteriopiskelijoita Helsingin yliopistosta. Käytäntötutkimus toteutetaan yhteistyössä Espoon aikuissosiaalityön kanssa. Tutkimuksen tarkoitus on selvittää työntekijöiden kokemuksia COVID-19-pandemian aiheuttamista muutoksista sosiaalityön käytännöissä. Tutkimustulokset voivat antaa työpaikalle yleiskatsauksen ja palautteen etätyön toteutumisesta.

Kutsumme teidät osallistumaan kyselyyn aiheesta. Tutkimus on suunnattu sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille. Tutkimuksen tiedonkeruu tapahtuu kertaluonteisen verkkokyselyn avulla. Kyselyyn voi vastata työaikana ja osallistuminen kestää noin 20–25 minuuttia.

Emme käsittele henkilötietoja ja vastaatte kyselyyn anonyymisesti. Tutkimusaineisto on tallennettu tietoturvallisella tavalla Helsingin Yliopiston E-lomake ohjelmaan, joka on suojattu salasanalla sekä käyttäjätunnuksella. Käytäntötutkimuksen lisäksi vastaukset käytetään mahdollisesti meidän pro - gradu tutkielmissa. Kaikki aineistot poistetaan tietokannesta, kun käytäntötutkimus ja pro-gradu tutkielmat ovat hyväksytyt. Viimeistään keväeseen 2022 mennessä.

Kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista. Teillä on oikeus esittää lisäkysymyksiä tutkimuksesta meille. Teillä on myös oikeus keskeyttää osallistumisenne tutkimukseen.

**Kyselyn palautus viimeistään 02.12.2020**

## **Bilaga 2 Enkätfrågor**

### Verkkokysely

**1. Annan suostumukseni siihen, että vastaukseni saa käyttää tutkimustarkoituksiin**

Kyllä

Ei

### Taustatiedot

## **2. Tehtävänimike**

Sosiaaliohjaaja

Sosiaalityöntekijä

## **3. Työskentelyaika Espoon aikuissosiaalityössä**

Alle vuoden

1–5 vuotta

5–10 vuotta

Yli 10 vuotta

## **Työskentely ennen Covid-19 pandemiaa**

### **4. Miten työskentely asiakkaan kanssa toteutettiin? (voit valita useampia vaihtoehtoja)**

Tapaaminen työpaikalla

Kotikäynti

Puhelu

Videopuhelu

Tekstiviestittely

Sähköpostiviestittely

Digitaaliset kommunikointisovellukset (esim. Skype, Zoom, Google Teams)

Muu tapa, mikä?

### **5. Miten usein etätyöskentelit?**

Ei koskaan / ei ollut mahdollisuutta etätyöskentelyyn

Kerran kuussa tai harvemmin

Pari kertaa kuukaudessa

Useammin kuin pari kertaa kuukaudessa

## **Työtä Covid-19 pandemian aikana**

### **6. Miten työskentely asiakkaan kanssa toteutetaan pandemian aikana? (voit valita useampia vaihtoehtoja)**

Tapaaminen työpaikalla

Kotikäynti

Puhelu

Videopuhelu

Tekstiviestittely

Sähköpostiviestittely

Digitaaliset kommunikointisovellukset (esim. Skype, Zoom, Google Teams)

Muu tapa, mikä?

### **7. Mikä tapa käytät eniten etätyöskentelyssä asiakkaiden kanssa?**

Puhelu

Videopuhelu

Tekstiviestittely

Sähköpostiviestittely

Digitaaliset kommunikointisovellukset (esim. Skype, Zoom, Google Teams)

Muu tapa, mikä?

### **8. Miten usein etätyöskentelet?**

Ei koskaan / ei ole mahdollisuus etätyöskentelyyn

Pari kertaa vuodessa

Pari kertaa kuukaudessa

Pari kertaa viikossa tai useammin



## **9. Mitä olet kokenut haastavaksi etätyöskentelyssä? (voit valita useampia vaihtoehtoja)**

Kotiolot (esim. mahdollisuus työrauhaan lapsiperheissä)

Uudet käyttöön otetut työn tekemisen tavat (esim. digitaalinen kommunikointi)

Mahdollisuus tuen saamiseen työyhteisöltä

Mahdollisuus aitoon suhteen luomiseen asiakkaiden kanssa

Muu asia, mikä?

### **Ota kantaa seuraaviin väitteisiin**

1: täysin samaa mieltä, 2: osittain samaa mieltä, 3: en osaa sanoa, 4: osittain eri mieltä, 5: täysin eri mieltä

10. Olen saanut tarvittavat työkalut etätyöskentelyyn toteuttamiseen parhaalla mahdollisella tavalla (esim. kannettava tietokone).

11. Asiakkaillani on ollut tarpeeksi teknisiä laitteita ja tietoa pysyä yhteydessä hyvällä tavalla Covid-19-pandemian aikana.

12. Olen saanut tarpeeksi tietoa ohjeista työn suorittamiseen Covid-19-pandemian aikana.

13. Mielestäni työterveyteni on parempi nyt kuin ennen Covid-19-pandemiaa.

14. Olen ollut huolissani asiakkaistani Covid-19-pandemian aikana.

15. Olen tuntenut enemmän henkistä kuormitusta Covid-19-pandemian aikana kuin ennen.

16. Olen jäänyt yksin pandemian aiheuttamiin huoliin ja tunteisiin työpaikalla.

17. Covid-19-pandemia on vaikeuttanut kestäväää ja eettistä työskentelytapaa.

### **Avoimia kysymyksiä**

18. Mitkä ovat mielestäsi Covid-19:n tuottamien uusien työskentelytapojen hyödyt ja haitat? Kehitysehdotukset?

19. Miten olet kokenut, että etätyö asiakkaiden kanssa on toiminut Covid-19-pandemian aikana?

Esim. asiakkaiden reaktiot, omat ajatukset, mahdollisuus tavata asiakkaita kasvokkain tarvittaessa?

20. Minkälaista tukea sait työpaikalla Covid-19-pandemian aikana? Esim. jäitkö kaipaamaan jotain tukea, miten fyysinen ja henkinen työterveys on huomioitu työpaikalla...