

Avdelningen för utvärdering och analys  
Niklas Westin  
niklas.westin@socialstyrelsen.se  
Ebba Hedlund  
ebba.hedlund@socialstyrelsen.se

## Underlagsrapport till Länsstyrelsen i Stockholm – En nulägesbeskrivning av romers tillgång till rättigheter inom området social omsorg och trygghet

Sammanfattning .....	3
Uppdrag.....	4
Genomförande av nulägesbeskrivningen .....	5
Syfte .....	5
Utgångspunkter .....	5
Genomförande .....	6
Intervjuer med tjänstemän .....	6
Intervjuer med romer .....	8
Läget i kommunerna .....	9
Omhändertagande av barn.....	9
Rätten till kulturell identitet och språk .....	17
Familjerådgivning och skyddat boende.....	23
Ekonomiskt bistånd .....	27
Bemötande och överklagande.....	27
Diskriminering .....	32
Kultur, identitet och socialt arbete .....	33
Missbruksvård .....	38
Äldreomsorg.....	40
Förslag till åtgärder i intervjuerna .....	44
Diskussion.....	46
Omhändertagande av barn.....	47
Otrygghetens konsekvenser.....	49
Äldreomsorg.....	51
Kultur, identitet och socialt arbete .....	52
Mänskliga rättigheter.....	55

## Sammanfattning

Socialstyrelsen har haft i uppdrag att genomföra en kvalitativ undersökning av romers tillgång till rättigheter inom området social omsorg och trygghet. Undersökningen har genomförts genom intervjuer med romer och tjänstemän inom socialtjänsten i fem svenska kommuner. Intervjuerna tyder på att romers tillgång till rättigheter inom området social omsorg och trygghet är begränsade i jämförelse med majoritetsbefolkningen. Den sammantagna bilden är att pilotkommunerna inte lyckas säkerställa att romer får full tillgång till sina rättigheter. Det finns givetvis skillnader mellan och inom kommunerna när det gäller socialtjänstens arbete med romer. Både tjänstemän och romer själva, beskriver att det förekommer diskriminering av romer inom socialtjänsten. Många intervjuade romer har ett lågt förtroende för socialtjänsten och upplever att socialtjänsten har lågt förtroende för dem. Detta innebär att dialogen mellan socialtjänsten och de som behöver hjälp och stöd, ofta fungerar dåligt. Dialogen försvåras av att nödvändig information om rättigheter, skyldigheter och regelverk inte alltid når fram till mottagarna och av att socialtjänsten saknar kunskap om romernas situation, behov och önskemål. Socialtjänsten förmår inte i tillräcklig utsträckning ta hänsyn till de romska gruppernas långa historia av att vara förföljda och diskriminerade och hur detta påverkat deras förtroende för myndigheter i nutid.

Socialstyrelsen uppfattar att flera intervjuade romer och tjänstemän beskriver socialtjänstens svårigheter att säkerställa att romer får full tillgång till rättigheter, samt vilka särskilda behov som individer inom den nationella minoriteten romer kan ha, på ett liknande sätt. Det finns också tecken på en samsyn om vilka åtgärder som anses lämpliga att genomföra inom socialtjänsten, för att anpassa utbudet av dess tjänster och på så sätt bättre nå ut till målgruppen, bland intervjuade romer och tjänstemän.

Rätten till kultur och språk aktualiseras särskilt i frågor som rör omhändertagande av barn. Vid långvariga placeringar utanför den egna kulturella miljön riskerar barn och ungdomar att förlora sin kulturella identitet och sitt språk. Socialstyrelsens bidrag till nulägesbeskrivningen visar att intervjuade tjänstemän inom socialtjänsten har bristande kunskaper om lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (SFS 2009:724). Lagen anger tydligt att det allmänna har ansvar för att främja de nationella minoriteternas möjlighet att behålla och utveckla sin kultur och sitt språk. Intervjuade tjänstemän ser inte hur lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk kan vara relevant för deras arbete.

Många intervjuade romer känner rädsla för att deras barn ska omhändertas vilket kan innebära att man drar sig för att söka hjälp i svåra situationer, inte bara i frågor som rör barn och unga. Rädslan, otryggheten och den ömsesidiga förtroendeklyftan kan innebära att romer har svårt att få tillgång till hjälp och stöd exempelvis när det gäller ekonomiskt bistånd, missbruk och våld i nära relationer och de kan också ha svårt att över-

klaga fattade beslut. Få romer använder sig av kommunal äldreomsorg, vilket till stor del har att göra med en fråga om trygghet och ett lågt förtroende för svenska myndigheter. Det framgår också att flera socialförvaltningar i pilotkommunerna saknar ett utvecklat samråd med den nationella minoriteten romer.

## Uppdrag

Våren 2012 lämnade regeringen sin skrivelse *En samordnad och långsiktig strategi för romsk inkludering 2012-2032* (RS 2011/2012:56). Skrivelsen tog sin utgångspunkt i internationella överenskommelser om mänskliga rättigheter, dvs. rätten till utbildning, arbete, bostad, bästa möjliga hälsa, social omsorg och trygghet, språk, kultur samt föreningsfrihet. Det övergripande målet med strategin är att den rom som fyller 20 år 2032 ska ha likvärdiga möjligheter i livet som den som är icke-rom.

Länsstyrelsen i Stockholms län fick i uppdrag att i samverkan med Socialstyrelsen, Boverket och Folkhälsomyndigheten tillsammans med romska sakkunniga, göra en nulägesbeskrivning av situationen för romer i de fem pilotkommuner regeringen utsett. Nulägesbeskrivningen ska enligt uppdraget genomföras med kvalitativa metoder, såsom intervjuer. Länsstyrelsen ska ge förslag på hur likartade och jämförbara nulägesbeskrivningar regelbundet kan göras i förhållande till de målen för de olika myndigheterna under perioden som strategin för romsk inkludering sträcker sig, samt samordna och ansvara för redovisning av uppdraget till Regeringskansliet. Socialstyrelsen fick i uppdrag att beskriva romers situation i kommunerna i förhållande till de i strategin angivna verksamhetsspecifika målen avseende social omsorg och trygghet.

Nulägesbeskrivningens inriktning och syfte har diskuterats ingående i den arbetsgrupp som bildats med myndigheter samt romska sakkunniga, i enlighet med uppdragets formulering. Då den samordnade och långsiktiga strategin har sin utgångspunkt i de mänskliga rättigheterna, med särskild betoning på icke-diskriminering, är detta även nulägesbeskrivningens inriktning. Arbetsgruppen har enats om att nulägesbeskrivningen ska belysa hur myndigheter och andra relevanta aktörer i pilotkommunerna beaktar romers rättigheter och hur de arbetar för att romer ska få tillgång till sina rättigheter när det gäller arbete, utbildning, bostad, hälsa samt social omsorg och trygghet. Hinder och möjligheter för att romer ska få tillgång till sina rättigheter ska ingå i beskrivningen. Särskilt ska frågor om bemötande, diskriminering, antiziganism, delaktighet och inflytande belysas.

Syftet med nulägesbeskrivningen är således att ge regeringen, myndigheter, kommuner och allmänheten en samlad bild av vilka hinder och möjligheter som finns för att romer ska få tillgång till sina rättigheter i pilotkommunerna.

## Genomförande av nulägesbeskrivningen

Regeringen gör bedömningen att det inte är möjligt att ge en komplett bild som är representativ för den romska befolkningen inom olika verksamhetsområden. Detta på grund av att det inte finns statistik baserad på etnicitet, av integritetsskäl och då det är metodologiskt problematiskt att säkerställa etnicitet. Regeringens ambition med nulägesbeskrivningen är att ge en bättre bild än den som finns i dag, och att data ska samlas in genom kvalitativa metoder såsom intervjuer. (RS 2011/12:56, s. 18)

En utgångspunkt har varit att data ska samlas in från såväl tjänstemän som romer. Genom att lägga ihop dessa gruppers uppfattningar möjliggörs en bättre förståelse och helhetsbild av de frågor som nulägesbeskrivningen ska belysa.

### Syfte

Syftet med denna rapport är att ge en nulägesbeskrivning av romers tillgång till social trygghet och omsorg i de fem pilotkommuner som regeringen utsett i arbetet med strategin för romsk inkludering. Socialstyrelsen har tolkat detta som att vårt uppdrag är att ge en beskrivning av den kommunala socialtjänstens arbete och hur detta kommer den nationella minoriteten romer till del när de är i behov av dess tjänster.

Socialtjänsten ansvarar för många områden som är viktiga i människors liv. Uppgiften är att bistå människor som befinner sig i utsatta situationer med den hjälp de behöver för att kunna leva sina liv i integritet och självständighet. Socialtjänsten är ansvarig för barns och ungas situation i den egna kommunen. De har att hjälpa barn som far illa eller barn vars föräldrar av någon anledning inte har möjlighet att ta hand om dem. Socialtjänsten ansvarar också för omsorgen om de äldre och i viss mån för omsorgen om de funktionshindrade. Socialtjänsten är en myndighet som fattar många beslut som är avgörande för hur människors liv gestaltar sig och som emellanåt har att fatta beslut som utgör ett tvång för vissa individer, exempelvis vid ett tvångsomhändertagande av barn. Socialtjänsten möter många gånger människor som redan befinner sig i en utsatt situation och ska fungera som den yttersta garanten när alla andra vägar har visat sig stängda.

### Utgångspunkter

Delegationen för romska frågor konstaterade i *Romers rätt* (SOU 2010:55) att den romska minoritetens levnadsvillkor är betydligt sämre än majoritetsbefolkningens inom områden som bostad, hälsa, arbete, utbildning, delaktighet och inflytande. På grund av marginalisering och utsatthet är många romer beroende av samhällets stöd för sin ekonomiska och sociala trygghet (SOU 2010:55, s. 29). Delegationen konstaterade vidare att romer är den grupp i samhället som är mest utsatt för diskriminering i Sverige och i Europa (ibid. s. 32).

Arbetet med denna rapport har syftat till att beskriva hur socialtjänsten fullgör sitt uppdrag i förhållanden till den romska gruppen. Socialstyrelsen har intervjuat kommunala tjänstemän om deras arbete och hur romers rättigheter tas till vara i detta arbete. Vidare har Socialstyrelsen intervjuat romer om deras erfarenheter av socialtjänsten och om de tycker att de fått den hjälp de behövt. De områden och de frågeställningar som valts har formulerats i samråd med den romska referensgruppen. Socialstyrelsen har också fått hjälp att uppmärksamma de aspekter av socialtjänstens arbete som de romska sakkunniga lyft fram som viktiga för att romer ska få sina rättigheter tillgodosedda.

## **Genomförande**

Intervjuerna med romer och socialtjänstpersonal för den här utredningen har berört flera av de frågor som handlar om god kvalitet för den enskilde brukaren, såsom bemötande, information, effektivitet, diskriminering och överklagande (rättssäkerhet), inflytande och samråd, samt möjligheten att byta handläggare.

### ***Intervjuer med tjänstemän***

Intervjuerna med tjänstemännen inom socialtjänsten har genomförts både med enskilda tjänstemän och i grupp. Tjänstemännen har valts ut genom att Socialstyrelsen tagit kontakt med en chef inom socialtjänsten som sedan förmedlat kontakt med de tjänstemän som skulle kunna vara tänkbara intervjupersoner. Sammanlagt har 31 tjänstemän intervjuats vid 17 olika tillfällen. Antalet intervjuade är tämligen jämnt fördelade mellan de fem pilotkommunerna. I Socialstyrelsens bidrag till nulägesbeskrivningen har inga intervjuer med biståndsbedömare för äldreomsorgen genomförts. I samråd med romska representanter beslutades att äldreomsorgen inte skulle prioriteras i Socialstyrelsens bidrag till nulägesbeskrivningen. Huvudskälet är att andra frågor som rör socialtjänsten ansågs vara mer angelägna för den romska minoriteten. Intervjuerna med tjänstemän vid socialförvaltningarna har inriktats på de avdelningar, enheter och tjänstemän som arbetar med ekonomiskt bistånd, individ och familj, eller barn och ungdom. Intervjuer har genomförts med förvaltningschefer inom socialtjänsten som har ett övergripande ansvar även för äldreomsorgen i kommunen eller stadsdelen.

Intervjuerna med tjänstemännen har strukturerats med hjälp av i förväg valda frågeområden och frågor, men intervjuerna har haft karaktären av ett samtal med möjlighet att ta upp även andra frågor och ämnesområden. Nedanstående frågeområden och frågor användes som utgångspunkt för samtalen. Intervjuerna har spelats in och därefter analyserats.

## **Utbildning**

1. Finns det tillräckliga kunskaper inom socialförvaltningen om romer som nationell minoritet?

2. Vilken utbildning ger kommunen socialtjänstens personal i frågor som rör lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (SFS 2009:724)?
3. Vilken utbildning ger kommunen socialtjänstens personal i frågor som rör romers kultur och historia?
4. Vilken utbildning ger kommunen socialtjänstens personal i frågor som rör myndigheternas behandling av romer genom historien?
5. På vilket sätt kan kommunen utveckla sin utbildning av personalen inom socialtjänsten i dessa ämnen?

### **Information**

6. Finns informationsmaterial om er service översatt till det nationella minoritetsspråket romani chib? (Om ja, vad handlar det om? Hur sprids det? Hur följer ni upp att materialet sprids?)
7. Hur informerar kommunen romer om sina rättigheter inom socialtjänstlagen och LSS (Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade?
  - 7.1. Hur vet kommunen att mottagaren förstår informationen?
8. Hur informerar socialtjänsten berörda personer om beslut som fattats?
  - 8.1. Hur vet socialtjänsten att mottagaren förstår informationen?
9. Hur informerar socialtjänsten romer om möjligheten att överklaga fattade beslut?
  - 9.1. Hur vet socialtjänsten att mottagaren förstår informationen?
10. Om kommunen infört valfrihetssystem: Hur informerar kommunen romer om vad valfrihet av utförare innebär?
  - 10.1. Hur vet kommunen att mottagaren förstår informationen?
11. På vilket sätt kan kommunen utveckla sin information till romer?

### **Tolk**

12. Använder socialtjänsten tolk i möten med romer?
  - 12.1. Om nej. Varför inte?
  - 12.2. Om ja. Vilken typ av tolk (professionell, anhörig, annan person)?

### **Familjestöd**

13. Erbjuder kommunen familjerådgivning med romsk kulturkompetens?
14. Hur fungerar samarbetet mellan socialtjänsten och romska familjer som är föremål för insatser?
15. Vilka insatser erbjuds romska familjer innan det blir aktuellt med vård enligt LVU (Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga)?
16. Anser kommunen att insatserna fungerar bra?
17. Placeras romska barn i en romsk miljö när det blir nödvändigt med ett omhändertagande?

18. Känner socialtjänstens personal till barnets rättighet att behålla kontakten med sin kulturella och etniska bakgrund när det placeras för vård?
19. Hur följer socialtjänsten upp de romska barnens situation efter ett omhändertagande enligt LVU?
20. Hur är samarbetet med kvinnojourer organiserat i kommunen?
21. Hur fungerar kvinnojourernas arbete för romska kvinnor?

### **Försörjningsstöd/ekonomiskt bistånd**

22. Hur tar socialförvaltningen hänsyn till individens etniska/kulturella bakgrund vid den individuella behovsprövningen?
23. Finns det exempel på fungerande riktlinjer och bra metoder vad gäller detta?
24. Finns det särskilda svårigheter som aktualiseras när det kommer till frågan om individuell prövning och etnisk/kulturell bakgrund?

### **Övrigt**

25. Samråder socialtjänsten med den romska minoriteten?
  - 25.1. Vad samråder ni om?
26. Upplever ni att romer har förtroende för socialtjänsten?
27. Hur arbetar socialtjänsten för att skapa tillit och ett bra bemötande av romer i er verksamhet?
28. Har socialtjänsten några särskilda insatser eller verksamheter som riktar sig enbart till romer?
  - 28.1. Om ja. Beskriv dem.
29. Finns det några policydokument/handlingsplaner som rör socialförvaltningens arbete med romska frågor?
30. Sker arbetet med romsk inkludering i projektform eller har delar av arbetet integrerats i den ordinarie verksamheten?
31. Hur ser budgeten ut för arbetet med romsk inkludering?
32. Hur säkerställer kommunen att även romer vid behov får hjälp att komma ifrån ett missbruk?

### ***Intervjuer med romer***

Intervjuerna med romer har genomförts på ett något annorlunda sätt. En särskild svårighet när det gäller att kartlägga socialtjänstens arbete är att man måste hitta intervjupersoner som har erfarenhet av just socialtjänsten. Denna erfarenhet är mindre vanlig än att exempelvis ha sökt arbete eller bostad. De romska intervjupersonerna hittades genom romska föreningar i respektive kommun. Intervjuerna har av integritetsskäl inte spelats in utan dokumentation har utgjorts av anteckningar förda under intervjuerna. Sammanlagt 27 romer som har erfarenhet av socialtjänsten har intervjuats för Socialstyrelsens bidrag till nulägesbeskrivningen. Cirka 60 % av de intervjuade var män och 40 % kvinnor. En stor majoritet av de intervjuade



var i åldrarna 20 till 60 år. Inga barn har intervjuats och få av de intervjuade var över 65 år gamla.

Nedanstående frågor utgjorde utgångspunkt för intervjuerna men situationen karaktäriserades även i detta fall mer som ett samtal än en utfrågning.

1. Har du haft kontakt med socialtjänsten (exempelvis i fråga om försörjningsstöd, ”familjeproblem”, familjerådgivning, missbruk, äldreomsorg etc.)?
2. Varför var du i kontakt med socialtjänsten?
3. Vem tog initiativet till kontakten (du själv, socialtjänsten, annan)?
4. Var det i den kommun du bor i?
5. Hur blev du bemött?
6. Tror du att socialtjänstens bemötande påverkades av din romska identitet?
7. Känner du att du kan vara öppen med din romska identitet i kontakt med socialtjänsten?
8. Upplever du att det finns tillräcklig kunskap om romer som nationell minoritet inom socialtjänsten?
9. Fick du den information du behövde (till exempel om beslut, om regler, om förväntningar, om möjligheten att överklaga)?
10. Förstod du informationen? (Var den på romani chib?)
11. Upplever du att romer får tillgång till informationsmaterial om socialtjänstens service på romani chib i den utsträckning som de behöver?
12. Fick du den hjälp som du ville ha?
13. Känner du förtroende för socialtjänsten?
14. Har du blivit diskriminerad av socialtjänsten?
15. Tycker du att socialtjänsten behöver ändra något i sitt arbetssätt i mötet med romer?
16. Om ja. På vilket sätt?

## Läget i kommunerna

### **Omhändertagande av barn**

Ett flertal intervjuer med romer kretsar kring frågan om omhändertagande av barn enligt Lagen om vård av unga (LVU). För många intervjuade romer är den frågan den allra viktigaste vad gäller romers relation till socialtjänsten. Flera av de intervjuade har egna erfarenheter av detta. Antingen har de själva varit omhändertagna som barn, eller så har de egna barn som varit omhändertagna eller varit under utredning för vård enligt LVU. I åter andra fall handlar det om att de intervjuades släktingar och vänner

har, eller har haft barn, som varit omhändertagna eller under utredning för vård.

Analysen av intervjumaterialet visar att frågan om omhändertagande av barn bland romer är förenad med en starkt upplevd rädsla. Flera intervjuade romer pratar om detta. Representanter för resandefolket berättar att den här rädslan funnits med dem i flera generationer. En intervjuad påpekar att rädslan för att barnen ska omhändertas förmodligen var större förr. Att rädslan inte längre upplevs som lika stor inom gruppen beror till viss del på att resande har möjlighet att dölja sin identitet i kontakt med socialtjänsten:

*”Folk var rädda för polisen men de var hundra gånger mer rädda för socialtjänsten. Rädslan lever kvar än idag. Man vet det att om man söker ekonomiskt bistånd så börjar myndigheterna rota i ens liv och då är det kört.”*

*”Vi visar absolut inte vår identitet i kontakt med myndigheter. Vi blev uppföstrade att man inte skulle prata sitt språk utanför hemmet och uppföra sig på ett korrekt sätt, annars kunde man hamna på sinnessjukhus och bli steriliserad. Mina släktingar har själva varit med om det. Männen som ägnade sig åt kringresande handel blev också haffade för lösdriveri och placerade på tvångsarbetsanstalt. Kvinnorna fick då svårt att försörja barnen men de vågade inte vända sig till fattigvårdsnämnden eftersom barnen då troligen skulle bli tvångsomhändertagna.”*

Några intervjuade berättar att de personligen hyser rädsla för att socialtjänsten ska omhänderta deras barn, andra talar i mer allmänna termer om att romer är rädda för att barnen ska omhändertas. Ett exempel:

*”Socialtjänsten hade fått in ett anonymt samtal om att vi misskötte våra barn och att de startat en utredning om att omhänderta dem. Vi kallades till ett möte på socialkontoret. När vi kom dit fick vi veta att det skett ett misstag och att det inte var oss det handlade om och att utredningen avslutats. Vi fick ingen närmare förklaring och inte ens en ursäkt från dem. Efter det har jag varit rädd för att barnen när som helst kan omhändertas, trots att jag inte längre har någon kontakt med socialtjänsten. De använder hotet om att omhänderta barnen i sitt arbete. De vill få bort oss romer från försörjningsstöd men hjälper inte till med att göra romer självförsörjande. De ställer inte frågor om hur de kan hjälpa till med att ordna möten med arbetsförmedling, platsbank eller ordna med utbildning.”*

Flera intervjuade lyfter fram sammanhållningen inom familjen och inom den romska gruppen som grundläggande för att skapa en känsla av trygghet hos den enskilda individen. Rädslan för att barnen när som helst kan omhändertas skapar på så sätt en ständig känsla av otrygghet:

*”Romer gör allt för sina barn. De ska ha det bättre än vad vi har haft det. Om barnen omhändertas så är det som en kniv i hjärtat. Om föräldrarna knarkar så måste man omhänderta barnen, men myndigheterna ska inte lägga sig i hur man uppfostrar sina barn. Det finns en utbredd rädsla bland romer för att myndigheterna ska omhänderta deras barn. Hos några få romer förekommer ibland fortfarande smisk. Men det är väldigt ovanligt och inte vanligare än bland andra människor. Det handlar om utbildning, arbete och kommunikation. Föräldrarnas bristande skolgång påverkar naturligtvis också barnens möjlighet till skolgång.”*

Rädslan och otryggheten som de intervjuade romerna berättar om grundar sig i uppfattningen att socialtjänsten i stor utsträckning och på vaga eller felaktiga grunder omhändertar barn med romskt ursprung. Några påpekar att ogrundade omhändertaganden av barn inte enbart hör till historien utan att frågan är lika aktuell i dag. Intervjuerna visar att det bland romer finns ett lågt förtroende för socialtjänsten och att den bristande tilliten är intimt sammankopplad med frågan om omhändertagande av barn.

Rädslan och otryggheten får i sin tur konsekvenser för romernas benägenhet att söka stöd och hjälp från socialtjänsten för att tillgodose sina rättigheter och behov. Några intervjuade nämner att de inte skulle vända sig till socialtjänsten för att ansöka om ekonomiskt bistånd, även om de hade rätt till det, på grund av rädsla att en utredning om ett omhändertagande av barnen kan påbörjas. Vidare nämns att romer inte vänder sig till socialtjänsten för att få hjälp med sådant som familjerådgivning, missbruksvård och skyddat boende på grund av liknande rädsla. Man påpekar att romer inte använder sig av kommunal äldreomsorg och att det till stor del har att göra med en fråga om trygghet och ett lågt förtroende för svenska myndigheter. Intervjuerna har i första hand rört socialtjänstens kompetensområde men otryggheten som de intervjuade romerna berättar om kan även få andra konsekvenser. Det kan till exempel innebära att man inte gör en polisanmälan när man utsatts för ett brott eller att man undviker att uppsöka sjukvården när man är i behov av vård.

Flera intervjuade romer påpekar att socialtjänstens låga tillit och förtroende för romer också är ett problem:

*”Personligen har jag aldrig tänkt tanken att de ska ta barnen ifrån mig. Däremot kan jag känna en viss oro för hur det blir när de börjar skolan; att de inte ska trivas där och bli mobbade. Då kan det ju leda till andra problem... Du frågade mig om jag känner tillit till socialtjänsten och, ja, det gör jag. Problemet är att de inte känner tillit till mig och till oss romer. Vi är människor allihop och har samma rättigheter.”*

Rädslan för att barnen ska omhändertas hänger ihop med de romska barnens situation i skolan. Några intervjuade romer påpekar att skolan lätt-

vindigt anmäler just romska familjer till socialtjänsten. Anledningen till att vissa romska barn och ungdomar mår dåligt och har det svårt i skolan handlar många gånger om rasism, diskriminering och mobbing i samhället och i skolan, snarare än att föräldrarna brister i sin omsorg och uppfostran. Till exempel nämns det att skolan i förekommande fall brister i att föra en dialog med föräldrar och barn. Man anser att skolan tycker det är ”lättare” att göra en anmälan till socialtjänsten om barnet har för hög frånvaro, istället för att tillsammans med familjen försöka förbättra situationen och se till vilka särskilda behov som barnet eller ungdomen har. En anledning, som nämns, är att skolpersonal kan hysa fördomar och förutfattade meningar om romer:

*”Det är uppenbart att skolan och socialtjänsten har ett annat bemötande och andra verktyg när de jobbar med romer. De borde vara bättre på att se individen istället för att klumpa ihop romer och tro sig veta vad som är romsk kultur – det leder bara till fördomar. Ett annat problem med socialtjänsten är att de ser romer som en belastning och att de är socialbidragsberoende. Man ser inte att låg utbildning kan göra det svårt att få jobb. Föräldrar som inte gått i skolan kan inte hjälpa sina barn med läxor och om de märker att barnen mobbas i skolan så kanske de håller dem hemma. De har inga egna erfarenheter av skolan. Den blir istället till ett tvång när socialtjänsten hotar med att omhänderta barnen om de inte kommer dit.”*

*”Det kan till exempel handla om att barnen mobbas i skolan och av den anledningen inte vill gå till skolan vilket leder till en utredning. Det finns skolor som skapar en tidig och bra dialog men det finns också skolor som väntar på att få sina fördomar bekräftade. Man är på vissa skolor väldigt snabba med att ringa till socialtjänsten och lämna över ansvaret på dem, eftersom man förväntar sig bråk och tjafs. Alla barn bråkar med varandra i skolan. Det gäller att lösa det på plats istället för att kontakta socialtjänsten. Jag märker ofta att socialarbetarna tycker att de kopplats in alldeles för tidigt. Problemet är att om rektorn fortsätter att kontakta socialtjänsten så får barnet en känsla av att vara oskyldigt utpekad och får ta skulden för allt som händer.”*

De intervjuade tjänstemännen menar att det i första hand är från skolan som anmälningar om att barn far illa kommer in till socialtjänsten. Romska barn tenderar att ha högre frånvaro än genomsnittet, menar några intervjuade. Någon tjänsteman påpekar samtidigt att situationen håller på att förändras i positiv riktning och att den yngre generationen romer i allt större utsträckning ser skolan som viktig för sina barn och vidare att vissa skolor genom medvetet arbete gjort skolmiljön mer inkluderande och tillgänglig för romska barn. Det finns en risk att föreställningar om ”kulturkrockar” överdrivs och att den bild man har av situationen för romer och deras barn inte speglar den dagsaktuella situationen.

De intervjuade romerna efterlyser förbättrade metoder för att motverka mobbing och ökade möjligheter till läxhjälp för barnen. Särskilda skol- och förskoleklasser för romer kan enligt några intervjuade romer innebära en ökad trygghet för barnen och familjerna, men det påpekas också att det är viktigt att de romska barnen umgås med andra barn och ungdomar. Det finns i intervjumaterialet också flera exempel på positiva erfarenheter av det arbete som bedrivs vid skolor i de berörda kommunerna. Arbetet med romska brobyggare i skolan anses överlag vara mycket lyckat. Enskilda lärare anses många gånger ha gjort mycket för romer och den romska frågan.

En förvaltningschef ser skolan som en viktig ingång för att nå ut med information till de romska familjerna om vilket stöd som erbjuds. Det kan upplevas som mindre dramatiskt om alla parter träffas i skolmiljön, istället för på socialkontoret, för att diskutera barnens situation. Samarbetet mellan skolan, familjerna och socialtjänsten är alltså avgörande.

Socialtjänsten, till exempel de som arbetar med ekonomiskt bistånd, och sjukvården anses av de intervjuade romerna ibland använda andra måttstockar när de kommer i arbetet med romer. Ett särskilt problem som lyfts fram är att främlingsfientligheten och rasismen i samhället drabbar romska barnfamiljer genom omotiverade anmälningar till socialtjänsten om att barnen far illa:

*”Grannarnas fördomar drabbar romer. De spionerar och sprider lögn till socialtjänsten – som då aldrig tror på romerna. Socialtjänsten väger inte in att det finns rasism och fördomar i samhället och att romer kanske därför ibland har särskilda behov. Grannarna kan också ringa och säga att: De tar inte hand om sina barn. Det handlar om avundsjuka över sammanhållningen bland romer.”*

Andra romer påpekar att socialtjänsten och skolan ibland väntar för länge med insatser när det gäller just romska barn på grund av förutfattade meningar om att det leder till besvär och att det är svårt att få till ett fungerande samarbete med familjerna.

Liknande synpunkter framförs av flera intervjuade tjänstemän. Att skolan väntar för länge med att göra en anmälan till socialtjänsten och/eller att skolan inte gjort tillräckligt för att själva kontakta och föra en dialog med de romska barnen och deras föräldrar:

*”Däremot kan jag tycka att skolan borde anmäla betydligt tidigare, när eleverna har hög frånvaro. Precis som man gör med svenska barn. Att man inte ser mellan fingrarna. Så att frånvaron inte blir så hög. Ju större luckor det är i kunskapen desto svårare blir det att komma igen. Så är det med alla barn. Ju tidigare vi kommer in och kan börja motivera och kontrollera närvaron ju högre är förutsättningarna att gå i skolan... Det har*

*jag reflekterat över själv: Varför kommer anmälan nu och inte några år tidigare?”*

*”Det har jag själv varit med om många gånger att skolor kontaktar oss här och så vill de att vi kontaktar föräldrarna istället för att gå raka vägen. För de vet att vi kanske lättare kan gå hem till föräldrarna och prata. De drar sig många gånger. Ibland tror jag att man exkluderar och att föräldrarna blir räddare när det är myndigheten som kommer. Jag tror att det värsta man kan göra är att exkludera folk, att liksom ta bort föräldrarna och att diskvalificera dem. Att tänka att de inte kommer, det händer ingenting och de vill ingenting. Delaktigheten är A och O och att man lyssnar på folk precis som i alla ärenden. Att man lyssnar på människor och får respekt för varandra.”*

Några intervjuade tjänstemän uppfattar att socialtjänsten väntar längre med insatser för vissa grupper i samhället, däribland romska barn och deras familjer. En förvaltningschef berättar:

*”Det har hänt [att vi har fått rättslig dom emot oss när det gäller omhändertagande av barn]. Det är väldigt sällsynt. På gott och ont. Vi har bra renommé i domstolen. Mina medarbetare skriver bra utredningar. De är väl underbyggda. Vår risk är nog att de är lite för väl underbyggt. Jag är lite rädd att vi, av rädsla för att kränka någon av kulturella eller religiösa skäl, är väldigt försiktiga. När vi väljer ett omhändertagande så är det väl underbyggt... Vi är så himla rädda att kränka någons kulturella identitet så att vi tillåter mer vad gäller våld mot barn till exempel. Vi är nog mer tillåtande här än man är i centrala staden. Därför det är ändå så att uppfostringsmetoderna i stora delar av världen ser annorlunda ut än vad de gör i Sverige. Så vi har lite mer överseende med viss form av uppfostringsvåld tror jag.”*

Det skriftliga materialet som rör en utredning om vård enligt LVU ska aldrig vara en överraskning för familjerna utan informationen ska ha förmedlats muntligt dessförinnan. Det viktigaste i utredningsprocessen är att ägna mycket tid till kontakten och samarbetet med familjerna, påpekar socialtjänstemännen. Att lyssna på vad familjerna har för önskemål och behov. Vidare bör man hela tiden stämma av att de man möter är med på vad som sägs och att återberätta mycket av det man vill förmedla. Det är också viktigt att förklara att det inte är socialtjänsten som fattar beslut om ett omhändertagande av barn och att beslutet kan överklagas, påpekar en tjänsteman.

Några intervjuade romer betonar att det inte i första hand är en fråga om rasism eller diskriminering från socialtjänstens sida. Socialarbetarna följer lagstiftningen och är professionella i sitt arbete. Det handlar mycket mer om att den ömsesidiga misstron försvårar dialog och samarbete mellan

socialtjänsten och familjerna. Förtroendeklyftan bottnar, i sin tur, i okunskap och förutfattade meningar. Vad som behövs är en förbättrad kunskap om romernas syn på barn och romsk barnuppfostran. Det krävs ett förändrat synsätt som innebär att familjebanden mellan romska barn och föräldrar ses som någonting positivt snarare än som något problematiskt:

*”Romer är som alla andra européer så egentligen behöver socialtjänsten inte så mycket mer kunskaper om romer. Vad som behövs är en mer positiv bild av romer – att man inte ser romer som ett problem. Kommunen och socialen generaliserar för mycket om romer. Man är rädd för det okända. Så fungerar det åt båda hållen.”*

*”Socialtjänsten upplever att det är svårt att kommunicera med romer. Det är inte en språkfråga utan de tycker inte att romer vill ta till sig informationen. Det finns hos många romer en misstro för socialtjänsten. Den lever kvar genom generationer. Man blir uppfostrad att akta sig för socialtjänsten.”*

Dialogen försvåras av att nödvändig information om rättigheter, skyldigheter och regelverk inte alltid når fram till mottagaren. Det händer att äldre nyanlända romer är analfabeter. Om man inte kan läsa, skriva och inte kan klockan är det svårt att få iväg barnen till skolan i tid. Det är också svårt att komma i tid till möten på socialkontoret och uppfylla eventuella krav som socialtjänsten ställer. En intervjuad rom reflekterar kring vikten av att informationen når fram:

*”Informationen kommer ofta i form av ett papper eller en broschyr. Man går också tillsammans med klienten igenom vad som står på pappren. Det händer att klienten låtsas förstå informationen. Man vågar inte säga något annat och framstå som dum för då kan de ju ta barnen ifrån en. Det kan till exempel handla om något viktigt papper som ska skickas in. När det sen inte sker ser de klienten som slarvig och opålitlig.”*

Även några intervjuade tjänstemän har erfarenhet av att romska brukare kan vara analfabeter, men att det kommit fram först i ett sent skede:

*”[Föräldern] har inte gått i skolan själv. Vi förstod det sent. Hur kan det vara så svårt att passa en tid? Sedan kom det fram när vi hade en läkare med. Han ställde en fråga om vilken dag det var. Så var det kanske en måndag. Då svarade [föräldern] onsdag. Vad är det för månad? Januari. Så var det april... För oss är det ju så självklart att vi kan det här. Vi har blivit frustrerade och arga i onödan och tyckt att det brister i samarbetet. Man behöver nog lyfta den biten. Det är lätt för dem som alltid jobbar med denna grupp. Med de som inte gått i skolan. De förstår ju det, men vi har ju inte ens ställt frågan... Vi hade ändå känt den här familjen i flera år in-*

*nan vi förstod det. Det fungerade ju bättre när [den andra föräldern] var med. Sedan blev det svårt och då trodde vi att [den här föräldern] hade problem, men så var det så enkelt.”*

En mellanchefer, som arbetar med barn och unga, betonar vikten av att förklara socialtjänstens roll för att nå romer med tidiga insatser. Det gäller att berätta om vilken hjälp som finns att få och vilka rättigheter föräldrar och barn har. Så länge som det inte är frågan om ett omhändertagande av barn enligt LVU så har familjerna rätt att bestämma vilken hjälp och stöd som de vill ha, men de har också möjligheten att tacka nej till den hjälp som erbjuds:

*”Klienter har också makt på ett sätt. De kan välja att inte komma hit och att inte delta. De har rättigheter och kan säga nej tack efter ett tag. Det tror jag man behöver förklara för dem. Jag tror många gånger att de tänker att barnen i så fall blir placerade genom LVU. Men av alla ärenden som vi har här över ett år så är det en liten del som går till LVU... Att man har rätt att efter ett tag i behandlingen säga: ”Tack! Vi är nöjda med det här men nu vill vi inte ha den här hjälpen mer.” Det är ju på frivillig väg. Det är viktigt att säga till folk att det är du som bestämmer. Du behöver inte göra det här. Det är inga LVU-kriterier i detta och du får själv bestämma... Inte säga att: Nu vill vi att ni tar emot det här stödet. Ni måste göra det för barnens bästa. Som myndighet måste vi vara noggranna med vad vi säger och ha på fötterna och inte skjuta med lösa skott och hota med LVU när det inte finns kriterier för det. Man ska öka föräldrarnas rätt att bestämma. Är det inte LVU, bestämmer de själva... Man behöver upplysa dem om deras rättigheter.”*

Att nå ut med information är inte enbart en språkfråga. När det kommer in en anmälan om att ett barn far illa och en utredning om vård påbörjas enligt LVU reagerar de flesta föräldrar med att känna oro, rädsla och ilska. Det kan göra det svårt att ta in informationen eftersom man känslomässigt blockerar sig. Det kan också påverka samarbetsviljan. En mellanchefer, som arbetar med barn och unga, reflekterar över vikten av att vara tydlig och konkret i mötet med familjerna. Det händer att handläggare är lite fyrkantiga och fastnar i diskussioner om BBIC (Barns behov i centrum) med sina klienter, menar den intervjuade:

*”Vi satt en heldag igår. Vi skulle prata om lagar och så. Då hörde jag några handläggare som beskrev hur de pratar om BBIC-triangeln och förklarar den [för sina klienter]. Hur många föräldrar begriper alla de här områdena och rubrikerna? Känslobeteendens utveckling och stimulans? Vi möter många människor som man får säga tillhör lägre samhällsklasser. Många är analfabeter, de kan inte läsa och har inte haft det helt lätt. Det handlar mycket om hur vi möter människor när de kommer hit. Vi ska*



*inte sitta och prata om våra utredningsskelett. Vem är intresserad av det? 95 procent av dem som kommer hit är ju rädda för att vi ska ta barnen. Då får man prata om det en stund. I bemötandet måste vi lyssna in och inte börja prata om våra egna instrument och papper om utredningsplaner. Det blir nog bara ännu mer förvirrande. Där har vi mycket att jobba med från myndighetens sida... Handläggaren skriver: Hon brister i stimulan- sen. Jag kontrar: Vad menar du? Ja, hon läser inte läxorna. Ja, men skriv det då, säger jag. Man pratar för mycket i rubriker och områden och det är ju inte lätt för folk att fatta det. Man måste arbeta på att bli mer kon- kret. Speciellt och ännu viktigare med människor och grupper som redan är misstänksamma. Det blir rena rappakaljan... Givetvis vågar många inte säga något eftersom de är rädda. Om en människa skulle säga att: Jag fat- tar inte vad du menar. Då vet man ju inte hur motparten ska reagera. Alltså man är ju rädd. Man är tyst och vet inte vad det ska leda till. Vi sit- ter ju på makt här. De är i en lägre position... Vi måste vara konkreta: Det finns misstankar om att du slår ditt barn. Eller: Ditt barn går inte i sko- lan... Ju tydligare frågeställningar i utredningen desto mer underlättas ut- redningen... Romer som kanske inte säger emot utan bara följer med och det blir otydligt och rörigt och man vet inte var man har varandra. Ett första steg är att träffa varandra.”*

De intervjuade romerna menar att socialtjänsten, till exempel genom bro- byggare, behöver bli bättre på att arbeta uppsökande för att säkerställa att man når de människor som har ett behov av stöd och hjälp. Socialtjänst- personalen är överlag positiv till möjligheten att använda sig av brobyg- gare för att förbättra kommunikationen, dialogen och samarbetet med romer. En brobyggare kan emellertid i vissa fall försvåra den direkta relat- ionen och kommunikationen med familjerna, menar några socialsekrete- rare.

### ***Rätten till kulturell identitet och språk***

Utmärkande för romsk kultur är omsorgen och kärleken till barnen, menar de intervjuade romerna:

*”Är det något som är speciellt med romer och vår kultur, så är det kärle- ken till våra barn och sammanhållningen i familjerna. Vi gör allt för att de ska få det så bra som möjligt.”*

När ett barn ska placeras måste enligt socialtjänstlagen (SoL 2001:453) en bedömning göras om barnet i första hand kan tas emot av någon anhörig eller annan närstående (6 kap. § 5, SoL). Vad som är bäst för barnet ska alltid prövas (1 kap. § 2, SoL). Vården bör utformas så att den främjar den enskildes samhörighet med anhöriga och andra närstående samt kontakt med hemmiljön (6. Kap § 1, SoL). I lagen om nationella minoriteter och

minoritetsspråk stadgas att det allmänna ska främja de nationella minoriteternas möjligheter att behålla och utveckla sin kultur i Sverige. Barns utveckling av en kulturell identitet och användning av det egna minoritetsspråket ska främjas särskilt (SFS 2009: 724, § 4).

En intervjuad rom berättar:

*”Nu frågade socialtjänsten mig om jag känner mig mest som svensk eller mest som rom. Jag känner mig nog mest som svensk eftersom jag inte kan romani. Jag ville ha hemspråksundervisning, men det blev aldrig något av det.”*

I rapporten *Omhändertagande av romska barn* (Socialstyrelsen 2006) drog Socialstyrelsen slutsatsen att socialtjänsten arbetade för att placera romska barn i sitt nätverk i samma utsträckning som andra barn, men att nätverksarbetet borde bedrivas mer systematiskt. Undersökningen visade också att socialtjänsten inte aktivt sökte efter romska familjehem utanför nätverket. Socialstyrelsen bedömde att socialtjänsten brast i att tillgodose barnens rätt att behålla sin kulturella identitet och sitt språk.

En rom som intervjuades för nulägesbeskrivningen, som ofta kommer i kontakt med romska familjer vars barn är under utredning, anser att lärdomarna i Socialstyrelsens rapport från 2006 inte används i kommunerna i tillräcklig utsträckning och att många socialarbetare inte ens känner till rapporten. När det kommer till frågan om nätverksarbete och barnens rätt att behålla sin kulturella identitet och sitt språk är mycket sig likt, enligt informanten:

*”Hur kommer det sig att rapporten från 2006 inte används i kommunerna? Man känner inte ens till den inom socialtjänsten. Man tittar inte på nätverket överhuvudtaget – knappt ens mor- och farföräldrar. Socialtjänsten gör det alldeles för lätt för sig och använder bara familjehem som redan är utredda. Det finns stora brister när det kommer till att ta hänsyn till barnets kultur och romernas rättigheter som nationell minoritet. Vänd på saken. Skulle du placera ett svenskt barn i en romsk familj? Om ett romskt barn placeras i en svensk familj, hur säkerställer man att de får behålla sin kultur och sitt språk? Om det inte finns någon i nätverket som kan ta hand om barnet så ska det framgå av utredningen. Det gör det nästan aldrig.”*

En annan intervjuad menar att romernas nätverk ofta diskvalificeras av socialtjänsten på grund av att personalen har förutfattade meningar om romer. Att den romska familjesammanhållningen ses som något negativt istället för något positivt:

*”Man tänker inte på kultur och miljö utan placerar väldigt fort i en svensk miljö. Barnen förlorar sitt språk och sin kultur. Barnen har inte alltid*

*svenska som förstaspråk utan har svårt att göra sig förstådda. Det kan leda till en sämre fostran och många missförstånd. Socialtjänsten tittar inte heller på det bredare nätverket. De säger att: Om vi placerar barnet i nätverket så hamnar barnet ändå hos familjen som den ska skyddas från. Ofta blir romska barn placerade så långt bort geografiskt som bara är möjligt. Föräldrarna får inte träffa sina barn på flera veckor. Ibland känns socialarbetarna lite omänskliga. De ser inte barnen som individer utan som fall. Omhändertagande är så känsligt så de måste förstå att samarbetsviljan inte alltid är den bästa.”*

En intervjuad som varit placerad i ett svenskt familjehem anser sig ha blivit mycket bra behandlad i familjehemmet och att kontakten med socialtjänsten fungerade bra. Samtidigt innebar familjehemsplaceringen en förlust av modersmålet och i viss mån av den romska kulturella identiteten, vilket beskrivs som ledsamt och att en känsla av kluvenhet uppkommer mellan det romska och det svenska.

En intervjuad beskriver att anhöriga och släktingar förbjöds att använda något annat språk än svenska då informanten och övriga anhöriga besökte ett barn placerat i familjehem.

Socialtjänstpersonalen betonar att de i första hand alltid prövar möjligheten att placera barn i nätverket eftersom det stadgas i socialtjänstlagen. En handläggare för ärenden som rör barn och unga berättar att man alltid hör sig för om det finns personer i nätverket som familjen föreslår och sedan gör man en bedömning om de är lämpliga eller inte. Barnets etnicitet påverkar inte bedömningen. Det ställs varken högre eller lägre krav på familjehemmet. En tjänsteman med liknande arbetsuppgifter i en annan kommun menar att nätverksplaceringar av romska barn ofta bedöms som olämpliga på grund av föreställningen att barnet därigenom blir kvar i familjen. Sammanhållningen inom romska släkter kan innebära att barnet även fortsättningsvis riskerar att fara illa, enligt resonemanget. I en tredje kommun berättar en mellanchefer, ansvarig för socialtjänstens barn- och ungdomssektion, att det romska nätverket inventeras i samma utsträckning som placeringsmöjligheter för andra barn. Chefen framhåller att man i viss mån kan ställa lägre krav, till exempel när det gäller inkomst, på ett familjehem om det är fråga om en placering i det romska nätverket. I en fjärde kommun betonar en tjänsteman att det är barnets bästa som ska styra, och att det individuella alltid måste beaktas. Den lösning som är bäst för ett barn behöver inte se likadan ut som för ett annat barn:

*”Det kan finnas många faktorer och det är inte alltid så enkelt. Det kanske inte är perfekt i familjen. Eller om man säger att man skulle placera i ett romskt familjehem så kanske de inte är perfekta medelsvensson men alla andra faktorer väger upp. Så jag ser det inte riktigt så att om det hade varit en svensk så hade vi gjort så... Oftast har romer en annan utgångs-*

*punkt som man måste titta på. Det finns olika saker som påverkar så att det kanske inte är bättre att placera ett romskt barn i en svensk familj.”*

Fyra röster från fyra olika kommuner.

Flera intervjuade tjänstemän inom socialtjänsten upplever att det är svårt att få tillgång till nätverket när romska barn är under utredning för vård. Flera orsaker nämns. Att föräldrar känner rädsla när en anmälan kommer in om att deras barn far illa och en utredning om vård påbörjas, är regel snarare än undantag, oavsett etnicitet. Det förekommer att föräldrar motsätter sig nätverksplaceringar. Flera intervjuade tjänstemän har emellertid uppmärksammat att rädslan är mer utbredd bland romer i jämförelse med andra grupper i samhället. Ett par tjänstemän har uppfattningen att det kan vara skamligt att deras barn omhändertas, varför föräldrarna inte alltid vill involvera nätverket i utredningen. Familjens släkt och vänner kan också vara rädda för att komma i kontakt med socialtjänsten. En förvaltningschef berättar:

*”Det finns ett stort misstroende och en rädsla. Med all rätt. Det har blivit så tydligt när man går in och läser på hur det har varit. De har varit diskriminerade under åren och bortjagade. Fördomar om att det inte går att lita på dem och att de aldrig håller sig till avtal. Det är klart att det färgar oss. Vi kan sitta och säga att vi är fördomsfria men det är vi ju inte. Det är den första insikten: Att man har en massa föreställningar som inte stämmer. Bara det att klumpa samman romer. Jag visste inte tidigare att det fanns en massa olika grupper. Jag kände inte till att resandegruppen var så stor. Det är viktigt att se bakåt för att förstå varför vi är där vi är och varför det tar så lång tid. Vad är det hos oss som behöver förändras? Vi måste lyssna på våra klienter på riktigt... Det finns många fördelar i gruppen. De är starka tillsammans även om det finns konflikter. Hur kan man använda det istället för att inga andra än familjen ska vara inblandade? Att använda den kraften som finns. Släktinplaceringar istället... Rädslan kan leda till att det blir svårt att få tillgång till släktingar: Tänk om de kommer på att vi inte heller kan ta hand om våra barn. Ju tidigare vi kommer in i ett ärende desto större möjlighet finns att göra någonting annat.”*

Några särskilda och dokumenterade metoder för arbete med romska nätverk har de intervjuade tjänstemännen inte kännedom om. Samtidigt ser flera, som en del i det individuella arbetet med brukare, att det tar längre tid att bygga upp ett förtroende och ett fungerande samarbete med romska familjer i jämförelse med många andra grupper i samhället. Det förekommer att man tar hjälp av romska brobyggare, eller motsvarande, för att förbättra dialogen med familjen och på så sätt öka möjligheten att finna en nätverkslösning.

Även då barn placeras utanför nätverket, och utanför sin kulturella miljö, så är det viktigt att släktingar och anhöriga får möjlighet att regelbundet träffa barnet i familjehemmet. En förvaltningschef berättar att en vanlig anledning till klagomål på socialtjänsten kommer från anhöriga och släkt till placerade barn som inte anser sig få tillfällighet att träffa barnet i tillräcklig utsträckning:

*”Ibland kan det handla om att föräldrarna säger nej till att barnet ska få träffa mormor till exempel. Men det kan handla om att man glömmer bort, eller inte vet om att det finns, eller inte tänker på att vi ska göra det och då kan vi ju missa... Vi får inte glömma nätverket. Även om de inte varit med [i processen] så kanske de skulle vilja vara med... Det kan handla om att man tänker mycket på stöd till familjehemmet och barnet så att man glömmer de här andra och inte är tillräckligt aktiv för att få med dem från början och då får inte barnet tillgång till nätverk, kultur och språk. Där har vi ett utvecklingsarbete att göra... Vi har bra metoder för nätverksmöte och familjerådslag som är väl beprövade, men vi måste använda dem bättre. Det handlar ibland om tidsbrist eller om oerfarenhet. Man kan tänka att: Just de släkterna är så jobbiga att ha att göra med. De är så kravställande. Då tänker man inte på barnet. Allting ska utgå från att det ska bli så bra som möjligt och att vi ska serva.”*

Socialtjänstpersonalen konstaterar att romska barn som omhändertas för långsiktig placering utanför föräldrahemmet oftast placeras i ett icke-romskt familjehem. Möjligheten att hitta externa romska familjehem utanför nätverket bedöms som närmast obefintlig. Något specifikt och aktivt arbete för att rekrytera romska familjehem inom socialförvaltningarna nämns inte i intervjuerna. I samtliga kommuner upplever man stora svårigheter att finna familjehem till barn över huvud taget. Några exempel:

*”Det är jättesvårt att hitta familjehem för alla... I alla fall så ska vi alltid pröva den möjligheten [med en nätverksplacering]. Det finns ju till och med inskrivet i socialtjänstlagen. Och då självklart inom de här grupperna eftersom vi vet att om man ska lyckas med placeringen så lyckas det bättre inom den egna kulturen. Det blir mycket enklare för barnet. Men då måste man också tro att det finns resurser där. Där har socialförvaltningen ett jobb att göra.”*

*”Det har min nämnd väldigt mycket engagemang kring. Att man ska ha tillgång till sitt språk, sin kultur och sin familj i den mån det är möjligt om det inte finns en skyddsbedömning bakom. Det måste vi alltid ha med i utredningen inför beslut på utskottet. Men det är jättesvårt att hitta familjehem oavsett vilken etnicitet du har, även om du är svensk... Vi letar nätverksplaceringar företrädesvis. Kan man inte vara i sitt nätverk av säkerhetsskäl då blir det svårt. Sedan har vi nästa del när vi söker i nät-*

*verket, d.v.s. den trångboddhet vi har här. Speciellt i stora familjer är det svårt att ta emot ytterligare en släkting.”*

Några intervjuade tjänstemän som arbetar med barn och unga menar att kunskapen om att man ska arbeta för att placera barn i sin kulturella miljö är utbredd inom socialförvaltningarna, men tillstår att det för det mesta är svårt att få till stånd. Det finns samtidigt exempel i intervjuerna på en mer ambivalent inställning till betydelsen av att barn placeras i sin kulturella miljö. En socialsekreterare som arbetar med barn och unga berättar:

*”Överlag så är jag nog lite skeptisk till det [att placera barn i sin kulturella miljö]. Jag vet inte vad jag tycker om det... Vi hade en diskussion på enheten. Jag försökte förmedla att när jag placerar barn så vet inte jag om jag tänker – förvisso är det inte jag som bestämmer placering utan det är familjehemsenheten, men jag lämnar underlag – rent personligen så vet inte jag om jag tänker att ett barn för att det är rom ska vara placerad i en romsk familj... Jag vill nog tänka att man ska behandla barnen samma och att det är det som är det viktiga. Jag tror att det är lite olika uppfattningar om det där inom förvaltningen. Jag är nog lite sådär, men det kanske är lätt för mig att säga också å andra sidan eftersom jag är född och upp-vuxen i Sverige med svenska föräldrar. Men jag tänker väl också utifrån att om jag hade ett barn placerat hos mig, så tänker jag att jag också har förmågan att kunna stödja det som är viktigt för barnet. Att fira någon speciell högtid eller vidmakthålla någon kulturell tradition av något slag. Jag tänker att det kan jag också tillgodose.”*

På frågan om socialförvaltningen har pratat ihop sig om vikten av att placera barnen i sin kulturella miljö och om det finns någon gemensam linje och utbildning i frågor som rör detta svarar socialsekreteraren:

*”Det tror jag faktiskt inte att vi har. Du menar huruvida man ska kolla på kulturell tillhörighet när man jobbar med placeringar? Jag tror inte vi har någon uttalad policy eller uttalad rutin. Det har vi inte... Det kanske är en brist. Det kanske man skulle diskutera. Hur man ser på det. Sedan har jag svårt att tro att vi skulle komma fram till någonting. För jag tänker att folk tycker nog väldigt olika... Men det är ingenting vi fört upp på APT eller någon sån där halvdag och då bestämt någonting om det. Inte när jag har varit med i alla fall.”*

Den intervjuade är inne på att skillnader i synsätt och perspektiv inom en och samma socialförvaltning kan göra sig gällande. Det stämmer överens med Socialstyrelsens analys av intervjumaterialet. Att en förvaltningschef ser frågan om kulturell miljö som viktig behöver inte innebära att alla tjänstemän på lägre nivåer aktivt arbetar för samma mål och vice versa.

Att barnen ska få möjlighet att behålla kontakten med sin kulturella miljö då de är placerade i ett icke-romskt familjehem blir ofta uteslutande till en fråga om i vilken utsträckning de får möjlighet att träffa sina biologiska föräldrar. Några särskilda arbetsmetoder, särskilt stöd till, eller utbildning av, familjehemmen som vårdar romska barn nämns inte i intervjuerna.

Några intervjuade socialtjänstemän upplever att det är svårare att hitta familjehem som är villiga att ta emot romska barn i jämförelse med andra barn:

*”Det är svårt att hitta familjehem till romska barn. Inte så att det har med barnen att göra. Utan att familjehemmen upplever att, eller har hört eller har fördomar om att de kommer att få så mycket påringningar från familjen.”*

*”Samhället har kanske inte samma linje när det gäller romska barn som andra barn, utan tillåter barnen att fara mer illa. Man väntar för länge och är inte inne med tidiga insatser. Det är svårt. Var ska man göra av de här barnen som ska placeras? Vi har inte haft så många, kanske en handfull under de här åren. Det är svårt att hitta familjer som kan och vill ta hand om dem... Om de har den uppfattningen att vi tar dem tidigt så har jag uppfattningen att vi tillåter det att gå alldeles för långt. Det är min bild.”*

En anledning till att socialtjänsten i förekommande fall väntar längre med ett omhändertagande av ett romskt barn, i jämförelse med ärenden som gäller andra barn i samhället, är således svårigheten att hitta familjehem som är villiga att ta emot barnen, enligt några tjänstemän.

### **Familjerådgivning och skyddat boende**

Kommunerna ska sörja för att familjerådgivning erbjuds alla som begär det. Det slås fast i socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap. 3 §. I intervjuerna framkommer att romers låga förtroende för socialtjänsten kan innebära att de i mindre utsträckning än övriga medborgare söker stöd från socialtjänsten för familjerådgivning. En intervjuad rom menar att socialtjänsten behöver bli bättre på att erbjuda romer sådant stöd i ett tidigare skede, innan det går så pass långt att en utredning enligt LVU påbörjas:

*”Det är fel att socialtjänsten plockar barnen från familjen genom LVU. Romer är inte trygga i kontakten med socialtjänsten och vågar inte söka hjälp. Socialtjänsten måste bli bättre på att ge annan hjälp, till exempel familjerådgivning, och hjälpa till så att folk får sysselsättning. Socialtjänsten har förutfattade meningar. Så fort ett barn mår dåligt tror de att det är fel på familjen.”*

Några intervjuade efterlyser en familjerådgivning med romsk kulturkompetens. Det handlar dels om att familjerådgivaren bör ha god kunskap om romsk kultur och familjeliv men också att romer i förekommande fall kan behöva ökad kunskap och bättre information om familjerätt. En intervjuad anser sig inte ha fått tillräckligt med information om sina rättigheter och hur man ska gå tillväga för att ansöka om ensamvårdnad av barn.

Socialtjänstpersonalen anser att en familjerådgivning som ges av personal med romsk kulturkompetens vore en bra idé, men det är inte ett förslag som varit uppe på dagordningen. Flera intervjuade märker av att de har bristande kunskaper om romskt familjeliv. Det kan handla om att man inte vet om det är tillåtet för romer att skilja sig, hur en skilsmässa går till, eller vem som ska ta hand om barnen vid en skilsmässa. Det kan också vara svårt att fråga om sådana saker av rädsla för att kränka de man möter:

*”Familjerådgivning med romsk kulturkompetens tror jag är en bra idé. Dessutom tycker jag att vi har väldigt professionella familjerådgivare så jag tror inte det skulle vara främmande för dem... Men det har jag ärligt talat inte tänkt på... Romer är ju så otroligt trogna varandra, men det händer ju att de inte vet vem som är far till deras barn... Men det är ju så känsligt så det kan man inte fråga dem om. Det vore att kränka dem. Men det är en sådan sak [man vill veta mer om]. Är det så att det är romskt eller är det just i den här familjen? Att känna till mer och förstå vad som är vad, kan aldrig vara fel. Kunskap berikar och berikar för båda parter. Barn som har föräldrar som tvistar är bland de allvarligaste konflikterna som finns... Hur svensken tänker när det gäller vårdnad av barn det vet vi i stort. Men när det gäller andra kulturer, vem som är över- och vem som är underställd är viktigt att veta.”*

En aspekt av detta, som nämns, är att socialtjänstpersonalen kan frukta att osämja mellan romska familjer och släkter skulle kunna uppstå till följd av familjerättsärenden och vårdnadstvister, där socialtjänsten är inkopplad. Det behövs ökad kunskap och utbildning av personalen i de här frågorna.

En förvaltningschef berättar att en av de vanligaste anledningarna till klagomål på socialtjänsten gäller familjerättsärenden och vårdnadstvister, men att det i första hand är resursstarkare grupper i samhället som anför klagomål:

*”Ja, det känns som en sådan frontverksamhet, jämförbar med kvinnojourarbetet... Vi har ingen romsk kulturkompetens på det området idag, men jag får ju idéer nu när vi sitter och pratar. Det här vore ju en väldigt prioriterad grupp utifrån ett utbildningskoncept. Om man erbjuder familjerådgivningsinsats där det behövs och har den kompetensen så kan man ju ha en väldigt bra förtroendebrygga in.”*



Även kommunernas ansvar för stöd och hjälp till våldsutsatta har diskuterats i intervjuer med romer och tjänstemän. Till socialnämndens uppgifter hör att verka för att den som utsatts för brott och dennes närstående får stöd och hjälp. Socialnämnden ska särskilt beakta att kvinnor som är eller har varit utsatta för våld eller andra övergrepp av närstående kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation. Det slås fast i socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap. 11 §.

Även vad gäller kvinnojourernas arbete efterlyser många romer särskild romsk kulturkompetens:

*”Romer vågar inte ta kontakt med kvinnojourer eftersom de har för lite information om hur de jobbar och vad som ska hända om man tar kontakt med dem. Det borde finnas fler kvinnojourer med romsk kulturkompetens.”*

Det finns ingen forskning som tyder på att våld i nära relationer skulle vara vanligare bland romer i jämförelse med andra grupper i samhället. De intervjuade romerna betonar att det snarare förhåller sig tvärtom, men förnekar inte att våld i nära relationer – liksom i alla grupper i samhället – kan förekomma. Den springande punkten, enligt de intervjuade romerna, är att romska kvinnor och barn inte har tillgång till samma skydd som andra utsatta kvinnor och barn i samhället har. Ett problem som nämns är att det förekommer att romska kvinnor nekas plats på skyddade boenden:

*”Många kvinnojourer tar inte emot romska kvinnor. Jag har pratat med många kvinnor som blivit stoppade i dörren och fått höra att de inte tar emot romer eftersom det drabbar de andra kvinnorna som bor där.”*

Vetskapen om att det här händer får, enligt en av de intervjuade, till följd att romska kvinnor i behov av skyddat boende inte söker sig till kvinnojourerna. Bilden bekräftas i intervjuer med tjänstemän vid socialtjänsten:

*”Det var inte länge sedan jag ringde runt och i början av dagen fick jag reda på att det fanns mycket ledig kapacitet över landet och på olika kvinnojourer. Jag ringde runt till varenda en, säkert tio stycken, och det var en som kanske [kunde ta emot]. Men just: Nej, vi har många romer här och det går inte då, eller vi har ingen bra erfarenhet av det, eller vi har inte kompetens kring det. Det var inte lätt alltså.”*

*”Det händer ibland [att romska kvinnor blir nekade på kvinnojourer]. Jag vet inte om det har hänt här. Men jag har varit med om att kommunen har råkat ut för att vilja placera någon i en annan ort och då har den här kvinnan blivit nekad att komma in. Vi har jobbat ganska mycket för att de ska släppa in henne... På just kvinnojourerna kan det nog handla om att*

*man ofta har barn och har stuckit ifrån sin man och tagit barnen med sig och så kommer de och hämtar barnen... Sen kan en annan sak ligga bakom. Om det är en kvinnojour för alla möjliga slags kvinnor, alltså inte kulturspecifik, så blir det ofta konflikter mellan de romska kvinnorna och andra kvinnor. För den här antiziganismen genomsyrar ju hela samhället. Den finns inte bara hos myndigheter utan även hos privatpersoner.”*

En generell problematik som många kvinnojourer arbetar med handlar om att barn, men även kvinnorna själva, ibland röjer var de befinner sig. En tjänsteman reflekterar kring den utsatta och svåra position som romska kvinnor och barn som lämnat sin familj och släkt befinner sig i. Det kan förekomma att ensamheten och bördan blir för stor för unga mammor som därför väljer att gå tillbaka till mannen.

I en kommun ser man att kvinnor med utländsk bakgrund främst söker sig till de ideella kvinnojourerna. Anledningen till att dessa kvinnor inte vänder sig till kommunen för stöd och hjälp är rädslan att bli registrerad, dokumenterad och kontrollerad. Den aktuella socialförvaltningen är självkritisk till att information om att det är en öppen verksamhet inte når ut till stora grupper i samhället. Med tanke på romernas låga förtroende för socialtjänsten finns det anledning att tro att även romer i första hand vänder sig till de ideella kvinnojourerna i kommunen, menar socialförvaltningen. I flera kommuner är emellertid den stora farhågan att många kvinnor i behov av skydd inte söker hjälp från vare sig kommunen eller de ideella jourerna på grund av ett lågt förtroende för myndigheter och/eller en brist på kunskap om vilken hjälp som finns att få. En förvaltningschef och en socialsekreterare berättar:

*”Jag har inte hört det [att romska kvinnor inte skulle bli mottagna på kvinnojourer], men jag vet inte... Spontant tror jag att skulle jag fråga någon så skulle nog alla säga att självklart, alla kvinnor är välkomna här. Det är våldet som ska styra... Jag tror att alla skulle säga att det inte ska ha någon betydelse, men jag tror att många av de här grupperna, bland annat romer, de söker sig inte till den typen av hjälp. Det tror jag är det största problemet eftersom inte tilliten finns. Att: Skulle jag berätta om detta för någon och söka hjälp då kommer de och tar mina barn eller då händer något hemskt. Det tror jag är ett större problem, men det andra problemet finns säkert också.”*

*”De finns ju inte hos oss. Vi har väldigt mycket kvinnofridsären den hos oss där vi måste göra akuta placeringar men nästan inga romer. Antingen så är det för att de inte har ett skyddsbehov eller så är det för att de inte kommer till oss. De finns inte.”*

Språksvårigheter kan innebära att vissa kvinnor har problem med att göra sig förstådda om det våld som de utsätts för. Det kan vara svårare att bli

trodd när språkliga och kulturella skillnader i hur man uttrycker sig gör sig gällande. En tjänsteman lyfter fram en generell brist på kunskap inom socialtjänsten:

*”Vi behöver mer kunskap. Utan att särskilja vissa grupper så måste vi veta mer om vad alla människor möter när de går från oss... Oavsett vem det är, men om vi talar om romer nu, vad möter de om de går hem och säger att de har varit på socialtjänsten och bett om detta och berättat om detta? Vad händer? Vi måste veta det, annars kan vi inte nå ut med vår hjälp om vi inte vet varför de inte vill ha den. Vi saknar kunskap om hur romer lever och hur vardagen ser ut och vilka möjligheter som finns.”*

Såväl romer som socialtjänstpersonal efterlyser ökad romsk kulturkompetens inom kvinnofridsområdet.

### **Ekonomiskt bistånd**

I arbetet med ekonomiskt bistånd är socialtjänstens huvuduppgift att hjälpa personer så att de kan klara sin försörjning på egen hand. Den andra uppgiften är att ge ekonomiskt bistånd till dess att målet är uppnått.

De intervjuades erfarenheter av socialtjänsten är av skiftande slag. Socialstyrelsen sökte inför denna nulägesbeskrivning i första hand informanter som är, eller nyligen har varit, i kontakt med socialtjänsten. Eftersom en av de vanligaste anledningarna till att människor kommer i kontakt med socialtjänstens individ- och familjeomsorg är en ansökan om ekonomiskt bistånd har många intervjuade ekonomiskt bistånd. Några informanter har haft kontakt med socialtjänsten av andra skäl. Ytterligare några saknar personliga erfarenheter men har bistått närstående i kontakt med socialtjänsten. Bland de intervjuade romerna finns några som periodvis har haft ett behov av försörjningsstöd men har avstått från att ansöka om det. Åter andra har ansökt men inte fått det beviljat. Vidare kan situationen variera för olika romska grupper och i olika delar av landet.

### **Bemötande och överklagande**

I intervjuerna med romer har mycket av samtalen som rör ekonomiskt bistånd handlat om bemötandefrågor. Några intervjuade romer betonar att romer är vana att klara sig på egen hand, utan samhällets stöd. De känner det också angeläget att myten om att romer inte skulle vara villiga att arbeta en gång för alla raseras. Den seglivade fördomen lever kvar hos stora delar av befolkningen, och därmed även inom socialtjänsten, menar de.

Två exempel:

*”Jag gör det som ni vill. Jag pluggar och jag söker jobb, men jag får ändå ingen hjälp. Varför inte? Förr i tiden, när romer inte kunde läsa och skriva, fanns det kanske några som utnyttjade möjligheten att få socialbi-*

*drag. Det intrycket lever kvar idag – att vi bara utnyttjar socialbidrag och ljuger. Den negativa bilden lever kvar och därför får vi inte samma bemötande eller samma hjälp som andra svenskar. Min lärare är nog den enda svensk som förstår vad vi romer gått igenom. Synen är att ”du kan inte jobba och du kan inte plugga”. Vi vill bara ha lite hjälp när pengarna tagit slut. Vi vill jobba och försörja oss, särskilt vi yngre. Jag skämdes när jag gick till socialen. Jag var rädd för att söka hjälp och hur de skulle reagera. ”Jaha, du är rom och ska ha socialbidrag. Se till att försörja dina barn.” Vi vill bli behandlade som individer.”*

*”Socialtjänsten träffar många trasiga människor. Det spiller över på deras bemötande även med andra klienter. En mycket bra socialarbetare här i staden som var mycket omtyckt hade, till skillnad från de andra socialarbetarna, ett engagemang i romska frågor och kunskaper om romer och en syn som innebar att man såg romer som individer. Den här socialarbetaren visste att ekonomiskt bistånd snarare är en skam för romer – vi har ju alltid klarat oss själva.”*

Några få intervjuade är mycket nöjda med bemötandet och det stöd som de fått från socialtjänsten:

*”Jag har fått ett bra bemötande. Min handläggare är trevlig och förstående. Hon har hjälpt mig och gett mig den information som jag behöver. Jag har en jättebra handläggare.”*

Flertalet intervjuade är emellertid missnöjda med bemötandet. Naturligtvis kan upplevelsen av bemötandet bero på om man fått det stöd och den hjälp som man har, eller anser sig ha, rätt till. Nekas man försörjningsstöd är risken stor att man upplever bemötandet som bristfälligt.

En vanligt förekommande åsikt är att bemötandet präglas av en professionell distansering. Ett utbrett önskemål är att relationen och kontakten med den enskilde socialarbetaren ska vara mer personligt:

*”Jag fick en massa blanketter att fylla i och skriva under. Jag fick ingen personlig kontakt med socialsekreteraren. Det kändes som jag pratade med en maskin. De var inte direkt otrevliga utan snarare ointresserade. Det kändes som om jag var till besvär. Nu är jag i samma situation, men jag vill inte gå dit igen, eftersom jag inte fick någon hjälp förra gången.”*

Flera intervjuade romer anser att bemötandet påverkats av deras romska bakgrund och att den enskilde handläggarens inställning till romer påverkar bemötandet och besluten:

*”Jag var arbetsökande. Jag uppfyllde alla krav och fyllde i alla papper. De sa: ”Du är ju zigenare. Du kan väl ta hjälp av dina släktingar och*

*vänner. Ni ställer ju upp för varandra. Du ska vara glad att vi hjälpt dig de här månaderna." Bemötandet var hånfullt. Jag känner att de inte litat på romer och att de ser oss som fuskare och tjuvar. Man skäms för att man är rom. Det står ju i deras akter. Vid möten får man information om vad som är det viktigaste. De kommer med ett papper och en överstrykningspenna och säger att: "Det här och det här är det viktigaste och vad vi förväntar oss av dig." Det går på löpande band. Man får gråta och berätta vad man behöver, men de avbryter en och säger: "Det här är vad vi behöver. Varsågod." De berättar att man kan överklaga men det orkar man inte eftersom man är helt uttömd på känslor och förbannad. Konsekvensen blir att man är rädd för att gå dit igen och bli avsnäst. Alla socialsekreterare är nog inte sådana men många är det. Det ska inte handla om tur vilken socialsekreterare man råkar få."*

*"De säger inte rakt ut rasistiska fördomar men man kan se på deras kroppsspråk och deras ansiktsuttryck att de är negativt inställda. Socialtjänsten håller ihop och jobbar som en grupp – därför är det ingen skillnad mellan olika handläggare."*

Några intervjuade romer menar att sammanhållningen inom den romska gruppen blir till ett problem i och med att socialtjänsten åberopar det som en förklaring till att hjälpen och stödet uteblir. Problematiken anses av intervjuade romer i första hand aktualiseras då man söker hjälp från socialtjänsten med bostad, men även när det kommer till frågor som rör ekonomiskt bistånd. Endast någon enstaka intervjuad rom berättar att ett avslag på biståndsansökan överklagats.

De intervjuade tjänstemän som arbetar med ekonomiskt bistånd anser att det allra viktigaste för ett bra bemötande är att vara tillgänglig och träffa brukarna så mycket som möjligt. En enhetschef för ekonomiskt bistånd ser besöksfrekvensen som en av de viktigaste frågorna att arbeta med och berättar att det är något man mäter varje månad. Socialt arbete handlar om att träffa människor. Förbättringsarbetet går ut på att effektivisera så mycket som möjligt när det gäller sådant som administrativa sysslor, dokumentation och enkäter för att få mer tid till att träffa brukarna. För att öka tillgängligheten har man också ändrat rutinerna för telefontiden. Tidigare hade man ofta en timmas kötid vilket innebar att brukare som hade kontantkort inte hann komma fram på telefontiden. I dag fungerar det så att om fler än tre personer sitter i kö så talar systemet om det och så kan socialtjänsten ringa upp brukaren i stället. Några tjänstemän uppmärksammar att ungdomar inte gärna tar emot information via brev och att de inte alltid är anträffbara när man ringer. För att nå ungdomar kan man istället använda sig av sms och e-post. Det handlar om att lära sig kommunicera på ungdomars sätt. I mötet med nyanlända och äldre romer kan andra metoder krävas. En anställd vid socialtjänsten påpekar att många människor i samhället är ovana vid att använda datorer och

internet, vilket gör det svårt för dem att ta del av relevant information och leva upp till många av de krav som socialarbetarna ställer. Det är viktigt att anpassa arbetet utifrån brukarnas behov och möjligheter. Ett bra bemötande kan också kräva en viss flexibilitet i arbetet och beslutsfattandet. En enhetschef för ekonomiskt bistånd berättar:

*”Det finns lite av en kultur att man är väldigt rädd för att betala ut pengar om det inte finns underlag på allting. Vi har pratat mycket om att vi ser mer allvarligt på om vi får kritik från IVO [Inspektionen för vård och omsorg] för att inte ha gjort rätt, alltså om vi satt människor i nöd utan att göra något åt det. Det tycker vi är värre än om vi råkat betala ut något utan att ha kontrollerat ett kvitto ordentligt. Då har vi sagt att man kan dokumentera den muntliga ansökan och gör man en bedömning utifrån det, då finns det ingenting som hindrar att man beviljar pengar. Står det en kvinna här en fredagseftermiddag med tre barn och söker matpengar då kanske det inte är så lätt att springa och hämta ett bankkontoutdrag. Då är det bättre att vi beviljar pengar och så får de komma tillbaka... Det handlar om att vi försäkrar oss om att barnen inte lever i hunger under natten därför att vi inte fått in ett bankkontoutdrag.”*

Den personliga kontakten mellan den enskilde brukaren och socialarbetaren är avgörande för ett bra bemötande. För den enskilde brukaren är det viktigt att inte flyttas runt mellan olika socialsekreterare. En förvaltningschef reflekterar kring vikten av samverkan inom socialförvaltningen:

*”Tanken med utredning och uppföljning är att det finns en socialsekreterare som följer ärendet från ax till limpa. Man gör utredningen, man sätter in insatser och man följer upp. Det gjorde vi med anledning av att vi såg att i vissa familjer lämnade man över. Någon gjorde utredning och sedan var det någon som gjorde insatser. Sedan flyttades det hela tiden... Ibland satt ju familjer med sju till åtta socialsekreterare. Det var förfärligt. Nu ska vi ha kontinuitet. Man ska begripa processen.”*

Det kan vara särskilt viktigt när det gäller människor som har en bristande tillit till socialtjänsten eller dåliga språkkunskaper, att inte hela tiden bli hänvisad vidare. Det är viktigt att möta brukarna som en socialtjänst, eftersom det kan vara svårt att veta vilken del av socialtjänsten man ska vända sig till, påpekar en tjänsteman som arbetar med ekonomiskt bistånd.

För att säkerställa god kvalitet i det sociala arbetet och för att motverka diskriminering är det viktigt att den enskilda brukaren har möjlighet att byta handläggare. Några intervjuade romer som varit missnöjda med bemötandet, och som anser sig ha blivit diskriminerade av socialtjänsten, berättar att bemötandet förbättrades avsevärt när de bytt handläggare. I andra fall försämrades bemötandet i och med att intervjuade tilldelades en

ny handläggare. Brukare ska ha möjlighet att byta handläggare, men det kan också vara viktigt att få behålla sin handläggare ett tag, även om man flyttar. En socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd berättar:

*”Då går det via chefen och så får den chefen besluta om det i så fall om de tycker att det finns rätt anledning [att byta handläggare]. Det finns nog inget manus för [vilka anledningar som är rätt] utan man gör nog en bedömning varje gång. Ibland möts man alla tre för att se om det går att lösa. Men det är väldigt sällsynt. Det är snarare så att har man en handläggare på ett socialkontor så vill man absolut inte byta även om man har flyttat. Jag har just nu en klient som jag egentligen borde flytta över, men som inte vill det, så jag tänker att jag behåller klienten tills det går lite bättre.”*

Det kan vara svårt för många i samhället att veta när man ska vända sig till socialtjänsten och när man ska vända sig till Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen. I Angered i Göteborg har man vid en enhet för ekonomiskt bistånd anställt särskilda integrationsvägledare som också kommer i kontakt med nyanlända romer. Deras uppdrag är att utgöra ett komplement till befintliga resurser. De ska hjälpa nyanlända personer som har uppehållstillstånd. Om de kommer i kontakt med en nyanländ som behöver stöd från socialtjänsten så ska de lotsa dem dit. De ska vidare kunna hjälpa till med kontakter med skola, förskola och Arbetsförmedlingen.

Romskt informations- och kunskapscenter i Malmö är en permanent verksamhet, placerad under den sociala resursförvaltningen, som har en medborgarkontorsverksamhet och romska tjänstemän som arbetar som resurspersoner kring skola och socialtjänst. Brobyggare, projekt och verksamheter i olika delar av pilotkommunerna fyller i vissa fall liknande funktioner.

Den muntliga kommunikationen är avgörande men en viktig bemötandefråga handlar också om förmågan att i skrift kommunicera ett beslut:

*”Vi använder klarspråk. När vi skriver beslut, vad är det folk vill veta? Jo, om de har fått pengar eller inte och då står det först i beslutet. Sedan står orsaken till beslutet. Varför du har fått pengar eller varför du inte har fått pengar. Det sista, som de är minst intresserade av, är själva lagtexten.”*

En chef för försörjningsstöd berättar att de genomfört en kvalitativ undersökning som visade att det brukarna var mest missnöjda med dels gällde bemötandet och dels information om hur man överklagar beslut. En socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd menar att de som inte får träffa sina handläggare överklagar beslut i större utsträckning än andra brukare. Träffar du inte din handläggare så litar du inte på handläggarens beslut. En förvaltningschef reflekterar kring frågan om överklagande och vikten av att träffa brukarna:

*”Ett beslut kan man kommunicera med tolk, men det här med att överklaga beslut kan vara väldigt svårt att förstå... Det är knappt människor födda i Sverige förstår det. Det är oerhört komplicerat, så det gäller att lägga lite krut på det. Men jag tror mer på samtalet än att skriftligen informera för mycket... Hur försörjningsstöd fungerar och vilka papper som ska in. Det är mycket det här kompletteringsträsket man hamnar i. Det fungerar inte. Man skickar in och så saknas ett papper och så får man ett brev på byråkratsvenska där det står att det saknas några papper från Försäkringskassan... Det gäller att bygga ett förtroende och det gör man inte med utskick. Man måste träffas och känna att det här är ett bra ställe att komma till när man behöver det och förstå varför man får ett nej om det nu är det man får.”*

Några intervjuade tjänstemän upplever att romer i mindre utsträckning än befolkningen i övrigt överklagar fattade biståndsbeslut vilket har att göra med ett lågt förtroende för socialtjänsten. Möjligheten och benägenheten att överklaga beslut är avgörande för rättssäkerheten och för att motverka diskriminering inom socialtjänsten. I några fall har man använt sig av brobyggare för att förklara ärendegången och informera om rätten att överklaga.

### **Diskriminering**

Socialstyrelsen konstaterar att det är oroväckande att en tredjedel av de 27 intervjuade anser sig ha blivit diskriminerade av socialtjänsten på grund av sin etnicitet. Urvalet är dock begränsat och går därför inte att generalisera till hela gruppen romer. Ingen nämner att de gjort en anmälan till Diskrimineringsombudsmannen. Olika anledningar till att anmälan uteblivit nämns. Det kan bero på bristande information och kunskap om vilka rättigheter man har och att man saknar information om hur man ska gå tillväga och hur DO arbetar. En annan anledning är inställningen att en anmälan ändå inte kommer att leda till något. Att det kan vara oöverstigligt svårt att bevisa att diskriminering förekommit nämns också. Det upplevs som en omöjlighet att få rätt gentemot myndigheter och att bemöda sig om en anmälan är därför inte värt besväret.

I några intervjuer med socialtjänstpersonal diskuterades frågor om diskriminering av romer i samhället och inom socialtjänsten. En förvaltningschef svarar på frågan om det förekommit att personalen gjort fel i arbetet på grund av en fördomsfull inställning:

*”Oh ja! Absolut. Då skulle jag ljuga om jag sa något annat. Det finns människor som håller fast vid sina egna dåliga värderingar... Då gäller det att samtala sig till att du faktiskt ska göra någonting annat. Om inte det går så kanske de ska göra något administrativt och inte ha med klienter att göra. Det händer att vi får göra så. Jag ska inte säga att det är ofta*



*men det är jätteviktigt att vi vågar ta den striden. Det är nog inte alla som gör det. "Åh, det var nog inte så farligt och det var nog inte meningen." Men händer det gång på gång att klienter hör av sig och känner sig kränkta så måste man ta det på allvar... Det gäller att ha ett system och rutiner för att fånga upp det här och ställa krav. "Det här beteendet är inte okej. Du behöver inte jobba här om du inte ställer upp på våra värderingar. Här ska man känna sig välkommen och bli lyssnad på. Du ska vara tillgänglig och göra dig nådd. Du har ett ansvar att möta människor schysst."... Vi måste våga erkänna att vi är en del av det här [och har fördomar]. Hitta sätt så att vi säkerställer att vi inte sorterar bort på grund av etnicitet eller handikapp."*

Några intervjuade tjänstemän påpekar att en viktig del i arbetet för att förbättra romernas situation och tillgång till rättigheter handlar om att arbeta med medborgarnas attityder och värderingar. Det förekommer att romska barn mobbas i skolan, att romer diskrimineras i affärer, av myndigheter, på arbetsmarknaden, på bostadsmarknaden och av grannar. Ett exempel:

*"När man väl har fått en lägenhet som rom så är det väldigt vanligt att man diskrimineras där också. Jag hade kontakt med en kvinna som bodde hos en privat hyresvärd och han körde sitt race fullständigt. Hon fick inte nyckel till tvättstugan till exempel: "Nej, vi litar inte på dig och du tar tvätten från andra." Det var en massa saker som hon bara fick acceptera för att hon inte kunde hävda sin rätt. Då kunde han bara sparka ut henne och var skulle hon ta vägen då?"*

Såväl romer som tjänstemän beskriver att diskriminering av romer förekommer inom socialtjänsten. I vissa fall handlar det om fördomar, bristande kunskaper och misstroende. I andra fall är de rutiner och arbetssätt man använder sig av inte anpassade efter romernas behov och önskemål.

### ***Kultur, identitet och socialt arbete***

De intervjuade romerna berättar om hur de upplever att mötet med socialtjänsten påverkats av deras romska tillhörighet. Många gånger upplever man att socialtjänsten lägger för stor vikt vid etnicitet, identitet och kultur. Det finns de som tycker att socialarbetarna misstolkar vad romsk kultur är, vilket i sin tur påverkar bemötandet negativt. Flera intervjuade menar att socialarbetarens förförståelse av romsk kultur kan präglas av stereotypa föreställningar eller rent av fördomar. Många anser att det saknas kunskap och insikt om att den nationella minoriteten romer är en heterogen grupp och att livsvillkor och önskemål kan variera stort mellan olika romska grupper och individer.

Det finns å andra sidan också exempel i intervjuerna som handlar om att socialtjänsten arbetar för individriktat och inte tar hänsyn till den

biståndssökandes bakgrund och kultur. Flera intervjuade romer upplever att socialtjänsten överbetonar vikten av att alla ska behandlas lika, oavsett kulturell bakgrund och romernas situation, och att viktiga aspekter för en bedömning av den enskildes behov därmed inte beaktas. Det påpekas att socialarbetarna själva bär på en kultur, i de allra flesta fall den svenska majoritetskulturen, vilket färgar av sig på mötet. Vidare verkar socialarbetarna inom en organisationskultur, något som i sin tur har konsekvenser för mötet och den interkulturella förståelsen. En viktig åtgärd som några intervjuade romer efterlyser är att socialtjänsten verkar för en bredare personalsammansättning. Personal med olika kulturell bakgrund och språkkompetens anses motverka risken för etnocentrism, missuppfattningar och diskriminering samt öka kunskapen och förbättra kommunikationen med brukarna. Romska brobyggare inom socialtjänsten bedöms kunna förbättra det interkulturella sociala arbetet och ge en mer nyanserad bild av vad romsk kultur är och innebär och förklara när det romska är relevant och när det inte är det.

Biståndsbedömningen uppfattas av de intervjuade romerna som överdrivet rigid. Man anser att socialtjänsten har sina rutiner och måttstockar huggna i sten. Ett vanligt skäl till att en ansökan avslås är att det faller utanför riksnormen. Socialtjänsten behöver bli mer flexibla, dels i sitt arbetssätt och dels i sina individuella behovsbedömningar och biståndsprövningar, menar man.

De intervjuade romerna önskar i första hand en ökad förståelse och att omgivningen har bättre kunskap om romernas utsatta position i samhället. Vidare måste socialarbetarna ha kunskap och medvetenhet om de historiska oförrätterna, de övergrepp och de kränkningar, som samhället och myndigheterna utsatte romer för och vilka konsekvenser oförrätterna får för romernas förtroende för socialtjänsten i nutid. De intervjuade upplever att socialtjänsten inte väger in den diskriminering och marginalisering som romer än idag drabbas av på arbetsmarknaden, bostadsmarknaden och i det vidare samhället. Utan sådan kunskap och insikt är det inte möjligt att göra en individuell behovsbedömning. I förekommande fall kan det även vara viktigt för socialarbetaren att ha kunskap om romsk kultur och familjeliv.

Få intervjuade romer uppger att de döljer sin identitet i kontakt med socialtjänsten. I vissa fall handlar det om att man anser det viktigt att vara öppen med sin identitet trots, eller just på grund av, de fördomar om romer som finns i samhället. Man känner också en stark stolthet att tillhöra den romska kulturen. Det kan vidare handla om att man anser det viktigt att vara öppen med sin romska identitet för att få det rätta bemötandet. Det kan till exempel vara viktigt för att få tillgång till tolk. Eller så resonerar man som så, att om inte socialarbetaren vet något om din kulturella bakgrund finns inte heller möjligheten att ta hänsyn till aspekter som kan vara av betydelse för den individuella behovsbedömningen. Några intervjuade påpekar att det inte är någon idé att försöka dölja sin identitet ef-

tersom socialtjänsten förmodligen ändå vet om att de är romer. Det finns samtidigt några intervjuade som inte är öppna med sin identitet inför socialtjänsten.

I intervjuerna med förvaltningschefer och socialtjänstpersonal som arbetar med ekonomiskt bistånd, diskuterades vilken betydelse kultur, identitet och etnisk tillhörighet har för arbetet och mötet med romska brukare och på vilket sätt dessa faktorer kan vara relevanta för socialtjänstens arbete i stort och för den individuella behovsbedömningen vid en biståndsprövning. Socialstyrelsen bedömer att det finns tecken som tyder på att en skillnad i synsätt mellan de olika kommunerna och socialförvaltningarna gör sig gällande, men att underlaget är för litet för att dra generella slutsatser om hur man ser på frågorna i de enskilda kommunerna och socialförvaltningarna. Skillnader i synsätt kan också bero på vilken inställning den enskilda socialarbetaren som intervjuats har till de här frågorna.

En vanligt förekommande åsikt är att socialtjänsten inte bör ha specifika insatser och verksamheter för olika grupper i samhället. Två förvaltningschefer från två olika kommuner berättar:

*”Jag får kritik ibland [från romer] för att jag ofta släpper det romska spåret och pratar vidare än så. För vi ska ju vara till för alla. Jag tror att det är smart att göra det. Det blir en stigmatisering i sig när vi har en kontaktyta för just den här gruppen. Jag tror det är bättre att vi jobbar med att bli öppnare och möter folk på deras villkor... Vi har inget särskilt samråd med romer från socialförvaltningens sida än... Det kan vara viktigt att vi själva möter och bygger en sådan arena... Vi kan aldrig rigga för att möta varje grupp och varje nationalitet för sig utan vi måste tänka lite bredare just när det gäller information om oss.”*

*”Hela min verksamhet vänder sig till minoriteter hela tiden. Det viktigaste för oss är att inte positivt eller negativt särbehandla någon. Att jobba aktivt med att ha medarbetare som kan möta utifrån inte så mycket språk som kulturella överbryggnings... Vi ska inte och får inte vare sig positivt eller negativt särbehandla någon grupp. Har vi 80 språkgrupper så kan vi inte ha 80 små specialistverksamheter. Det går inte. Det skulle bli för olika. Vi har en kommunallag i botten.”*

Det förekommer även att tjänstemän är positiva till specifika åtgärder. Man kan arbeta med det specifika för att utveckla det generella, menar en förvaltningschef:

*”Jag tycker detta är jätteintressant. Hur vi behandlar diskriminerade grupper och minoriteter. Jag tänker i ett större perspektiv. Om vi kan jobba fram bra metoder för att öka delaktigheten så kan vi använda det för andra grupper. Jag ser det som en del i verksamhetsutvecklingen. Det får*

*inte bli ett avgränsat projekt som sen försvinner. Inställningen måste vara att det kan bli något varaktigt.”*

Flera tjänstemän som arbetar med ekonomiskt bistånd är noga med att påpeka att de inte kan veta om de brukare de möter är romer och att man inte för register eller upprättar handlingar utifrån etnisk tillhörighet. En mellanchefer som arbetar med ekonomiskt bistånd berättar:

*”Vi vet aldrig var folk kommer ifrån. Vi för ingen statistik eller dokumenterar inte det annat än om individen själva tycker det är viktigt. Det är inte relevant när vi hanterar ekonomiskt bistånd var folk kommer ifrån. I myndighetsutövningen är det en individ vi möter... Många uppger inte att de är romer och det är inte relevant för oss... Vi har inget riktat till olika etniciteter. Det är behovet som styr. Jag tror det är farligt att dra alla över en kam. Vi utgår från att man måste titta på individen och göra individuella bedömningar från varje fall utifrån en helhetsbedömning och utifrån situationen. Det beror vad man söker bistånd för. Är det för hemutrustning, läkemedel eller fritidsaktiviteter? Vi har riktlinjer som vi följer och som är väldigt tydliga och inte går att missförstå, sedan har vi utrymme att göra individuella bedömningar. Är man osäker kan man alltid ta ärenden med våra sakkunniga som är våra experter på socialtjänstlagen. Det är ju fullmäktige och nämnden som tar fram riktlinjer för kommunen. Det kan vi inte ändra på. Hur vi ska bevilja till exempel busskort, hemutrustning och allt möjligt. Det är rätt så detaljerat vad vi kan bevilja och inte kan bevilja.”*

En förvaltningschef menar att kunskap om betydelsen av kulturell bakgrund och om situationen för den nationella minoriteten romer är begränsad inom förvaltningen och att biståndsbesluten därför inte tar hänsyn till sådana omständigheter. En förhoppning är att pilotverksamheten, samråd med romer och möten under mer informella former ska bidra till att öka kunskapen i dessa frågor som i sin tur kan vara behjälplig inför kommande beslutsfattande. Det är alltid behoven som är avgörande, menar förvaltningschefen, men påpekar samtidigt att det kan finnas behov hos romer som socialtjänsten missar på grund av kunskapsluckor. Man ser redan i dag att romer inte söker stöd och hjälp trots att det finns behov. Som ett exempel nämner den intervjuade möjligheten att söka bistånd för tandvård och trots att romer kan ha dålig tandhälsa, har socialtjänsten inte fått in några ansökningar.

Även andra tjänstemän uppmärksammar att romer kan ha särskilda behov som behöver vägas in i bedömningen. En allt för överdriven betoning av att alla ska behandlas lika innebär att man inte når romer och att romernas tillgång till rättigheter därmed begränsas. Två exempel:

*”Jag tänker på balansen mellan det här att alla ska behandlas lika – det är jättebra och det ska vi göra – men jag tänker också på det här med kultur. Man måste också ha en viss förståelse för bakgrunden. Det är det som är den största utmaningen. Jag upplever också att det kan bli lite fel när man tänker för mycket att alla ska behandlas exakt lika och man dömer kanske lite lätt romer... Att det behövs en kulturkompetens också.”*

*”I våra diskussioner så börjar vi landa i att vi kanske inte kan behandla alla lika för då tappar vi hela tiden romerna och kanske även andra grupper. För att vi kanske inte förstår dem.”*

De intervjuade tjänstemännen som arbetar med ekonomiskt bistånd, ombads ge exempel på om man ser att romer har särskilda behov och på vilket sätt kulturella faktorer, det kulturella mötet, romernas villkor och rättigheter som nationell minoritet kan aktualiseras i arbetet med ekonomiskt bistånd och den individuella behovsbedömningen. Det vanligaste svaret var att ingen särskild hänsyn tas till kulturella faktorer vid en prövning av ekonomiskt bistånd, utan att det alltid är det individuella behovet som styr. Däremot kan enskilda romer ha särskilda behov som en konsekvens av diskriminering i samhället, vilket i sin tur kan påverka den individuella behovsbedömningen. Den nationella minoritetslagstiftningen känner de flesta intervjuade inte till i detalj och de har svårt att se att den skulle påverka arbetet med ekonomiskt bistånd på något sätt. I en kommun prövades nyligen stöd till traditionella romska kläder men det beviljades inte med hänvisning till att kläder är en delpost i normen. I en kommun har man diskuterat om man kan vara generösare med att bevilja romer försörjningsstöd under tiden de studerar och att man kan behöva ta särskild hänsyn i frågor som rör kravet om att anmäla barn till förskolan:

*”Vi har diskuterat om vi ska vara generösare att bevilja försörjningsstöd under tiden man studerar... Vi var inte eniga i den gruppen. Man kan ju givetvis göra individuella bedömningar om den här personen har rätt att studera på gymnasienivå med socialbidrag. Men just när det gäller romer så tenderar de att undvika oss så länge som möjligt, så de tar ut sitt studiemedel under tiden de läser upp grundskolekompetensen. Sedan finns det inget CSN när de ska gå gymnasiet och då hoppar de hellre av gymnasiet än att ta kontakt med oss.”*

*”Vi ställer krav på människor att om de har barn och barnen börjar bli stora så kan vi kräva att de ska anmäla sina barn till dagis så att de kan delta i SFI eller söka arbete. Vi har pratat om att när det gäller romer så kanske det tar längre tid att skola in sina ungar eftersom de, med all rätt, kan vara tveksamma till att myndigheten tar hand om deras barn. ”Får vi tillbaka barnen eller inte?” Då kanske man får vara generösare i bedöm-*

*ningen att det kanske är okej att de skolar in sina barn under en längre tid innan vi ställer kravet att de ska börja göra någonting.”*

## **Missbruksvård**

I 5 kap. 9 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL, stadgas det att socialnämnden aktivt ska sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket. Nämnden ska i samförstånd med den enskilde planera hjälpen och vården och noga bevaka att planen fullföljs.

Den svenska missbruks- och beroendevården har sina rötter i fattigvården och har följaktligen traditionellt varit ett ansvar för kommunerna. Även i dag organiseras vården i stor utsträckning med socialtjänsten som bas.

De intervjuade romerna och tjänstemännen berättar att ett bristande förtroende för socialtjänsten gör det svårare för romer, i jämförelse med andra människor i samhället, att söka hjälp för att komma från ett missbruk. Vad som behövs är, enligt de intervjuade romerna, bättre information om vilken hjälp som finns att söka. Kommunerna behöver också bli bättre på att nå romer som har en missbruksproblematik, till exempel genom uppsökande verksamhet, där brobyggare kan ha en viktig förmedlande roll att spela. En anledning till att man inte söker hjälp kan vara rädsla att barnen ska omhändertas. För romer med en missbruksproblematik finns en dubbel utsatthet, menar en av de intervjuade. För det första kan det bland romer anses ”skamligt” att vara beroende av alkohol eller narkotika, vilket innebär att man inte vågar tala öppet om sitt missbruk inför de människor som står en nära. För det andra saknar man tillit och förtroende för myndigheterna vilket innebär att man inte söker den hjälp som finns att få. I intervjuerna förmedlas såväl positiva som negativa erfarenheter av den missbruksvård som kommunerna erbjuder:

*”Romer kan ha en viss rädsla för socialtjänsten vilket kan leda till att man har svårare att söka hjälp för sitt missbruk. I dag tar man nog ändå emot den hjälp som man kan få. Det gäller ju för alla missbrukare att man har svårt att förstå att man behöver hjälp. Det är inte något som är specifikt för romer. Hjälpen i sig är nog bra. Problemet är vad som sker efteråt. Det finns ett glapp där när Arbetsförmedlingen ska få ut människor i samhället.”*

En socialförvaltning är självkritisk till sin förmåga att nå ut med behandlingsarbete generellt och till etniska minoriteter i synnerhet. En brist som identifierats är ett för stort fokus på vårdhemsplaceringar. Framöver vill den aktuella socialförvaltningen utöka utbudet av lösningar på hemmaplan och öppna verksamheter. På så sätt tänker man sig bli bättre på att nå ut till minoriteter, däribland romer.

Anhöriga drabbas ofta svårt när en närstående hamnar i ett missbruksproblem. I behandlingsarbetet är anhöriga av avgörande betydelse. Mycket av behandlingsarbetet bygger på nätverk. Romer har många gånger ett stort nätverk omkring sig, vilket är något som skulle kunna fungera positivt i behandlingsarbetet, påpekar en tjänsteman.

Det finns en skillnad i uppfattning mellan de intervjuade socialtjänsterna i frågan om huruvida missbruket bland romer, och då i synnerhet romska ungdomar, är utbrett eller inte:

*”Jag tror inte vi har haft kontakt [med någon romsk ungdom här]... Det är inte ett större problem än bland svenska ungdomar... Missbruket är inget specifikt problem för romska familjer.”*

*”Jag tror att vi kan vinna jättemycket om vi kan få det att fungera lite smidigare. Vi vinner på det och romerna vinner absolut på det. Arbeta med familjerna på ett annat sätt och få in fler i missbruksvården. För missbruket är utbrett även om jag inte har några siffror på det. Men de söker inte och kommer inte in i några insatser.”*

Naturligtvis kan situationen skilja sig åt mellan kommunerna och inom kommunerna. I Helsingborg uppmärksammas särskilt det faktum att socialtjänsten sällan kommer i kontakt med, och har insatser för, romer. Socialförvaltningen tycker sig se att romer är underrepresenterade inom missbruksvården och när de väl kommer i behandling så är det i ett sent skede, vilket till stor del beror på ett bristande förtroende för socialtjänsten. Det är avgörande att nå ut med information om att det finns stöd och hjälp att få som inte behöver innebära att man registreras eller blir placerad inom slutenvård, menar intervjuade tjänstemän.

Rädslan för att bli registrerad och utredd är ofta större bland romer än bland andra grupper i samhället. Av den anledningen anser den aktuella socialförvaltningen att det är viktigt att nå ut med riktade informationsinsatser till den romska gruppen om vilken hjälp som finns att få, vilka rättigheter de har och hur behandlingsarbetet går till.

Inom ramen för den romska pilotverksamheten i Helsingborg pågår ett delprojekt som syftar till att förbättra tillgången till missbruksvård för romer. Vid tidpunkten för intervjuerna var delprojektet inne i planeringsfasen. En övergripande frågeställning är: Varför vänder sig inte romer som har en missbruksproblematik till socialtjänsten för hjälp med behandling? En tanke är att romer själva ska jobba uppsökande och göra en dokumentärfilm om olika människors livshistoria med utgångspunkt i frågor som: Varför blev det så här? Vad kan samhället göra för att hjälpa? Det handlar om att komma i kontakt med målgruppen och ställa frågor för att i ett senare skede ge förslag på vad socialtjänsten kan förändra och förbättra i sitt arbetssätt.

## Äldreomsorg

Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund) 5 kap. 4§ socialtjänstlagen (2001:453), SoL. För att uppnå det behöver äldreomsorgen bland annat värna och respektera den enskilda personens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

Av de intervjuade romerna är få över 65 år och ännu färre har kommunal äldreomsorg. I samråd med romska representanter beslutades att äldreomsorgen inte skulle prioriteras i Socialstyrelsens bidrag till nulägesbeskrivningen. Huvudskälet är att andra frågor som rör socialtjänsten ansågs vara mer angelägna för den romska minoriteten. Socialstyrelsen genomförde också relativt nyligen (2011) en undersökning av äldreomsorg för de nationella minoriteterna. Äldreomsorgen har därför i första hand berörts i samband med vissa andra närliggande frågeområden i intervjuerna. Samtidigt är äldreomsorgen en central del av den övergripande sociala omsorgen i samhället och av stor betydelse för att de äldre och deras anhöriga, ska känna sig trygga. Av den anledningen sammanfattas här nedan vad de intervjuade – i första hand i sin roll som anhöriga – har berättat om äldreomsorgen i intervjuerna.

Allra tydligast i intervjumaterialet är svaren att romer inte nyttjar kommunal äldreomsorg. En stor majoritet av de intervjuade menar att romer vårdar sina äldre anförvanter i hemmet och att romer vill bli omhändertagna av sina anhöriga när de kommer upp i åldrarna. Många av svaren var kortfattade:

*”Vi romer tar hand om våra föräldrar själva. I vår grupp är det den äldsta sonens ansvar. De gamla är rädda för att andra människor ska ta hand om dem. Att det kommer någon okänd och städar utan tillåtelse.”*

*”Resande använder sig inte av äldreomsorgen på samma sätt som svenskar. Jag har egentligen inte så mycket att säga om äldreomsorgen. Vi vill hålla ihop och ta hand om våra gamla så att de får ett värdigt liv. De flesta dör i hemmet.”*

På ett övergripande plan handlar det om att äldre romer ska känna sig trygga. Samhörigheten inom familjen och inom den bredare romska gruppen lyfts fram som något mycket positivt för att skapa trygghet, inte bara för de äldre utan även för deras anhöriga:

*”Jag skulle aldrig låta mina föräldrar flytta till ett äldreboende om de inte själva ville det. Det skulle inte kännas tryggt att låta andra människor ta hand om dem. Bilden är att romer är mer utanför än vad de egentligen är. Det finns många romer som är duktiga. Vi tar hand om varandra och bidrar på så sätt till samhället. Det är något positivt.”*



Några av de intervjuade ser historiska orsaker till att romer i mindre utsträckning än den övriga befolkningen använder sig av kommunal äldreomsorg. De förklarar att den äldre generationen romer ofta har sämre förtroende för det svenska samhället i jämförelse med den yngre generationen. Det har i sin tur att göra med övergrepp och kränkningar som romer och resande utsattes för av den svenska staten och de kommunala socialvårdande myndigheterna under 1900-talet. Många av de romer och resande som nu är i pensionsåldern har egna, ofta traumatiska och skrämmande erfarenheter från den tid som av den romska minoriteten kallas den ”mörka historien”.

Flera intervjuade menar att äldreomsorgen inte är anpassad efter romernas behov och önskemål. Av tradition tar romer hand om sina föräldrar och det är något som kommunernas biståndsbedömare inte beaktar tillräckligt. De intervjuade anser att romer alltför sällan beviljas ekonomisk ersättning som anhörigvårdare:

*”Romer använder inte äldreomsorg. Romer får inte rätt form av stöd utan vill ha anhörigvårdare eftersom man inte litar på svensk personal. Därför tackar man nej till hemtjänst och äldreomsorg.”*

En av de intervjuade menar att detta har att göra med socialtjänstens svaga förtroende för romer. Den intervjuade förklarar att socialtjänsten har uppfattningen att romer ansöker om att bli anhörigvårdare som ett sätt att få pengar i stället för genom arbete. Istället vårdar romer sina äldre anförvanter utan ersättning, vilket i sin tur tär på familjens ekonomi. Någon intervjuad liknar detta vid det frivilligarbete som många romska aktiver, romska brobyggare och tolkar utför och menar att romer tar på sig en alltför stor del av ett arbete som egentligen borde utföras av samhällets institutioner, såsom socialtjänsten och äldreomsorgen.

De intervjuade romerna har olika uppfattningar om huruvida romsk personal som talar romani chib, eller särskilda romska äldreboenden, är ett sätt att tillgodose romernas behov och önskemål. En av de intervjuade påpekar att svårigheterna att kommunicera på ett gemensamt språk kan vara ett problem:

*”Väldigt få romer lämnas över till äldrevård eller äldreomsorg. Det händer först när de blir väldigt sjuka. De kan ingen svenska. Då blir de väldigt isolerade. Det skulle kanske behövas fler romer som jobbade med det här. Man är ju inte villiga att ge stöd till anhörigvård. Särskilda äldreboenden för romer är kanske inte så relevant just nu. Det finns mer akuta frågor, till exempel frågan om omhändertagandet av våra barn.”*

I intervjuerna nämns också vissa allmänna brister i äldreomsorgen och i hemtjänstens arbete som får konsekvenser för romer. Ett par av informan-

terna menar att det största problemet är bristen på platser inom äldreboenden vilket slår mot romer som kan vara tveksamma till äldreomsorgen över huvud taget. Man tar inte strid för att få en plats helt enkelt. Några intervjuade anser vidare att äldreomsorgen generellt sett fungerar dåligt och av det skälet inte ses som ett alternativ. En intervjuad berättar:

*”Min [släkting] som hade många sjukdomar och svårt att gå fick inte någon bra hjälp av hemtjänsten. Det fungerade inte alls, så till slut bestämde vi oss för att själva ta hand om [släktingen]. Hemtjänsten borde ge mer tid till de gamla. Tvätta dem oftare och sortera deras mediciner. Hemtjänsten slarvar ofta med hygien. När min [andra släkting] blir gammal och behöver hjälp så vill jag själv ta hand om [släktingen], men då vill jag ha någon form av ersättning för det.”*

Några intervjuade är noga med att påpeka att personalen inom äldreomsorgen ofta gör ett mycket bra jobb, men att bristen på resurser leder till en ohållbar arbetsmiljö, vilket drabbar vårdtagarna. En konsekvens är att tiden inte räcker för att tillmötesgå individuella önskemål och behov. Personal på boenden, liksom personal inom hemtjänsten, måste bli bättre på att ta hänsyn till kulturella önskemål. Som exempel nämns romsk renlighetskultur och att personalen lär sig hur man städar och tvättar på ”romskt vis”. Ett annat exempel som nämns är att det är oacceptabelt att en manlig vårdare tvättar en romsk kvinna. Samtidigt påpekar några informanter att behov och önskemål kan se olika ut för olika romska grupper och individer. Det här är något som man måste ha kunskap om, och vara lyhörd för, inom äldreomsorgen. Det måste läggas mer tid på att föra en dialog med de romska vårdtagarna och deras familjer. Detta kan, i ett bredare perspektiv, kopplas till en generell brist i samhället på kunskap om romer och deras önskemål.

De intervjuade tjänstemännen har, precis som romerna själva, uppfattningen att romer inte använder kommunal äldreomsorg i samma utsträckning som övriga medborgare. En intervjuad förvaltingschef förutser att behovet kommer öka i takt med att romernas position på arbetsmarknaden förbättras. Ett problem i dag är att romer inte alltid har kunskap om vilken hjälp som finns att få:

*”Ur ett svenskt perspektiv ska ju alla in i systemet. Alla ska ju börja gå i skolan och alla ska börja jobba och då är det ju ingen som hinner ta hand om de gamla. Det är inget som säger att det är bra. Om vi nu lyckas med skolan och förvärvsarbete och sådana saker då kommer man ju behöva ha det. Det kan vara hemtjänst. Man kan få ett funktionsnedsatt barn. Personlig assistens är ju lika viktigt. Man har i alla fall rätt till de insatserna. Sedan kan man välja om man inte vill ha det. Alla människor som bor här ska minst ha vetskapen om att man har rätt att söka den här hjälpen om man vill. Sedan kan man välja bort det. Det värsta, och det är odemokra-*

*tiskt, är att inte ens veta om vilka rättigheter man har. Så är det ju idag. Jag tycker det är helt okej om man säger att: Äldreomsorg det vill vi inte ha men vi vet exakt hur man gör om man vill ansöka om det.”*

Att människor tar hand om sina äldre anförvanter är någonting positivt, betonar socialtjänstens personal, men det är ett stort ansvar och ibland kan arbetsbördan bli för stor för många som vårdar sina äldre i hemmet:

*”Jag pratade just med den avdelningen för att höra om det var någonting som de ville skicka med oss. För vi har ju ingen representant här från den avdelningen. De sa att deras erfarenhet är att de har väldigt få romska ärenden som de handlägger och det beror på att de oftast inte vill ha hemtjänst av någon utomstående, utan det vill de sköta själva. De hade haft något ärende där de verkligen såg att det behövdes insatser, jag tror att det till och med var LSS-insatser eller något sådant, men det går inte alltså.”*

En intervjuad tjänsteman anser att det i allmänhet är svårare att få ersättning som anhörigvårdare i dag jämfört med tidigare perioder. En viktig fråga för kommunerna är personalsammansättningen inom äldreomsorgen och hemtjänsten. Behovet av personal med olika språkkompetenser ökar hela tiden. När det gäller miljö, inredning, rutiner och aktiviteter på äldreboenden så är den ofta anpassad efter det typiskt svenska, påpekar en tjänsteman:

*”Vi har byggt upp miljöer där man ska känna sig hemma. Möbler och saker och sådant som man kan känna igen från sin ungdom och barndom. Det är ju trevligt att vara där, men det låter ju väldigt svenskt får man ju säga. Kopp och fat och virkade dukar, furumöbler och femtiotalradion.”*

Det som nämns här kan vara en anledning till att vissa människor inte ser äldreboenden som ett alternativ. Med tanke på den diskriminering som romer utsätts för i samhället så är det inte så konstigt att man inte vill lämna ifrån sig sina äldre, menar några av de intervjuade tjänstemännen. Det kan av samma anledning vara svårt att släppa in ”främmande” människor i hemmen. En intervjuad tjänsteman tror dock att LSS och hemtjänst inte är fullt så främmande för romer som äldreboenden. Det är viktigt att socialtjänstens engagemang i den romska strategin inte stannar inom IFO, utan att alla delar av socialtjänsten deltar i arbetet, även de som arbetar med funktionsnedsättning och äldreomsorgen, påpekar flera intervjuade tjänstemän.

## Förslag till åtgärder i intervjuerna

De intervjuade romerna och socialtjänstemännen har liknande idéer om vad som behöver göras för att öka romernas förtroende för socialtjänsten och göra den bättre anpassad efter romernas behov och önskemål. I intervjuerna nämns bland annat

### *Samråd, brobyggare och personalsammansättning*

- Inrätta ett närmare samråd mellan den romska minoriteten och socialförvaltningen bland annat för att diskutera hur man ser på frågor om barnuppföstran, barn som far illa och skolan. Inom ramen för ett samråd kan frågor om socialtjänstens arbetsätt och förbättringsområden diskuteras.
- Utveckla arbetet med brobyggare inom socialtjänsten.
- Säkerställ en större mångfald bland personalen som arbetar inom socialtjänsten.

### *Motverka diskriminering och fördomar*

- Arbeta aktivt med system och rutiner för att motverka fördomar och diskriminering inom socialtjänsten.

### *Omhändertagande av barn*

- Ordna jourhem med romsk kulturkompetens.
- Utveckla arbetsmetoder för att involvera de romska nätverken när barn är under utredning för vård enligt LVU.
- Driv på arbetet för att rekrytera externa romska familjehem.
- Öka stödet till och utbildning av familjehem med placerade romska barn.
- Utveckla arbetsmetoder och tydligare vårdplaner för hur barn som omhändertas ska kunna behålla kontakten med sin familj och sina anhöriga, sitt språk och sin kultur.

### *Ökad kunskap bland personalen inom socialtjänsten*

- Förbättra kunskapen om hur romer behandlats av majoritetssamhället genom historien, särskilt i frågor som rör omhändertagande av barn.
- Genom ett närmare samråd med romer förbättra kunskapen om romernas situation, behov, önskemål och kultur.
- Öka kunskapen om lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk.

### *Information*

- Förbättra informationen om rättigheter för romer och hur man överklagar beslut. Förbättra informationen om vilken stöd och hjälp som socialtjänsten kan erbjuda och hur socialtjänsten arbetar

med frågor som rör barn och unga. Det handlar dels om tryckt informationsmaterial, tillgängligt på särskilda kunskapscentrum, och information på hemsidan på lätt svenska och olika språk, och dels om att nå ut med muntlig information till exempel genom informationsträffar, öppna samråd, uppsökande verksamhet och ett nätverksorienterat arbetssätt som involverar romska organisationer. Man kan också använda sig av andra kanaler såsom filmer och sociala medier. Såväl intervjuade romer som tjänstemän anser kontakten och kommunikationen mellan socialsekreterare och de enskilda brukarna som allra mest avgörande för att nå ut med relevant information och etablera ett fungerande samarbete.

#### *Ökad tillgänglighet till och anpassat utbud av tjänsterna*

- Öka tillgängligheten till, och förbättra informationen om, öppna verksamheter och förebyggande insatser. Anpassa utbudet efter de romska brukarnas behov och önskemål. Flera intervjuade tjänstemän anser att socialtjänsten behöver bli flexiblare i sitt arbetssätt och betonar vikten av att våga tänka nytt och prova på nya arbetsmetoder. Socialtjänsten behöver bli mer flexibel, dels i sitt arbetssätt och dels i sina individuella behovsbedömningar och biståndsprövningar, menar romerna.
  - *Familjerådgivning.* Några intervjuade romer efterlyser en familjerådgivning med romsk kulturkompetens. Det handlar dels om att familjerådgivaren bör ha god kunskap om romsk kultur men också att romer i förekommande fall kan behöva ökad kunskap och bättre information om familjerätt. Ökad kunskap och utbildning av personalen inom socialtjänsten i frågor som rör romskt familjeliv.
  - *Skyddat boende.* Information om att kvinnojoursarbetet är en öppen verksamhet når inte ut till stora grupper i samhället. Såväl romer som socialtjänstpersonal efterlyser ökad romsk kulturkompetens inom kvinnofridsområdet.
  - *Missbruksvård.* Utöka utbudet av lösningar för missbrukare på hemmaplan och öppna verksamheter, samt förbättrad information om att det finns stöd och hjälp att få som inte behöver innebära att man registreras eller blir placerad inom slutenvård.
  - *Äldreomsorg.* Några intervjuade romer anser att romer i större utsträckning bör beviljas ersättning som anhörigvårdare. Personal på äldreboenden, liksom personal inom hemtjänsten, måste bli bättre på att ta hänsyn till kulturella önskemål. Behov och önskemål kan se olika ut för olika romska grupper och individer. Det här är något som man måste ha kunskap om, och vara lyhörd för, inom äldreomsorgen. Det måste läggas mer tid på att föra en dialog

med de romska vårdtagarna och deras familjer. En viktig fråga för kommunerna är personalsammansättningen inom äldreomsorgen och hemtjänsten. Behovet av personal med olika språkkompetenser ökar hela tiden.

## Diskussion

Socialstyrelsen har haft i uppdrag att genomföra en kvalitativ undersökning av romers tillgång till rättigheter inom området social omsorg och trygghet. Undersökningen har genomförts genom intervjuer med romer och tjänstemän inom socialtjänsten i fem svenska kommuner. Intervjuerna tyder på att romers tillgång till rättigheter inom området social omsorg och trygghet är begränsade i jämförelse med majoritetsbefolkningen. Den sammantagna bilden är att pilotkommunerna inte lyckas säkerställa att romer får full tillgång till sina rättigheter. Det finns givetvis skillnader mellan och inom kommunerna när det gäller socialtjänstens arbete med romer. Både tjänstemän och romer själva, beskriver att det förekommer diskriminering av romer inom socialtjänsten. Många intervjuade romer har ett lågt förtroende för socialtjänsten och upplever att socialtjänsten har lågt förtroende för dem. Detta innebär att dialogen mellan socialtjänsten och de som behöver hjälp och stöd, ofta fungerar dåligt. Dialogen försvåras av att nödvändig information om rättigheter, skyldigheter och regelverk inte alltid når fram till mottagarna och av att socialtjänsten saknar kunskap om romernas situation, behov och önskemål. Socialtjänsten förmår inte i tillräcklig utsträckning ta hänsyn till de romska gruppernas långa historia av att vara förföljda och diskriminerade och hur detta påverkat deras förtroende för myndigheter i nutid.

Socialstyrelsen uppfattar att flera intervjuade romer och tjänstemän beskriver socialtjänstens svårigheter att säkerställa att romer får full tillgång till rättigheter, samt vilka särskilda behov som individer inom den nationella minoriteten romer kan ha, på ett liknande sätt. Det finns också tecken på samsyn om vilka åtgärder som anses lämpliga att genomföra inom socialtjänsten, för att anpassa utbudet av dess tjänster och på så sätt bättre nå ut till målgruppen, bland intervjuade romer och tjänstemän.

Rätten till kultur och språk aktualiseras särskilt i frågor som rör omhändertagande av barn. Vid långvariga placeringar utanför den egna kulturella miljön riskerar barn och ungdomar att förlora sin kulturella identitet och sitt språk. Socialstyrelsens bidrag till nulägesbeskrivningen visar att intervjuade tjänstemän inom socialtjänsten har bristande kunskaper om lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (SFS 2009:724). Lagen anger tydligt att det allmänna har ansvar för att främja de nationella minoriteternas möjlighet att behålla och utveckla sin kultur och sitt språk. Intervjuade tjänstemän ser inte hur lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk kan vara relevant för deras arbete.

Många intervjuade romer känner rädsla för att deras barn ska omhändertas vilket kan innebära att man drar sig för att söka hjälp i svåra situa-

tioner, inte bara i frågor som rör barn och unga. Rädslan, otryggheten och den ömsesidiga förtroendeklyftan kan innebära att romer har svårt att få tillgång till hjälp och stöd exempelvis när det gäller ekonomiskt bistånd, missbruk och våld i nära relationer och de kan också ha svårt att överklaga fattade beslut. Få romer använder sig av kommunal äldreomsorg, vilket till stor del har att göra med en fråga om trygghet och ett lågt förtroende för svenska myndigheter. Det framgår också att flera socialförvaltningar i pilotkommunerna saknar ett utvecklat samråd med den nationella minoriteten romer.

### **Omhändertagande av barn**

Romerna har lyft fram frågan om omhändertagande av barn som den allra mest problematiska av socialtjänstens områden. I Socialstyrelsens bidrag till nulägesbeskrivningen har syftet inte varit att undersöka om romer är överrepresenterade, i jämförelse med majoritetsbefolkningen, bland de barn som omhändertas för vård enligt LVU. För att besvara den frågan skulle ett annat upplägg av undersökningen och andra metoder krävas. Vidare är det inte möjligt att uttala sig om riktigheten av ett omhändertagande i de enskilda fallen eller om socialtjänsten agerat i enlighet med lagstiftningen och Socialstyrelsens anvisningar. Syftet har snarare varit att ge en bild av vad de intervjuade romerna oroas mest av när det kommer till frågan om omhändertagande av barn och hur detta i sin tur kan relateras till en övergripande känsla av trygghet i samhället.

I vissa lägen kan det vara nödvändigt att skilja barn från föräldrar som inte kan ta hand om dem. Det finns ingen forskning som visar att barn till romer och resande i större utsträckning än andra barn skulle vara utsatta för vanvård i sina föräldrahem, även om det givetvis förekommer att vissa enstaka romer och resande kan vara missbrukare eller drabbas av psykisk sjukdom. Historieforskningen visar snarare att rasism, diskriminering och fattigdom varit avgörande faktorer när barn till resande och romer omhändertagits. Den forskning som finns om vanvård visar att barn till resande historiskt sett särbehandlats i fosterhemsmiljön och på samhällets barnavårdsinstitutioner, vilket utmynnat i övergrepp och kränkningar.

Intervjuerna visar att frågan om omhändertagande av barn är förenad med en starkt upplevd rädsla. Vidare visar intervjuerna att det bland romer finns ett lågt förtroende för socialtjänsten och att den bristande tilliten är intimt sammankopplad med frågan om omhändertagande av barn. Rädslan och otryggheten får i sin tur konsekvenser för romernas benägenhet att söka stöd och hjälp från socialtjänsten för att tillgodose sina rättigheter och behov. Såväl romer som tjänstemän nämner också att personal inom socialtjänsten kan ha en svag tillit till, och lågt förtroende för, romer. Den ömsesidiga misstron kan i sin tur försvåra dialogen och samarbetet med romska familjer. Rädslan att barnen ska omhändertas leder till att kommunikationen försvåras – att viktig information inte alltid når fram

– vilket i sin tur får negativa konsekvenser för samarbetet om en utredning för vård enligt LVU påbörjas.

När ett barn ska placeras måste en bedömning göras om barnet i första hand kan tas emot av någon anhörig eller annan närstående (6 kap. § 5, SoL). Vad som är bäst för barnet ska alltid prövas (1 kap. § 2, SoL). Vården bör utformas så att den främjar den enskildes samhörighet med anhöriga och andra närstående samt kontakt med hemmiljön (6. Kap § 1, SoL). I lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk stadgas att det allmänna ska främja de nationella minoriteternas möjligheter att behålla och utveckla sin kultur i Sverige. Barns utveckling av en kulturell identitet och användning av det egna minoritetsspråket ska främjas särskilt (SFS 2009: 724, § 4).

I rapporten *Omhändertagande av romska barn* från 2006 drog Socialstyrelsen slutsatsen att socialtjänsten arbetade för att placera romska barn i sitt nätverk i samma utsträckning som andra barn, men att resultatet skulle bedömas med viss försiktighet eftersom underlaget egentligen var för litet för att tillåta generaliserande slutsatser. Samtidigt konstaterade myndigheten att det i den romska gruppen är tradition att hjälpa släktingar som behöver stöd och hjälp. Trots detta faktum var nätverksplaceringarna inte vanligare bland romska barn i jämförelse med andra barn (Socialstyrelsen 2006, s. 45). En slutsats av undersökningen var att nätverksarbetet borde bedrivas mer systematiskt. I de undersökta utredningarna för vård hade nätverket utanför kärnfamiljen sällan kommit till tals eller beskrivits. Vidare ansåg Socialstyrelsen det viktigt att nätverksarbetet kom i gång i ett tidigare skede än vad som varit fallet, innan motsättningarna mellan den aktuella familjen och socialtjänsten blivit för stora. Socialtjänsten behövde också bli bättre på att se nätverket som en tillgång och en resurs (Socialstyrelsen 2006, s. 43-44). Även om ett bredare nätverk saknas finns möjligheten att placera barn i ett annat romskt familjehem, underströk Socialstyrelsen. Undersökningen visade att socialtjänsten inte aktivt sökte efter romska familjehem utanför nätverket. Socialstyrelsen bedömde att socialtjänsten behövde utarbeta nya former för rekrytering av romska familjehem. Den romska referensgruppen ansåg att undersökningen gav missvisande resultat vad gäller socialtjänstens nätverksarbete. Att vissa romer saknar nätverk i den utsträckning som socialtjänsten framhöll i undersökningen stämmer inte, menade referensgruppen (Socialstyrelsen 2006, s. 37).

Socialstyrelsen betonade i rapporten vikten av att det finns en tydlig strategi för hur barn, som placeras med en långsiktig placering utanför hemmet, ska kunna behålla kontakten med familjen, nätverket, sin kultur och sitt modersmål. Barnen gavs inget annat stöd för att behålla sin kulturella identitet än rätten att träffa ursprungsfamiljen. Det var mycket ovanligt att icke-romska familjehem där romska barn placerats fick särskild kompetensutveckling kring romsk kultur och historia. Socialtjänsten pratade inte heller med de placerade barnen om deras identitet och ursprung i



utredningarna. Socialstyrelsen bedömde att socialtjänsten brast i att tillgodose barnens rätt att behålla sin kulturella identitet och sitt språk (Socialstyrelsen 2006, s. 45-46).

En analys av intervjumaterialet tyder på att flera av de åtgärdsförslag som Socialstyrelsen presenterade år 2006 inte har genomförts i kommunerna. Det är inte möjligt att utifrån intervjumaterialet dra slutsatser om hur man arbetar med romska nätverksplaceringar i de enskilda kommunerna eller i de fem pilotkommunerna sammantaget. Det kan skilja sig åt mellan kommunerna och inom kommunerna och tjänstemän inom en och samma socialförvaltning kan göra olika bedömningar. Intervjuade romer anser att socialtjänsten brister i sitt nätverksarbete och i att tillgodose barnens rätt att behålla sitt språk och sin kulturella identitet. Intervjuade tjänstemän upplever att det är svårt att få tillgång till nätverket när romska barn är under utredning för vård.

Socialstyrelsen konstaterar att även om det inte finns möjlighet att placera ett romskt barn i nätverket, så har det allmänna, enligt lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (SFS 2009:724), ett särskilt ansvar för att främja barns utveckling av en kulturell identitet och språk.

Något specifikt och aktivt arbete inom socialförvaltningarna för att rekrytera externa romska familjehem utanför nätverket nämns inte i intervjuerna. Om en placering inom nätverket eller ett externt romskt familjehem inte är möjlig, ska kommunerna på andra sätt ta ansvar för att barnet kan behålla och utveckla sin språkliga och kulturella identitet. Även då barn placeras utanför nätverket, och utanför sin kulturella miljö, är det viktigt att barnet regelbundet får träffa sina släktingar och anhöriga. Intervjuerna visar att barnens möjlighet att behålla kontakten med sin kulturella miljö, då de är placerade i ett icke-romskt familjehem, ofta uteslutande blir till en fråga om i vilken utsträckning de får möjlighet att träffa sina biologiska föräldrar. Några särskilda arbetsmetoder, särskilt stöd till, eller utbildning av, de familjehem som vårdar romska barn nämns inte i intervjuerna. Socialstyrelsen anser att det är viktigt att kommunerna arbetar systematiskt med att tillgodose barnens rätt till kulturell identitet och språk.

### **Otrygghetens konsekvenser**

Rädslan, otryggheten och den ömsesidiga förtroendeklyftan, som på många sätt är kopplad till frågan om omhändertagande av barn, kan få till följd att enskilda romer inte vänder sig till socialtjänsten för att få hjälp med att tillgodose sina rättigheter och behov. Åtskilliga intervjuade romer är inne på detta. Även om resonemanget i första hand gäller socialtjänstens kompetensområde så kan det utvidgas till att gälla även andra myndigheter och instanser i samhället. Det kan till exempel innebära att man inte gör en polisanmälan när man utsatts för ett brott eller att man undviker att uppsöka sjukvården när man är i behov av vård. Några intervjuade nämner att de inte skulle vända sig till socialtjänsten för att ansöka om

ekonomiskt bistånd, även om de hade rätt till det, på grund av rädsla att en utredning om ett omhändertagande av barnen kan påbörjas. Tidigare avsnitt i Socialstyrelsens bidrag till nulägesbeskrivningen beskriver att romer inte vänder sig till socialtjänsten för att få hjälp med sådant som familjerådgivning, missbruksvård och skyddat boende på grund av liknande rädsla. Många intervjuade påpekar att romer inte använder sig av kommunal äldreomsorg och att det till stor del har att göra med en fråga om trygghet och ett lågt förtroende för svenska myndigheter.

En konsekvens av den här otryggheten och förtroendeklyftan, som nämns i intervjuerna, är vidare att romer i mindre utsträckning än andra grupper i samhället överklagar fattade beslut. Ett lågt förtroende för socialtjänsten kan också innebära att romer drar sig för att söka stöd för exempelvis familjerådgivning. Några intervjuade efterlyser en familjerådgivning med romsk kulturkompetens. Det handlar dels om att familjerådgivaren bör ha god kunskap om romsk kultur men också att romer i förekommande fall kan behöva ökad kunskap och bättre information om familjerätt och om möjligheterna att få hjälp. Intervjuade tjänstemän menar att en familjerådgivning som ges av personal med romsk kulturkompetens vore en bra idé, men det är inte en fråga som varit uppe på dagordningen. För att öka romernas förtroende för socialtjänsten, och på så sätt i större utsträckning tillgodose romernas tillgång till rättigheter, är de öppna verksamheterna, såsom familjerådgivningen, av avgörande betydelse.

Även vad gäller kvinnojourernas arbete efterlyser många romer särskild romsk kulturkompetens. Det finns ingen forskning som tyder på att våld i nära relationer skulle vara vanligare bland romer i jämförelse med andra grupper i samhället. De intervjuade romerna betonar att det snarare förhåller sig tvärtom, men förnekar inte att våld i nära relationer – liksom i alla grupper i samhället – kan förekomma. Ett problem som nämns, både av romer och kommunala tjänstemän, är att det förekommer att romska kvinnor nekas plats på skyddade boenden. De romer som är utsatta för våld har därför inte i samma utsträckning tillgång till skydd som andra utsatta i samhället. Om romska kvinnor nekas skydd på grund av sin etnicitet så gör kvinnojouren i fråga sig skyldig till diskriminering. Vetskapen om att detta händer får till följd att romska kvinnor i behov av skyddat boende inte söker sig till kvinnojourerna. Även personal inom socialtjänsten har uppfattningen att romer inte söker stöd och hjälp från socialtjänsten, när de utsatts för våld i nära relationer, i samma utsträckning som befolkningen i övrigt.

Romers tillgång till hjälp vid missbruksproblem försvåras av rädsla och misstroende. Brist på information om möjligheter till hjälp och stöd bidrar också till att göra hjälpen svårtillgänglig för romer.

## Äldreomsorg

Både romer och tjänstemän uttrycker att romer i mindre utsträckning än andra grupper använder sig av kommunal äldreomsorg. De intervjuade romerna ser såväl kulturella som historiska orsaker till detta. Man förklarar att romer vårdar sina äldre anförvanter i hemmet och att romer vill bli omhändertagna av sina anhöriga när de kommer upp i åldrarna. I grund och botten handlar det om en fråga om trygghet. Samhörigheten inom den romska gruppen lyfts fram som något mycket positivt för att skapa trygghet, inte bara för de äldre utan även för deras anhöriga. Romerna förklarar att den äldre generationen romer ofta har sämre förtroende för det svenska samhället, i jämförelse med den yngre generationen. Det har i sin tur att göra med övergrepp och kränkningar som romer och resande utsattes för av den svenska staten och de kommunala socialvårdande myndigheterna under 1900-talet. Många av de romer och resande som nu är i pensionsåldern har egna, ofta traumatiska och skrämmande erfarenheter.

Flera intervjuade romer menar att den kommunala äldreomsorgen inte är anpassad efter romernas behov och önskemål. Av tradition tar romer hand om sina föräldrar, men det tar inte kommunens biståndsbedömare tillräcklig hänsyn till, menar man. De intervjuade anser att romer alltför sällan beviljas ekonomisk ersättning som anhörigvårdare. Behov och önskemål kan se olika ut för olika romska grupper och individer. Det här är något som man måste ha kunskap om, och vara lyhörd för, inom äldreomsorgen. Intervjuade romer önskar att det läggs ner mer tid på att föra en dialog med de romska vårdtagarna och deras familjer.

I Socialstyrelsens rapport om nationella minoriteter och äldreomsorgen (2011) beskrivs att de äldre romerna behöver kommunikation och aktiviteter på sitt eget språk men samtidigt kan man inte tänka sig att få hjälp av personer från den egna gruppen när det gäller personlig hygien. Det finns också skamkänslor kopplade till att få hjälp av andra än den egna familjen och släkten. Det framstår som att man övergivits av sin familj. Det finns skillnader mellan olika romska grupper i hur man ser på äldreomsorgen och vilka lösningar man önskar, men inom varje grupp har också individer skilda uppfattningar. Lagen om nationella minoriteter anger att det allmänna ska främja de nationella minoriteternas möjligheter att behålla och utveckla sin kultur och sitt språk (§4). Detta bör beaktas i socialtjänstens beslut och det är därmed viktigt att personalen lyssnar på de äldre romer som får en plats på ett äldreboende, för att få veta hur de individuella önskemålen ser ut.

Intervjuade tjänstemän har också uppfattningen att romer inte använder kommunal äldreomsorg i samma utsträckning som övriga medborgare. De påpekar att behovet av personal med olika språkkompetenser hela tiden ökar inom äldreomsorgen. Människor som lider av demens och inte har svenska som modersmål har svårt att kommunicera med personalen och de andra som bor på hemmen, vilket leder till ökad otrygghet, ensamhet och sämre livskvalitet. I takt med att romer använder kommunal äldre-

omsorg i större utsträckning kommer även behovet av romsk personal, och personal med olika kompetens i språk som är relevanta för romer, att öka.

### **Kultur, identitet och socialt arbete**

Syftet med Socialstyrelsens bidrag till nulägesbeskrivningen har inte varit att utreda i vilken utsträckning romer har ekonomiskt bistånd. Samtidigt som behovet av försörjningsstöd för vissa grupper och individer inom den nationella minoriteten romer kan vara stort, så finns tecken som tyder på att romer och resande med ett sådant behov, i mindre utsträckning än majoritetsbefolkningen söker sig till socialtjänstens individ- och familjeomsorg för hjälp och stöd, mycket på grund av ett bristande förtroende för socialtjänsten.

Socialtjänstens mål beskrivs i 1 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL. Samhällets socialtjänst ska på demokratins och solidaritetens grund främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Socialtjänsten ska inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser under hänsynstagande till människors ansvar för sin och andras sociala situation. Verksamheten ska bygga på respekt för människors rätt till självbestämmande och integritet.

Ekonomiskt bistånd är välfärdssystemets yttersta skyddsnät och ett komplement till samhällets generella system. Den person som inte på egen hand kan tillgodose sina behov, eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt, har enligt 4 kap. 1 § SoL rätt till bistånd för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

Insatserna ska alltid utgå från den enskilde individens behov och livssituation och, utifrån en individuell behovsprövning, syfta till att den enskilde så snart som möjligt kan klara sin egen försörjning. Människors ekonomiska behov ska samtidigt bedömas i relation till deras livssituation i övrigt (s.k. helhetssyn). En viktig princip i socialtjänstlagen är att insatserna ska utformas och genomföras tillsammans med den enskilde individen.

I Socialstyrelsens handbok för socialtjänsten om ekonomiskt bistånd (2013) beskrivs att god kvalitet ur den enskilde brukarens perspektiv kan innebära att

- bli bemött med respekt
- få tillräcklig information för att kunna tillvarata sina rättigheter
- verksamheten är lättillgänglig
- både utredning och handläggning är snabb och effektiv
- verksamheten bedrivs rättssäkert
- det finns möjlighet att byta handläggare
- verksamheten särskilt beaktar barnperspektivet
- det finns tillgång till insatser som syftar till egenförsörjning

- både hinder och resurser för egenförsörjning utreds
- insatserna utformas efter den enskildes behov och förmåga och så långt som möjligt i samråd.

Socialstyrelsen konstaterar i rapporten *Interkulturellt socialt arbete* (2010) att förtroende för IFO och tillit till den enskilde socialarbetaren är avgörande för brukarens tillfredsställelse med bemötandet och insatserna. Om den enskilde brukaren saknar förtroende för socialtjänsten så måste man bygga upp en mellanmänsklig tillit som i sin tur kan påverka förtroendet för socialtjänsten i stort. Att bygga upp ett förtroende kan ta tid och den personliga kontakten mellan socialarbetaren och brukaren är helt avgörande i processen (Socialstyrelsen 2010, s. 35).

Flertalet intervjuade romer berättar att de är missnöjda med bemötandet. Ett utbrett önskemål är att relationen och kontakten med den enskilde socialarbetaren ska vara mer personligt. De intervjuade tjänstemännen anser att det allra viktigaste för ett bra bemötande är att vara tillgänglig och träffa brukarna så mycket som möjligt. Den personliga kontakten anses också avgörande för att nå ut med relevant information om rättigheter och regelverk. Såväl romer som tjänstemän anser att socialtjänsten behöver bli bättre på att nå ut med information om vilket stöd och vilken hjälp som socialtjänsten kan erbjuda.

Socialstyrelsen konstaterar att förmågan att kommunicera och informera är avgörande för ett bra bemötande och god kvalitet i det sociala arbetet. Nödvändig information om rättigheter, skyldigheter och regelverk måste nå fram till brukarna. För ett interkulturellt arbetssätt krävs att kommunerna och socialtjänsten ger tydlig information på lätt svenska och olika språk, om möjligheter och rättigheter till hjälp och service och vidare att socialtjänsten vid behov kan erbjuda väl kvalificerad tolk och personal med goda kunskaper att arbeta via tolk.

Såväl romer som tjänstemän beskriver att diskriminering av romer förekommer inom socialtjänsten. I vissa fall handlar det om fördomar, bristande kunskaper och misstroende. I andra fall är de rutiner och arbetssätt man använder sig av inte anpassade efter romernas behov och önskemål. Endast någon enstaka intervjuad rom berättar att ett avslag på biståndsansökan överklagats. Även några intervjuade tjänstemän upplever att romer sällan överklagar ett avslag på biståndsansökan.

För att säkerställa god kvalitet i det sociala arbetet och för att motverka diskriminering anser Socialstyrelsen att det viktigt att den enskilda brukaren har möjlighet att byta handläggare. Om romer i mindre utsträckning än befolkningen i övrigt överklagar fattade biståndsbeslut innebär detta ytterligare ett hinder för dem att få tillgång till sina rättigheter. Kommunerna och socialtjänsten kan behöva förbättra informationen om hur man överklagar beslut. Den reella möjligheten att överklaga beslut är avgörande för rättssäkerheten och för att motverka diskriminering inom socialtjänsten.

I rapporten om interkulturellt socialt arbete resonerar Socialstyrelsen om vilken betydelse som socialarbetaren ska tillmäta brukarens etniska tillhörighet, i förhållande till andra aspekter som kan vara av betydelse i mötet, samt den enskilde brukarens individuella identitet, livssituation och önskemål. Fokus på skillnader eller likheter får konsekvenser för den enskilde socialarbetarens förhållningssätt. Å ena sidan finns det risker med en överdriven betoning av den kulturella identitetens betydelse. Å andra sidan kan en brist på kunskap om den kulturella identitetens betydelse och olika etniska gruppers livsvillkor leda till en oavsiktlig diskriminering och sämre kvalitet i det sociala arbetet. En förutsättning för god kvalitet i socialtjänsten och ett interkulturellt arbetssätt kan vara en medvetenhet om etnocentrism och kunskap om betydelsen av det kulturella mötet, migrationserfarenhet, traumatiska upplevelser, strukturell diskriminering, uppväxt och föräldraskap inom flera kulturer och de nationella minoriteternas situation och rättigheter (Socialstyrelsen 2010, s. 25-31). Utöver allmängiltig yrkeskunskap kan det krävas kunskaper och insikter i de här frågorna för att göra en riktig bedömning av den enskilde brukarens individuella och unika behov (ibid. s. 9).

Intervjuade romer anser att socialtjänsten i pilotkommunerna emellanåt lägger för stor vikt vid etnicitet, identitet och kultur och att socialarbetarna misstolkar vad romsk kultur är, vilket i sin tur påverkar bemötandet negativt. Man menar att socialarbetarens förförståelse av romsk kultur kan präglas av stereotypa föreställningar eller rent av fördomar och att det saknas kunskap och insikt om att den nationella minoriteten romer är en heterogen grupp och att livsvillkor och önskemål kan variera stort mellan olika romska grupper och individer. Det finns å andra sidan åsikten att socialtjänsten, till exempel när det gäller ekonomiskt bistånd, arbetar för individinriktat och inte tar hänsyn till den biståndssökandes bakgrund och kultur. Man anser att socialtjänsten överbetonar vikten av att alla ska behandlas lika, oavsett kulturell bakgrund och romernas situation, och därmed beaktas inte viktiga aspekter för en bedömning av den enskildes behov.

Socialstyrelsen anser att ett interkulturellt och inkluderande arbetssätt innebär att kommunerna behöver anpassa tjänsterna utifrån brukarnas behov, vilket till exempel kan kräva ett flexibla och mer anpassat utbud. Vidare är det viktigt att metodvalen anpassas till varje brukare utifrån en helhetssyn som tar hänsyn till olika livssituationer, erfarenhet, förmåga och önskemål. Det är också viktigt att socialarbetarna har en god förståelse och kunskap om romernas utsatta position i samhället. Vidare bör socialarbetarna ha kunskap och medvetenhet om de historiska oförrätterna, de övergrepp och de kränkningar, som samhället och myndigheterna utsatte romer för och vilka konsekvenser oförrätterna får för romernas förtroende för socialtjänsten i nutid. Den diskriminering och marginalisering som romer än idag drabbas av på arbetsmarknaden, bostadsmarknaden och i det vidare samhället bör vägas in. Utan sådan kunskap är det

inte möjligt att göra en individuell behovsbedömning. I förekommande fall kan det även vara viktigt för socialarbetaren att ha kunskap om romsk kultur och familjeliv.

Socialstyrelsen anser att en viktig åtgärd är att socialtjänsten verkar för en bredare personalsammansättning. Personal med olika kulturell bakgrund och språkkompetens kan motverka risken för etnocentrism, missuppfattningar och diskriminering, samt öka kunskapen, den interkulturella förståelsen och förbättra kommunikationen med brukarna. Romska brobyggare inom socialtjänsten är ett lovvärt initiativ som kan visa sig förbättra det interkulturella sociala arbetet och ge en mer nyanserad bild av vad romsk kultur är och innebär och förklara när det romska är relevant och när det inte är det.

### **Mänskliga rättigheter**

Beskrivningen av situationen i de fem pilotkommunerna utgår ifrån ett rättighetsperspektiv. Detta slogs fast både i regeringens strategi för romsk inkludering (Regeringens skrivelse 2011/12:56) och i samrådet med romer under arbetet med beskrivningen.

Sverige har undertecknat och ratificerat FNs konvention om mänskliga rättigheter (REF) och därför ska den införlivas eller implementeras i den svenska lagstiftningen. De mänskliga rättigheterna ska respekteras, skyddas och uppfyllas av staten i förhållande till den enskilda människan. Utgångspunkten är såväl lagstiftningen, i synnerhet grundlagen, som den allmänna förklaringen om de mänskliga rättigheterna och de internationella konventioner som Sverige har ratificerat. Svensk rätt ska, så långt det är möjligt inom ramen för lagens ordalydelse, tolkas på ett sätt som är förenligt med Sveriges konventionsåtaganden. Detta gäller alla företrädare för den offentliga makten, dvs. statliga och kommunala myndigheter samt domstolar. [SOU 2010:70, sid 130] Ett exempel på sådan tolkning kan för socialtjänsten innebära att man utgår från att de flesta grundläggande behov motsvaras av en särskild mänsklig rättighet. (FN 1192) Den enskildes behov kan då utredas som en mänsklig rättighet även om lagstiftningen i sig inte är en rättighetslagstiftning. Romer har som alla andra mänskliga rättigheter och kommunen är en viktig aktör när romer ska få tillgång till sina rättigheter.

Socialtjänsten har en central roll och ett tydligt ansvar för förverkligandet av mänskliga rättigheter. De mänskliga rättigheterna utgör en viktig tolkningsram för det offentligas arbete och det är speciellt viktigt inom socialtjänsten, eftersom socialtjänstlagen är en ramlag, dvs. regleringen är övergripande och vag. Detta ger i sin tur socialarbetarna en framträdande roll och maktposition och deras kunskaper om mänskliga rättigheter blir avgörande för hur de tolkar och omsätter lagen. Kunskap och medvetenhet hos såväl kommunala tjänstemän som hos romer om de mänskliga rättigheterna, som *individens rättigheter* och *det allmännas skyldigheter* är viktiga för att de ska förverkligas och skyddas. [SOU 2010:70 s 121].

Det krävs alltså kunskaper och intresse hos ledning, handläggare, vårdbiträden, personliga assistenter och andra för att de som söker hjälp ska få tillgång till sina mänskliga rättigheter. Utgångspunkten är att invånarna har legitima förväntningar och anspråk utifrån sina rättigheter.

Portalparagrafen i socialtjänstlagen klargör att socialtjänsten ska grundas på demokrati och solidaritet för att främja människornas sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Den ska även bidra till att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser och bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. De mänskliga rättigheterna anger att alla människor är födda fria och lika i värde och rättigheter.

En stor del av artiklarna i den allmänna förklaringen om mänskliga rättigheter och i andra konventioner har särskild relevans för det sociala arbetets och socialtjänstens handläggning och beslutsfattande, service och rådgivning. Det är särskilt tydligt i artiklarna om rättvis fördelning av resurser, rätten till tillräcklig levnadsstandard och social trygghet. Även rätten att inte bli diskriminerad, att bli värdigt bemött och känna sig delaktig är av central betydelse. Bestämmelser om opartiskhet, saklighet och rättssäkerhet i handläggning och beslutsfattande är viktiga för socialtjänstens verksamhet, liksom begränsningarna i rätten att inskränka i enskildas frihet med olika tvångsmedel.

I handboken om mänskliga rättigheter och socialt REF arbete lyfter FN fram en rad värden som mänskliga rättigheter grundar sig på. Några av dessa grundläggande värden är *liv, frihet, jämlikhet, icke-diskriminering, rättvisa, värdighet* och *integritet*.

Ett respektfullt bemötande bygger på de centrala människorättsvärdena, framför allt värdighet. Ett respektfullt bemötande kan ses som en utkrävbar rättighet, i likhet med andra mer tydligt definierade och avgränsade rättigheter.

Bemötande handlar om den grundinställning som präglar mötet i direkta kontakter och i övrigt, men även synsätt som förmedlas i lagar och regelverk (SOU 1999:21). Bristen i bemötande kan vara allt från nästan omärkliga, men kanske djupt upplevda, kränkningar till påtagliga övergrepp. Det kan även handla om att enskilda sätts i svåra situationer på grund av hinder som verksamheter sätter upp eller förhåller sig till (till exempel när äldre i behov av omsorg inte ges möjlighet att flytta till en annan kommun). (SOU 1997:170) Bemötande har stor betydelse för brukares och medborgares upplevelse av värdighet, identitet och livskänsla. Bemötande är också viktigt för att göra övriga mänskliga rättigheter tillgängliga.

Respekt framstår som grunden i bemötande och kan till och med ses som ett grundläggande villkor för övriga centrala människovärden. Respekt för den enskilde innebär att ta till vara personens värdighet, integritet, frihet, likvärdighet och förväntan på rättvisa. Länken mellan etik och mänskliga rättigheter blir tydlig i ett respektfullt bemötande. Förverkli-



gandet av den enskildes mänskliga rättigheter förutsätter ett etiskt handlande från socialarbetarens sida, liksom det omvänt blir tydligt att det etiska handlandet innefattar värdet av mänskliga rättigheter.

Socialarbetarna står för den praktiska tillämpningen av lagar, regler och organisationens policy, men definierar också situationen och behoven. Eftersom lagstiftningen inte säger konkret vad och hur tjänstemannen ska göra, inverkar socialarbetarnas egna värderingar på deras tolkning av lagen. Deras handläggning och beslutsfattande är beroende av vilka kunskaper de har, både om den aktuella regleringen och om dess sammanhang. När socialarbetare definierar och identifierar behov (i dialog med brukaren, utifrån regelverk, vetenskaplig och annan kunskap, strukturerade instrument m.m.), finns det oundvikligen ett utrymme för tolkningsföreträde och maktutövning. Då kan kunskap om de mänskliga rättigheterna stärka såväl brukarens delaktighet som hennes eller hans position som jämbördigt. Sett från den enskilda klientens perspektiv kan detta innebära inslag av godtycke och brister i rättssäkerhet.

Tjänstemannen ska hjälpa den enskilde att definiera behov, i syfte att tillvarata hennes eller hans rättigheter. Människor som inte känner till vilken hjälp eller service som finns kan exempelvis inte formulera att de är i behov av servicen, och inte heller ansöka om sådant bistånd. En person som till exempel inte känner till att det finns traumaterapi söker inte sådan hjälp, även om hon lider av allvarlig post-traumatisk stress. Ett annat exempel kan vara när en person är i behov av hemtjänst och inte vet vilka typer av biståndsinsatser man kan ansöka om.

Det är inte enbart viktigt att resultatet blir rätt och behovet uppfyllt utan, även att detta genomförs med beaktande av de mänskliga rättigheterna. Bemötande och respekt för människan är därför avgörande. Insyn och tillgång till information är viktigt i socialt arbete. Rätten till insyn och information har även stöd i lagstiftning, men utgör i sig en mänsklig rättighet för den enskilda människan. Detsamma gäller kravet på deltagande eller medverkan i alla delar av processen. Det gäller också inte enbart enskilda utan även grupper som är berörda.

Rättvisa, jämställdhet och icke-diskriminering inom socialtjänsten är grundläggande i såväl vår lagstiftning som i en demokrati, i alla delar av processen och i bemötandet. Ett sådant socialt arbete förutsätter också respekt för kulturella skillnader och kunskap hos personalen om olika kulturer och om behov och rättigheter hos människor från skilda kulturer.