



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Vänskapliga möten eller funktionella besök?

En kvalitativ studie om äldres upplevelser av social gemenskap
i hemtjänsten och av insatsen promenad.

Socionomprogrammet, vt 2010

C-uppsats

Författare: Anna Bengtsson

Handledare: Siv Hansson

Abstract

Titel Vänskapliga möten eller funktionella besök? En kvalitativ studie om äldres upplevelser av social gemenskap i hemtjänsten och av insatsen promenad.

Författare Anna Bengtsson

Nyckelord äldre, hemtjänst, social gemenskap, promenad

Uppsatsen motiveras genom statliga rapporter om ett bristande socialt innehåll i hemtjänsten. Syftet är att beskriva och förstå hur äldre upplever social gemenskap med omvårdnadspersonal i samband med praktiska och omsorgsinriktade hemtjänstinsatser och hur äldre upplever beviljade promenader inom hemtjänsten. Uppsatsen söker svar på följande frågeställningar:

- Hur upplever äldre den *sociala gemenskapen* vid praktiska och omsorgsinriktade hemtjänstinsatser?
- Hur upplever äldre hemtjänstinsatsen *promenad*?
- Hur viktigt anser äldre att det *sociala innehållet* i hemtjänsten är?

Det empiriska materialet har samlats in genom kvalitativ metod i form av intervjuer. Åtta äldre har intervjuats, varav alla hade hemtjänst dagligen och sju hade promenad beviljat. Materialet har analyserats i enlighet med den hermeneutiska cirkelns princip och genom meningstolkning. För att fördjupa och förankra analysen har interaktionistisk teori, rollteori och teorier om copingstrategier samt tidigare forskning om äldre och hemtjänst använts. Resultatet visar att hemtjänstpersonalen var mycket uppskattad av alla informanter. Upplevelsen av social gemenskap med personalen var beroende av hur djup relationen med personalen var. I vissa fall kunde relationen likna en vänskapsrelation och hemtjänstpersonalen kunde ersätta rollförluster som den äldre hade upplevt och bidra till skapandet av den äldres identitet. Det största hindret för social gemenskap mellan den äldre och hemtjänstpersonalen var personalens tidsbrist. Upplevelserna av promenad var positiva från nästan alla informanter. Glädjen över promenaderna var dock beroende av den äldres förmåga att genom copingstrategier och undvikande av oproduktivt tänkande anpassa sig till de normer och ramar som är legitima då man är beroende av hjälp från hemtjänsten för att komma ut på promenad. Slutligen visar resultatet att social gemenskap och djupa relationer inte är önskvärdt av alla äldre. För en del äldre var det viktigast att personalen utförde de sysslor som de äldre hade beviljat. Detta synsätt fanns även representerat i relation till promenader då själva promenaden, och inte nödvändigtvis sällskapet, var viktigast för flera av de äldre.

Förord

Det är med en svag känsla av överklighet som jag konstaterar att uppsatsen nu, efter två månaders arbete, är färdig. Jag måste erkänna att jag som ensam författare känner mig oerhört stolt över att ha producerat denna uppsats. Trots mitt ensamma författarskap är jag dock inte den enda som har bidragit till uppsatsen. Det finns några viktiga personer vars medverkan förtjänar ett omnämmande och ett stort tack. Först och främst vill jag tacka de äldre som ställde upp på intervjuer och lät mig ta del av en liten bit av deras liv. Jag vill även tacka biståndsbedömarna som hjälpte mig att kontakta informanter och följde mina något komplicerade order. Biståndsbedömarnas chef förtjänar ett särskilt omnämmande och tack för ett stort stöd och engagemang i mitt arbete. Jag vill också tacka min handledare Siv som har väglett mig genom det stundtals snåriga uppsatsarbetet. Slutligen förtjänar min sambo ett tack för att ha stått ut med alla timmar jag har tillbringat framför datorn och med ett vardagsrum överbelamrat med papper och böcker.

Anna Bengtsson, Göteborg, 2010-04-22

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1. Bakgrund och problemformulering	1
1.2. Syfte & frågeställningar	2
1.3. Begreppsförklaringar.....	2
1.4. Förförståelse	3
1.5. Uppsatsens disposition	3
2. Tidigare forskning	3
2.1. Svensk forskning	4
2.1.1. Forskning om relationer mellan brukare och omvårdnadspersonal	4
2.1.2. Forskning om mötet i hemtjänsten	6
2.1.3. Forskning om äldres upplevda kvalitet	7
2.2. Internationell forskning	8
2.2.1. Forskning om hemtjänst	8
2.2.2. Forskning om informell och formell omsorg	9
2.3. Reflektion	10
3. Metod	11
3.1. Val av metod	11
3.2. Tillvägagångssätt.....	11
3.2.1. Litteratursökning	12
3.2.2. Urval.....	12
3.2.3. Intervjuer	13
3.2.4. Analys.....	14
3.2.5. Upplägg av resultat- och analysdel	15
3.3. Validitet, reliabilitet, generaliserbarhet	15
3.4. Etiska överväganden	16
4. Teoretiska perspektiv	18
4.1. Interaktionism och rollteori	18
4.2. Copingteori.....	20
4.3. Reflektioner	20
5. Resultat och analys.....	21
5.1. Presentation av informanterna.....	21
5.2. Social gemenskap.....	21
5.2.1. Befintligt umgänge.....	21
5.2.2. Definition av och inställning till social gemenskap	22

5.2.3. Analys.....	23
5.3. Social gemenskap i hemtjänsten	24
5.3.1. Hjälpsamhet, umgänge och ”göra det som ska göras”	25
5.3.2. Umgänget med och relationen till personalen	26
5.3.3. Analys.....	28
5.4. Tid för social gemenskap i hemtjänsten	31
5.4.1. Åsikter om tid.....	31
5.4.2. Analys.....	32
5.5. Promenad.....	33
5.5.1. Upplevelser av promenad	34
5.5.2. Analys.....	35
6. Sammanfattande diskussion	36
6.1. Hur upplever äldre den <i>sociala gemenskapen</i> vid praktiska och omsorgsinriktade hemtjänstinsatser?	37
6.2. Hur upplever äldre hemtjänstinsatsen <i>promenad</i> ?	38
6.3. Hur viktigt anser äldre att det <i>sociala innehållet</i> i hemtjänsten är?	39
6.4. Avslutande kommentarer och förslag på vidare forskning	39

Referenslista

Bilagor

Bilaga 1: Instruktioner till biståndshandläggarna

Bilaga 2: Intervjuguide

Bilaga 3: Samtyckesbrev

Bilaga 4: Samtyckesenkät

1. Inledning

1.1. Bakgrund och problemformulering

Idén till denna uppsats föddes under min studiepraktik på socionomprogrammet. Hösten 2009 praktiserade jag som biståndsbedömare i äldreomsorgen. Under min tid som praktikant började jag intressera mig för social tid i hemtjänsten i form av beviljad promenad.

Anledningen till att det var beviljad promenad som fångade mitt intresse var att jag upplevde promenaden som en väldigt vanlig social insats. Min upplevelse under praktiktiden var att de sociala insatserna tyvärr prioriteras bort när arbetsbelastningen på hemtjänstpersonalen blir för hög. Denna iakttagelse stämde även väl överens med mina tidigare erfarenheter från arbete som omvårdnadspersonal inom hemtjänsten. Jag hade dock en föreställning om att det finns en utbredd social gemenskap mellan hemtjänstpersonal och brukare som inte enbart är beroende av sociala insatser utan även utspelar sig i samband med andra hemtjänstinsatser. Under praktiktiden växte mitt intresse för insatsen promenad och social gemenskap vid övriga hemtjänstinsatser allt starkare och blev slutligen startskottet på denna C-uppsats. Nedan kommer jag att redovisa relevanta lagrum och rapporter, vilka berör bistånd till äldre och socialt innehåll i hemtjänsten, och tillsammans utgör grunden för denna uppsats

Äldres rätt till sociala insatser regleras precis som övriga hemtjänstinsatser i Socialtjänstlagens 4: e kapitel § 1 där det stadgas att ”den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt” (Socialtjänstlag 2001:453, 4 kap. § 1). Särskilda bestämmelser för äldre finns i Socialtjänstlagens 5: e kapitel där bland annat det sociala innehållet i biståndet till äldre tas upp. Kapitlets 4: e § paragraf lyder: ”Socialnämnden skall verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra” (Socialtjänstlag 2001:453, 5 kap. § 4). I regeringens proposition till en tioårig nationell utvecklingsplan för vård och omsorg om äldre från 2005 fastslås att hemtjänst måste innehålla sociala insatser såsom samtal, ledsagning och aktivering med mera. Rapporten menar att det finns indikationer på att det sociala innehållet blir nedprioriterat och tar bland annat upp studier som visar att det mellan 1997 och 2004 beviljades för få sociala insatser (Prop. 2005/06:115). För att utveckla kvaliteten i äldreomsorgen erbjöd regeringen 2006 till 2008 stimulansmedel till kommunerna och landstingen. Det sociala innehållet var prioriterade områden för dessa medel under 2007 och 2008. Under 2007 sökte nästan alla Sveriges kommuner stimulansbidrag och det sociala innehållet var en av de delar som många kommuner valde att satsa på. I sina ansökningar om stimulansmedel uppger kommunerna att satsningar på det sociala innehållet bland annat skulle innebära att omvårdnadspersonalens och framförallt kontaktpersonens roll ska kunna utvecklas och att denne bland annat ska kunna genomföra aktiviteter och utomhusvistelser med den äldre (Socialstyrelsen, 2008).

Ovanstående genomgång av relevanta lagrum och rapporter visar enligt mig att det sociala innehållet i hemtjänsten i högsta grad är ett aktuellt område och ett område som, trots det lagliga stödet, är ett bristområde. Problemformuleringen bakom min uppsats är med andra ord den bristande kvaliteten i det sociala innehållet i hemtjänsten. Mitt övergripande syfte med uppsatsen blir att anlägga ett brukarperspektiv till problemformuleringen och undersöka hur brukarna själva upplever det sociala innehållet och en social insats. Jag anser att ovanstående genomgång av det sociala innehållets aktualitet motiverar till min uppsats. Enligt Lilja (2005) bör en studie och dess analys leda till ökade kunskaper och till praktisk nytta. Min förhoppning med uppsatsen är att den genom ökad kunskap om äldres

upplevelser av det sociala innehållet kan bidra till bättre praxis för handläggare inom det sociala området.

1.2. Syfte & frågeställningar

Uppsatsen syftar till att beskriva och förstå hur äldre upplever social gemenskap med omvårdnadspersonal i samband med praktiska och omsorgsinriktade hemtjänstinsatser. Mitt syfte är vidare att beskriva och förstå hur äldre upplever beviljade promenader inom hemtjänsten.

Mina frågeställningar är:

Hur upplever äldre den *sociala gemenskapen* vid praktiska och omsorgsinriktade hemtjänstinsatser?

Hur upplever äldre hemtjänstinsatsen *promenad*?

Hur viktigt anser äldre att det *sociala innehållet* i hemtjänsten är?

1.3. Begreppsförklaringar

För att underlätta läsningen och förståelsen av uppsatsen kommer jag nedan att definiera några av de begrepp som används och redovisa vilka ord som kommer att användas synonymt med begreppen.

Äldre: Personer över 65. Definitionen baseras på åldersgränsen för att bli beviljad hemtjänst i äldreomsorgen. Äldre personer som omnämns i denna uppsats kommer att kallas för äldre eller brukare. I resultat- och analyskapitlet kommer jag omväxlande att referera till de äldre som jag har intervjuat som äldre eller informanter.

Omvårdnadspersonal: Personal som arbetar i hemtjänsten. Definitionen utgår från titeln som används i den stad där undersökningen genomförs. Omvårdnadspersonal kommer också att omnämnas som hemtjänstpersonal och personal i uppsatsen.

Biståndsbedömare inom äldreomsorgen: Person som beviljar insatser till äldre utifrån Socialtjänstlagen.

Praktiska och omsorgsinriktade hemtjänstinsatser: Insatser som exempelvis hjälp med städning och hjälp med hygien och frukost. För att särskilja dessa insatser från sociala insatser kommer jag att referera till dem som praktiska och omsorgsinriktade insatser eller som andra insatser.

Omsorgsrelation: Relationen mellan äldre och omvårdnadspersonal. Begreppet återfinns bland annat i Gustavssons (1999) och Ingvads (2003) studier, vilka presenteras i denna uppsats. Som synonym till omsorgsrelation kommer begreppet relation att användas.

Socialt innehåll i hemtjänsten: Två typer av socialt innehåll i hemtjänsten kommer att beröras i denna uppsats. Den första typen består av en informell aspekt av begreppet och är äldres gemenskap med hemtjänstpersonalen, där relationen till personalen ingår. Den andra typen är promenad, vilket är en social insats som är beviljad enligt Socialtjänstlagen. Definition av det sociala innehållet i denna uppsats bygger på Socialstyrelsens rapport *Är det skäligt att bry sig om själen* från 2003, där socialt innehåll i hemtjänsten definieras. Rapporten nämner fler typer av sociala insatser men jag har valt att begränsa mig till promenad, då det är min uppfattning att det är en vanlig social insats i den kommunal del där

undersökningen genomfördes. Jag ansåg att en avgränsning var tvungen att ske då tiden för och omfånget av en C-uppsats är begränsad. Sammanfattningsvis innehåller uppsatsens definition av socialt innehåll i hemtjänsten två olika typer. Dessa två typer är relationen och gemenskapen med hemtjänstpersonalen och den sociala insatsen promenad.

1.4. Förförståelse

Innan jag går över till att presentera tidigare forskning inom ämnet för uppsatsen har jag valt att kort redogöra för min förförståelse. Då min förförståelse är relativt omfattande anser jag att det är relevant att presentera den. Jag började min yrkesbana inom äldreomsorgen en sommar för knappt sju år sedan. Sedan dess har det blivit ett flertal somrar, främst inom hemtjänsten, och även knappt två år med heltids- och deltidsvikariat som omvårdnadspersonal inom hemtjänsten. Som jag redan har nämnt gjorde jag också min studiepraktik som biståndsbedömare inom äldreomsorgen. Jag har även under arbetet med uppsatsen arbetat extra som biståndsbedömare. Samtidigt som mina erfarenheter har lett till idén till denna uppsats anser jag också att de i viss mån har gett mig en relativt bestämd bild av hemtjänstens organisation, vilket jag ser som negativt. Jag nämnde redan i inledningen min personliga bild av att det sociala innehållet blir nedprioriterad. För att inte uppsatsen ska bli färgad av mina personliga erfarenheter har krävts att jag hela tiden har haft en kritisk medvetenhet mot min förförståelse.

1.5. Uppsatsens disposition

I det inledande kapitlet har jag presenterat bakgrund, problemformulering och syfte. Jag har även redogjort för relevanta begrepp som används i uppsatsen och presenterat min förförståelse. Kapitel 2 tar upp relevant tidigare forskning. I kapitel 3 presenteras val av metod, tillvägagångssätt, bedömning av uppsatsens kvalitet och etiska överväganden. Kapitel 4 innehåller de teoretiska perspektiv som används i uppsatsen. I kapitel 5 presenteras resultat från den empiriska studie som gjorts och en analys av detta material utifrån teoretiska perspektiv och tidigare forskning. I kapitel 6 återkopplas resultat och analys till syfte och frågeställningar i en sammanfattande diskussion. Resultatet av den diskussionen ställs i relation till min förförståelse och till metodrelaterade dilemman som har varit aktuella under uppsatsen. Uppsatsen avslutas med avslutande kommentarer och förslag till vidare forskning.

2. Tidigare forskning

I min genomgång av tidigare forskning har jag främst fokuserat på studier om hemtjänst ur ett brukarperspektiv då det ligger inom ramen för uppsatsens syfte. Några av de studier som jag ska presentera har dock även ett personalperspektiv. I min sökning har jag både gått igenom producerat material i Sverige och internationellt. Min slutsats är att det har producerats oerhört mycket forskning om äldre, framförallt i Sverige. Forskningen har belyst frågor både utifrån personalperspektiv, från äldres perspektiv eller kombinerat dessa perspektiv. Det finns även en del forskning om det som ligger närmast mitt syfte, nämligen relationen och det sociala samspelet mellan äldre och omvårdnadspersonal. Nedan ska jag presentera fyra svenska och två utländska studier som tillsammans berör hemtjänst, äldres livskvalitet och relationer mellan brukare och hemtjänstpersonal. Jag har valt att presentera de delar av studierna som är användbara för min uppsats då en del resultat är helt ointressanta utifrån syftet med denna uppsats. Detta leder till att läsaren inte får en komplett

bild av studierna enbart genom läsning av detta kapitel, dock reduceras andelen onödig text. Forskningsgenomgången startar med fyra svenska studier och avslutas med två internationella.

2.1. Svensk forskning

Den svenska forskning som jag har valt att presentera och använda mig av i denna uppsats berör relationer och socialt samspel i hemtjänsten, mötet i hemtjänsten och upplevd kvalitet i äldres vardag och i vård och omsorg.

2.1.1. Forskning om relationer mellan brukare och omvårdnadspersonal

Omsorg och relationer

2003 publicerades en avhandling av Bengt Ingvad med titeln *Omsorg och relationer, om det känslomässiga samspelet i hemtjänsten*. Avhandlingens syfte är att utifrån ett interaktionistiskt perspektiv beskriva och undersöka samspelet mellan brukare och omvårdnadspersonal i hemtjänsten. Ingvad (2003) belyser mötet i den äldres hem och utgår från både omvårdnadspersonalens och den äldres perspektiv. Ingvad har använt sig av djupintervjuer med omvårdnadspersonal och arbetsledare och av fallstudier kring den äldres bistånd, vilka har innehållit intervjuer med äldre och observationer i den äldres hem, i hemtjänstgruppen, på servicehus med mera.

Ingvad (2003) visar med hjälp av socialpsykologisk teori hur det i samspelet mellan den äldre och omvårdnadspersonalen sker en ömsesidig påverkan på det känslomässiga planet. Detta innebär att deras handlingar leder till emotionella reaktioner hos den andre, vilket påverkar hur de agerar. Ingvad använder begreppen *arbetsprocess* och *socio-emotionell process* för att beskriva det sociala samspelet hemma hos den äldre. Arbetsprocessen refererar till samspelet kring omsorgsarbetet och den socio-emotionella processen refererar till det sociala samspelet vid sidan av omsorgsinsatserna.

Ingvad (2003) analyserar sin empiri utifrån teorier om självet och menar att den äldre och omvårdnadspersonalens innehav av ett själv hjälper dem att engagera sig och förstå den andre. Självet leder också enligt Ingvad till att man blir medveten om sig själv och därmed kan ingå i ett socialt sammanhang och ha sociala relationer. Att ingå i sociala relationer leder till att man får behov av att bli bekräftad och omtyckt. Med detta resonemang förklarar Ingvad att den äldre och omvårdnadspersonalens handlingar påverkar den andre på ett känslomässigt plan. Han vidareutvecklar resonemanget med att förklara att de sociala behoven leder till att den äldre och omvårdnadspersonalen förväntar sig positiv respons från den andra. Den äldre kan exempelvis bekräfta omvårdnadspersonalen genom att uppskatta dennes arbete och omvårdnadspersonalen kan i sin tur visa att den äldre betyder något för dem. Detta samspel präglar den arbetsprocess och socio-emotionella process som pågår i mötet hemma hos den äldre och sociala kvaliteter kan uppstå ur båda dessa processer. Samspelet har även en dimension av makt då en part genom positiv förstärkning kan få ökad makt över den andre.

Enligt Ingvad (2003) befinner sig den äldre i ett underläge gentemot omvårdnadspersonalen då denne är beroende av hjälpen. Den äldre strävar därför efter jämbördighet i relationen och har ett socialt intresse av relationen medan omvårdnadspersonalen vill ha en överordnad ställning i relationen. Relationen präglas också av ett ömsesidigt beroende vilket hanteras av parterna genom att antingen distansera sig till eller närma sig den andre. Beroendet härstammar från de sociala behoven parterna har och präglar handlingar kopplade till

omsorgsarbetet både från den äldre och från omvårdnadspersonalen. Ingvad menar att parterna har två strategier i samspelet, att anpassa sig till varandra eller att underordna sig. Ett konstruktivt samspel kräver att båda parter samverkar och ser saker ur varandras perspektiv, vilket leder till positiva känslor.

Ingvad (2003) beskriver hur en misslyckas anpassningsprocess kan leda till en konflikt mellan den äldre och omvårdnadspersonalen. Konflikten visas i båda parter handlingar och Ingvad kallar detta en upptrappad konflikt. Det kan exempelvis leda till att den äldre försöker bli oberoende av hjälp. Ingvad avslutar avhandlingen genom att beskriva hur den äldres och omvårdnadspersonalens kontexter påverkar det känslomässiga samspelet. Dessa kontexter kan till exempel bestå av hemtjänstgruppen och den äldres familj.

En omsorgstriad

1999 publicerades en avhandling av Gerd Gustavsson med titeln *En omsorgstriad*. Avhandlingens huvudsakliga syfte är att "beskriva och analysera relationerna mellan omsorgsmottagare, vårdbiträden och hemtjänstassistenter" (Gustavsson, 1999, sid 13). Jag har valt att utesluta de resultat som rör hemtjänstassistenten då det är relationen mellan de äldre och omvårdnadspersonalen som är ämnet för denna uppsats. Gustavsson (1999) definierar utformandet av relationer i omsorg som ett balanserande. Balanserandet rör sig mellan tre motsatspar, vilka är organisation och individ, yrkesmässighet och vänskaplighet samt ansvar och makt. Under motsatsparen organisation och individ för Gustavsson en diskussion om skäligen levnadsnivå och behov och menar att samtalet mellan omsorgsmottagaren och omvårdnadspersonalen är ett medel för den äldre för att få god omsorg och uppnå skäligen levnadsnivå. Karaktären på omsorgen och den praktiska hjälpen är betydelsefulla för hur relationen mellan personal och brukare utvecklas. Vidare beskriver Gustavsson (1999) att det är betydelsefullt för de äldre att få hjälp från sin ordinarie omvårdnadspersonal och att de äldre är villiga att byta dag och tid för att möjliggöra att det blir så. Det är även betydelsefullt för de äldre att personalen har tid, vilket varken de äldre eller personalen själva upplever att personalen har. De äldre kan genom att avstå från att be om hjälp med något hjälpa personalen att få mer tid. Gustavsson menar att omsorgsrelationerna blir till under denna tidspress. Som avslutningen på detta avsnitt tar Gustavsson upp problem i omsorgsrelationen. Ett exempel på dessa är när omvårdnadspersonalen inte tar hänsyn till brukarens önskemål om hur sysslor i dennes hem ska utföras.

Under det andra motsatsparet, yrkesmässighet och vänskaplighet, konstaterar Gustavsson (1999) att det existerar vänskapliga omsorgsrelationer i det direkta omsorgsarbetet. Nackdelar med vänskapliga relationer är att en risk för favorisering uppstår och att det blir svårt att omorganisera och flytta personal mellan grupper. Gustavsson menar att både omvårdnadspersonal och brukare får ut något av relationen och att den betyder något för dem. På grund av vänskapsrelationen kan brukarna avstå från praktisk hjälp för att avlasta personalen då de får något annat än den praktiska hjälpen istället. Brukaren kan också ha lättare att se sig som en individ istället för enbart en brukare genom att denne har vänskapliga relationer med personalen. Den vänskapliga relationen kan även leda till att brukaren får existentiell och emotionell omsorg utan att det är beviljat.

I relation till det sista motsatsparet, ansvar och makt, menar Gustavsson (1999) att brukares relation till omvårdnadspersonalen är bättre om de även har hjälp från anhöriga. Enligt Gustavsson formas omsorgsrelationen av brukarens totala situation. Om omvårdnadspersonalen kan träda in i den relation som brukaren önskar ha kan detta möjliggöra att brukaren får den hjälp som den har beviljats.

Gustavsson (1999) konstaterar avslutningsvis att relationen påverkas av den typ av hjälp som brukaren har beviljat. Under anpassning till brukaren umgås omvårdnadspersonalen med denne och utför sysslor i hemmet. Omvårdnadspersonalen och brukaren tycker om varandra och brukaren kan anförtra sig till personalen. Omvårdnadspersonalen kan på grund av sin förmåga förstå brukarens situation och på grund av den goda relationen till brukaren utföra sådant som inte är beviljat, vilket Gustavsson kallar *informell funktionalitet*. Att brukaren får det som ingår i dennes bistånd kallar Gustavsson för *formell funktionalitet*. Enligt Gustavsson påverkas den formella funktionalitetens existens av den informella funktionaliteten. Den vänskaplighet som finns mellan brukaren och omvårdnadspersonalen leder till att brukaren både är beroende av hjälpen och den personliga relationen.

2.1.2. Forskning om mötet i hemtjänsten

Katarina Anderssons (2007) avhandling *Omsorg under förhandling, om tid behov och kön i en föränderlig hemtjänstverksamhet* har fokus på mötet i hemtjänsten i relation till tid, behov och kön. Syftet med avhandlingen är att studera de nämnda komponenterna i intervjuer med äldre, hemtjänstpersonal och biståndsbedömare och i de möten som uppstår mellan dessa grupper. Andersson för även under hela avhandlingen en diskussion om främlingskap i omsorgsrelationen. Det empiriska materialet samlades in genom kvalitativa intervjuer med personal, äldre och biståndsbedömare.

Med fokus på tid konstaterar Andersson (2007) att de tre gruppernas förhållningssätt till tid ser lite olika ut. Biståndsbedömarna ansåg att tid huvudsakligen var irrelevant då de främst beviljade bistånd med fokus på insatsen och enbart beviljade en ungefärlig tid. De ansåg också att hemtjänstpersonalen inte borde fokusera på tid och att de borde vara mer flexibla. För personalen upplevdes tiden som ett styrinstrument då det var förbestämt enligt scheman hur länge de skulle vara hos respektive brukare. En av deras arbetsuppgifter var att planera dessa scheman och i det arbetet var tiden viktig. Personalen pratade om tid som något viktigt för främst de äldre men konstaterade också att de hade för lite tid. Genom oförutsedda händelser i arbetet tappade personalen kontrollen över tiden vilket fick konsekvenser för de äldre. Personalen jagade tiden, upplevde arbetet som stressigt och pratade även om tid som något som möjliggör att göra ”det lilla extra” hos de äldre. Personalen ansåg att tiden inte räcker till det sociala, vilket kunde vara att prata lite, att lyssna och att skapa en närhet i mötet. Tiden var också ett viktigt redskap för att skapa en personkemi. Andersson kopplar här in främlingskapsbegreppet och menar att ett främlingskap i form av dålig personkemi leder till svårigheter för personalen att ge den äldre lite extra. Enligt Andersson (2007) ansåg många av de äldre att personalen är dålig på att hålla tider och att de ofta har bråttom. Det ledde till en svårighet för de äldre att strukturera sin dag då tid gick förlorad på grund av väntan på omvårdnadspersonalen. En del av de äldre ville underlätta personalens tidsbrist och kunde exempelvis vara villiga att dra ner på sin tid för att personalen hade bråttom. Andra kunde fråga personalen när de hade tid för att utföra något speciellt och på så sätt få hjälp. Andersson menar att i relation till omsorg så innebär tid respekt. Det är respektlöst att inte komma i tid och det är att visa respekt att göra det. Tid innehar också en maktaspekt där äldre genom att ge bort sin egen tid kan ta kontroll över tiden. Att ge bort tiden kan även vara ett uttryck för en strävan efter jämbördighet i relationen och upprätthållande av sin värdighet från den äldres sida. Andersson (2007) konstaterar att det finns ett främlingskap relaterat till tid då tiden ibland erkänns och ibland inte, vilket påverkar de äldre. Det upplevda främlingskapet i hemtjänsten är också vad som enligt Andersson hindrar en av de äldre som inte klagat på personalen trots att de inte kommer i tid. Den äldre inte vill öka det upplevda främlingskapet och vill därför inte ta en konflikt med personalen.

I diskussionen om behov menar Andersson (2007) att även om behovsbedömning formellt sett är biståndsbedömarnas uppgift finns det fler aktörer som påverkar. Anhöriga och äldre är med och ställer krav på vilka behov som behöver bli tillgodosedda. Vad gäller vilka behov som prioriteras är det praktiska sysslor och omvårdnad. Sociala insatser förväntas ingå i detta. Andersson lyfter det faktum att omvårdnadspersonalen inte alltid följer biståndsbesluten utan skapar egna riktlinjer utifrån sina förutsättningar. I relation till biståndsbesluten för Andersson en diskussion om huruvida omsorgsperspektivet tas till hänsyn i behovsbedömningen. Biståndsbedömarna arbetar i sin strävan mot rättssäkerhet med att försöka skapa en likhet i behovsbedömningen och på ett rättvist sätt fördela kommunens resurser. Andersson (2007) benämner detta som ett främlingskap då omsorgstänkandet inte är synligt i omvårdnadspersonalens rutiner och biståndsbedömarnas rättvisetänk. Enligt Andersson kan dock omsorgsperspektivet ändå finnas i rättviseresonemanget, på ett mer distanserat sätt. Andersson ifrågasätter även personalens uppfattning om att en omsorgshandling är att utföra det lilla extra. Det är möjligt att de äldre hellre vill att personalen visar respekt genom att komma i tid. Andersson menar slutligen att omsorg kan vara dubbelt, både innehålla närhet och distans, rutiner och flexibilitet.

Andersson (2007) avslutar analysdelen med en diskussion om främlingskap och menar att främlingskap som begrepp är användbart för att kunna se både likhet och olikhet i möten. Andersson menar att en föreställning är att omsorgsarbete i hemtjänsten innehåller närhet. Personalen uttryckte detta genom att de ville ta sig tid och ge brukarna ”det lilla extra”, vilket bland annat innebar att hinna med en pratstund. Personalen framställde de äldre som passiva och sig själva som aktiva och det viktigaste de kunde ge brukarna var samtal och tid. De äldre däremot värdesatte en distans och personalens förmåga att fokusera på det som var viktigt att göra i de äldres hem. De äldre kunde ge uttryck för att det var trevligt att prata men att det inte var det viktigaste. Omsorg uppfattades som en ömsesidighet som byggde på likhet genom att personalens synvinkel och vilja förväntades även gälla den äldre. Andersson menar att de äldres vilja inte har blivit uppmärksammas. Enligt Andersson kan ett omsorgsmöte innehålla både likhet och olikhet och ändå leda till goda relationer.

Andersson (2007) avslutar avhandlingen med att mana till en mer komplex bild av god omsorg. Det som tidigare värdesatts, närhet, personlig behovsbedömning och personliga relationer, blir inte alltid positivt för det äldre. Som exempel på detta omtalar Andersson att en individuell biståndsbedömning ändå kan leda till opersonlighet på grund av användandet av standardiserade lösningar. Även den av personalen utförda individinriktade insatsen hos den äldre kan brista i personlighet och närhet. Personalens värderingar av beviljade insatser, organiseringens påverkan och tidens närvaro leder till att det önskade resultatet av beviljade insatser inte alltid uppnås och det skapar utrymme för förhandlingar i relation till tid, behov och kön.

2.1.3. Forskning om äldres upplevda kvalitet

2004 presenterades en studie av Eva Sennemark, Elisabeth Hansson och Lennart Magnusson med titeln *Jag har ju barnen som kommer*. Studien belyser upplevd kvalitet i vardagen och i vård och omsorg ur ett brukarperspektiv. Författarna hyser en förhoppning om att studien kan vara underlag för utveckling av vård och omsorg för äldre. Som underlag för studien genomfördes 368 intervjuer varav 125 valdes ut baserat på deras informationsrikedom. I resultaten i studien delar författarna upp de äldre i fyra kategorier efter hur de upplever sin vardag och nöjda de är. Kategorierna är *Huvudsakligen bra*, *Kan inte klaga*, *OK, men...* och *Inte så bra livssituation*, varav merparten av de äldre tillhörde någon av mittenkategorierna. Faktorer som var aktuella i de äldres vardag var problem med hälsan, hjälp från andra där

både familj och omvårdnadspersonal togs upp, aktiviteter och gemenskap med vänner, barn osv, ensamhet och oro för hälsan och/eller framtiden.

Sennemarks, Hanssons och Magnussons (2004) studie lyfter även fram faktorer som påverkar livskvaliteten positivt eller negativt. Exempel på positiva faktorer var social gemenskap och relationer, god hälsa i både kroppen och huvudet och att kunna göra olika typer av aktiviteter. Faktorer som påverkade livskvaliteten negativt var problem med hälsan, händelser tidigare i livet och saknaden av bortgångna vänner och familjemedlemmar. En faktor som enligt studien påverkade de äldres livskvalitet var upplevelse av vård. Författarna beskriver att de äldre värdesatte trevlig och lyhörd personal och att hjälpen kom fort. Negativa aspekter kunde vara stressad personal och lång väntan på hjälp. I studiens tas upp att en del äldre värdesatte gemenskapen med hemtjänsten. De uppskattade pratstunder med personalen och en man talade särskilt varmt om sin kontaktman. Sennemarks, Hanssons och Magnussons slutsatser i studien är att många äldre kunde uppleva relativt god livskvalitet även då de hade problem med hälsan och var beroende av andra i någon utsträckning.

2.2. Internationell forskning

Den internationella forskningen i denna uppsats fokuserar dels på hemtjänst och dels på skillnaden mellan formell och informell hjälp.

2.2.1. Forskning om hemtjänst

Julia Twiggs studie *Bathing ~ the Body and Community Care* publicerades 2000 och analyserar hjälp i hemmet utifrån tre aspekter. Dessa tre aspekter är fokus på omsorgen där den utförs, med andra ord fokus på omsorgsmötet i hemmet mellan äldre och omvårdnadspersonal. Vidare är aspekterna fokus på att bada och tvätta den äldre och på kroppen. Twigg har genomfört sin studie genom kvalitativa intervjuer med äldre och omvårdnadspersonal och jag kommer här främst att presentera de resultat som berör de äldres upplevelser.

I avsnittet om badning och tvättning beskriver Twigg (2000) hur de flesta äldre har accepterat att de inte längre kan bada på egen hand och att några av de äldre uppskattade hjälpen och kunde njuta av badningen. De flesta äldre kunde inte längre bada på det sätt de hade gjort tidigare, exempelvis var det inte många äldre som kunde lägga sig i badkaret. Trots detta uppskattade de ändå badet och kontakten med personalen. Twigg tar upp det faktum att hjälpen ges i de äldres hem och uppger att de äldre i hennes studie fortfarande hade kontroll över sina hem. Själva hemmet kunde vara en förutsättning för kontroll över omsorgssituationen och kunde bidra till att de äldre förblev en individ inför personalen. Något de däremot hade förlorat kontrollen över var tiden för badet. En del av de äldre i studien uppgav att de försökte skynda på badet på grund av personalens tidsbrist men att de egentligen skulle vilja bada längre. De kunde inte heller bada på kvällen. Twigg (2000) beskriver dock att för de äldre i studien var det inte viktigt huruvida de fick bestämma tid för badet. De äldre hade redan förändrat sitt liv på grund av sina fysiska funktionshinder och deras vardagliga liv var nu strukturerade efter hjälpen och omvårdnadspersonalens tidsschema. Många av de äldre hade hittat nya vardagliga ritualer strukturerade efter hjälpens schema som de uppskattade och som kändes meningsfulla. För de lite yngre informanterna i studien och de som var lite piggare hade tiden dock större betydelse.

Som slutdel i resultatet berör Twigg (2000) dynamiken och kampen om makt mellan omvårdnadspersonalen och den äldre. Twigg beskriver de äldres kamp för kontroll i hemmet

och för att få personalen att utföra sysslor i hemmet. Det fanns dock en rädsla och motvilja hos en del av de äldre inför att be personalen om hjälp med somliga hushållssysslor som exempelvis att städa toaletten. Vissa ur personalen markerade tydligt att de inte gjorde den sortens sysslor. Motviljan mot att ge order berodde även delvis på att det för den äldre kändes som att de behandlade personalen som en tjänare, vilket de inte ville göra, och delvis på att de äldre upplevde det som tröttande att ge order. De äldre ville att personalen själva skulle se vad som behövde göras. Twigg menar dock att det är lätt att en självgående personal upplevs som en dominerande personal. Några av de äldre berättade om personal som hade "tagit över" situationen och uppträtt dominerande. De äldre drog sig dock för att klaga på dominerande personal eller stressad personal på grund av den nära relationen mellan den äldre och omvårdnadspersonalen och det intima arbetet som personalen ska utföra då klagomål kunde leda till dålig stämning.

I sin slutsats presenterar Twigg (2000) studiens tre teman. Två av dem fokuserar på kroppen och behandlar upplevelsen och hanteringen av kroppen och kroppens ambivalens i mötet mellan den äldre och omvårdnadspersonalen. Det tredje temat är vardagens betydelse för studier av kommunal omsorg. Twigg hävdar att kommunal omsorg i hemmet är ett arbete med fokus på kroppen, vilket bestäms utifrån och påverkas av kön, ålder, ras och klass. Enligt Twigg är ras en komponent i den kamp om kontroll som utspelar sig mellan omvårdnadspersonalen och mottagaren. Även klass är en betydelsefull komponent som kan förhindra en god relation. Klass kan leda till att den äldre inte visar tacksamhet för vården och därmed bryter mot den underförstådda definition av en omsorgsrelation som råder, nämligen att omsorgsmottagaren ska vara behövande och att omvårdnadspersonalen ska ge hjälp och omsorg. Den äldre kan även i relation till klass behandla personalen som en tjänare, vilket inte uppskattas av omvårdnadspersonalen. Twigg (2000) menar dock att det är svårt för omsorgsmottagaren att få hjälp av intim art och samtidigt vara en auktoritet vilket leder till att en omsorgsrelation i grunden är ojämlig med personalen som överordnad. Vad gäller kön så påverkar det hjälpen utifrån kulturella strukturer av den manliga och den kvinnliga kroppen. Kön påverkar även själva konstruktionen av kommunal omsorg i hemmet då det är traditionellt kvinnliga sysslor som utförs. Det skapas en spänning när detta kroppsliga och känslomässiga arbete blir ett avlönat arbete. Ålder är en faktor som enligt Twigg ofta bli översedd. De äldre i studien hade accepterat ett tydligt kännetecken för hög ålder, nämligen att bli beroende av hjälp. För de äldre var det oproduktivt och smärtsamt att känna upprördhet över sitt beroende.

Twiggs (2000) andra tema, kroppens ambivalens, är kopplat till den åldrande kroppens sviktande funktioner vilket leder till en speciell relation mellan omvårdnadspersonal och brukare då det kan vara pinsamt för båda att intima sysslor måste utföras av omvårdnadspersonalen. De intima sysslorna leder till att relationen inte har karaktären av en normal social relation. Relationen karakteriseras istället av en konstig form av närhet som både kan vara uppskattad men också leda till oro. Närheten ledde inte till känslomässig närhet. De äldre föredrog att den typ av intim närhet inte utfördes av någon som de hade en vänskapsrelation eller en kärleksrelation till då de ville bevara bilden av sig själva inför sådana personer. Detta var dock inte möjligt för alla vilket ledde till en vardag som strukturerades av omsorgen.

2.2.2. Forskning om informell och formell omsorg

Den andra internationella studien som jag ska presentera har ett personalperspektiv. Med utgångspunkt i tidigare forsknings slutsatser att formell omsorg aldrig kan mäta sig med den informella hjälpen undersöker Hazel Qureshi (1990) i *Boundaries between formal and*

informal care-giving work formell och informell hjälp ur ett personalperspektiv. Qureshi hänvisar till tidigare forskning och framförallt Abrams som hävdar att den informella hjälpen bygger på sociala relationer och att det därmed finns en värme, ett genuint intresse och en annan mening med hjälpen än vad som uppnås i formell hjälp. Genom studier av informella och formella hjälpgivare söker Qureshi svar på varför de hjälper och genom deras anledningar vad som utmärker de båda typerna av hjälp. Qureshi vill även jämföra de två typerna. Den informella hjälpen visade sig dock inte alltid innehålla tillgivenhet från båda sidor, utan en del informella hjälprelationer hade konflikter i botten. Några av de äldre skulle föredra formell hjälp framför informell för att deras informella hjälpgivare skulle avlastas.

Qureshi (1990) beskrev den formella omvårdnadspersonalens relation till de äldre som vänskaplig men enbart i få fall som en äkta vänskapsrelation. Den formella omvårdnadspersonalen intervjuades två gånger, först när de precis börjat arbeta hos de äldre och sen efter cirka ett år av arbete hos de äldre. Den formella omvårdnadspersonalens relation till de äldre utvecklades över tid och efter ett år utförde de mer sysslor än vad som först hade varit meningen. Omvårdnadspersonalen ville inte heller byta från den äldre de varit hos till någon annan och de ansåg att deras personliga insats, knutet till deras person, var viktig och att de därmed förmodligen skulle fortsätta hjälpa den äldre tills denne gick bort. En del av omvårdnadspersonalen engagerade sin familj i hjälpen och en del hade bjudit hem den äldre. Den formella hjälprelationen hade alltså under det år som gått utvecklats mot en informell hjälprelation och några av omvårdnadspersonalen kunde tänka sig att fortsätta besöka de äldre även utan betalning. Att få betalt för praktisk och social hjälp var därmed inget hinder för att en vänskapliknande relation skulle utvecklas. De äldre i studien ansåg att personalen skulle få betalt för de praktiska sysslor som de utförde men att det sociala stödet och umgänget inte skulle utföras för pengar då det därmed inte skulle bli genuint.

Qureshis (1990) slutsats blir att en informell hjälprelation inte blir förstörd av att omvårdnadspersonalen får betalt och att en formell hjälprelation kan leda till en informell relation. Den formella omvårdnadspersonalen var dock inte beredd att ta allt det ansvar som en informell hjälprelation innebar.

2.3. Reflektion

De studier som jag har presenterat visar både på betydelsen av relationen mellan den äldre och hemtjänstpersonalen och på att relationen också kan vara i det närmaste oviktig. Ingvad (2003) beskriver hur den äldre har ett socialt intresse av omsorgsrelationen och Gustavsson (1999) presenterar vinster som den äldre kan generera genom att ha en god relation till omvårdnadspersonalen. Qureshi (1990) visar att en formell omsorgsrelation kan närma sig en informell hjälprelation. Som komplement till Ingvads (2003) och Gustavssons (1999) enligt mig något ensidiga bild av omsorgsrelationen har jag presenterat Andersson (2007) och Twiggs (2000) studier. Andersson (2007) efterfrågar en problematisering av uppfattningen om att personliga relationer och närhet är det bästa för de äldre. I Anderssons resultat finns äldre som inte anser att den personliga relationen är det viktigaste. Twigg (2000) menar att trots omsorgsrelationens intima art behöver den inte innebära närhet. Twigg tar även upp det mått av anpassning de äldre måste acceptera då de är beroende av hjälp från hemtjänst. Slutligen tar Sennemarks, Hanssons och Magnussons (2004) studie upp faktorer som påverkar äldre livskvalitet.

Jag anser att studierna är relevanta för mitt syfte då de tillsammans ger en nyanserad bild av relationen mellan äldre och omvårdnadspersonal, vilket är en viktig del av mitt syfte. Vidare tar några av studierna upp upplevelsen av en insats, vilket i högsta grad är relevant för att

jämföra och förankra mina resultat om äldres upplevelser av promenad. Slutligen finns också en studie som redogör för faktorer som påverkar äldres livskvalitet och som kan användas för att fördjupa analysen av de äldres upplevelser. Studiernas svaghet anser jag vara deras ensidighet, framförallt synligt hos Ingvad (2003) och Gustavsson (1999). Att Qureshis studie har ett personalperspektiv kan anses som en faktor som gör den ointressant, men jag anser att det bidrar med variation till den forskning som jag tar upp och hindrar forskningsgenomgången från att bli allt för ensidig. Jag anser att studierna tillsammans, genom sina olika teman och den spänning som finns mellan de olika åsikterna om omsorgsrelationer, kan bidra med mångfald i min analys och en god förankring och jämförelse av mina empiriska resultat. Slutligen anser jag att studierna motiverar till min uppsats då de visar att socialt innehåll i äldreomsorgen är ett aktuellt ämne och då jag kombinerar de områden som studierna tar upp genom att både inrikta mig på socialt innehåll och på en beviljad insats. Studiernas resultat att det sociala innehållet inte är viktigt för alla äldre motiverar till min tredje frågeställning om vikten av ett socialt innehåll. Genom min uppsats fördjupar jag mig i och kombinerar de ämnen som den tidigare forskningen berör och uppnår på så sätt nya infallsvinklar på de berörda ämnesområdena, vilket enligt mig motiverar till min studie.

3. Metod

3.1. Val av metod

Vid studier inom human- och samhällsvetenskaper är den hermeneutiska traditionen som innebär förståelse och tolkning central. Den hermeneutiska traditionen anser att ingen kunskap kan nås på ett objektivt sätt utan att vi alltid tolkar kunskapen vi erfar med vår förförståelse och våra fördomar. Det är enbart genom den tolkningen och förståelsen av något som detta något existerar (Thomassen, 2008). Min vetenskapsfilosofiska utgångspunkt är influerad av hermeneutiken och jag anser att det är omöjligt för mig att nå kunskap om mitt syfte utan att tolka kunskapen. Jag ansluter mig till den del av hermeneutiken som enligt Thomassen (2008) utvecklades i riktning mot fenomenologin och som fokuserar på förståelse och förklaring av ett fenomen med hjälp av den sociala, kulturella och historiska kontext som vi befinner oss i, vår förståelsehorisont. Detta stämmer väl överens med uppsatsens syfte som är att beskriva och förstå äldres upplevelser. För att klargöra och sammanfatta detta resonemang menar jag att jag vill förklara och förstå äldres upplevelser av social gemenskap och promenad. Denna förståelse och förklaring sker oundvikligen med hjälp av min förståelsehorisont och med min förståelsehorisont som förutsättning (Thomassen, 2008).

3.2. Tillvägagångssätt

För att samla in data som underlag till en förståelse- och tolkningsprocess har jag använt mig av kvalitativ metod. Enligt Larsson (2005) används kvalitativ metod då man vill förstå en persons upplevelse av något från personens eget perspektiv och med hjälp av personens egna beskrivningar. I kvalitativ metod ingår öppna intervjuer, direkta observationer och dokumentanalyser. Intervjuer används enligt Kvale och Brinkmann (2009) för att förstå och tolka något ur informantens synvinkel. Då mitt syfte har fokus på de äldres upplevelse och då jag ämnar förstå och förklara dessa upplevelser anser jag att kvalitativ metod i form av intervjuer var ett naturligt val av metod som möjliggör ett givande resultat. Jag använde mig även av dokumentanalyser då jag granskade informanternas akter för att se

biståndsbedömarnas resonemang om social situation och sociala insatser (Larsson, 2005). Då jag i slutfasen dels inte ansåg att aktgranskningen var relevant för mitt syfte och dels ansåg att den var etiskt tvivelaktig har den dock inte använts i uppsatsen. Nedan ska jag närmare presentera min litteratursökning, urval, intervjuer, analysmetod och slutligen upplägget i resultat och analyskapitlet.

3.2.1. Litteratursökning

En litteraturgenomgång av det aktuella forskningsämnet syftar till att undersöka behovet av den tänkta studien. Syftet är även att inhämta information som är till hjälp vid utformningen av eventuella frågeformulär (Kvale & Brinkmann, 2009). Jag genomförde min litteraturgenomgång av tidigare forskning genom att koncentrera mig på forskning om hemtjänst ur ett brukarperspektiv. För att ytterligare avgränsa och relatera till mitt syfte sökte jag främst efter studier som tog upp relationen mellan brukare och personal. Min sökning genomförde jag främst i databaserna libris, swepub och gunda. Jag sökte även i de internationella databaserna CSA social sciences och Social service abstracts (CSA). I min sökning använde jag mig av följande sökord: äldre, hemtjänst, social hemtjänst, bemötande, mänskliga relationer, home care, elderly, social, social support och interpersonal relations. Jag har även sökt efter dokument på Socialstyrelsens, regeringens och Länsstyrelsen hemsidor. De sökord jag har använt mig av där har varit mer specificerade efter det jag vill hitta. Jag har till exempel använt mig av tillsyn, äldreomsorg, äldre och hemtjänst. Slutligen har jag även sökt efter specifika författare.

Resultatet av genomgången har jag presenterat i kapitlet om tidigare forskning.

3.2.2. Urval

Målgruppen för min undersökning består, som framkommer av syftet, av äldre som har promenad beviljat. För att kunna undersöka upplevelsen av social gemenskapen i samband med andra hemtjänstinsatser har jag valt informanter som har beviljade hemtjänstinsatser dagligen då jag ville att de skulle ha kontinuerlig och tät kontakt med hemtjänstpersonalen. Jag anser att det underlättade möjligheten till en bild av den sociala gemenskapen. Jag har använt mig av det Larsson (2005) med hänvisning till Patton kallar ett urval av typiska fall. De informanter som jag har intervjuat har varit ”normala” brukare med hemtjänst dagligen och de flesta med insatsen promenad beviljad. På grund den mänskliga faktorn var det en av informanterna som inte hade promenad beviljat. Informanterna är bosatta i en kommun del i en västsvensk stad. Jag valde medvetet bort ett distrikt i kommun delen då jag hade tidigare kunskaper om de äldre och personalen i detta distrikt. Jag ansåg att min tidigare bild av personal och brukare skulle kunna spegla resultatet vilket enligt mig skulle leda till att det blev vetenskapligt tvivelaktigt. Avgränsningen innebär dock att jag inte har informanter som representerar hela kommun delen men då mitt syfte inte är att generalisera så anser jag att jag ändå inte hade kunnat uttala mig om kommun delen som helhet.

Biståndsenheten i den aktuella kommun delen hjälpte mig att komma i kontakt med informanter. För att biståndsbedömarna själva inte skulle välja ut informanter helt grundat på en subjektiv bedömning innehöll mitt urval även en slumpmässig del som påminner om Patels och Davidssons (1994) beskrivning av ett systematiskt urval. Ett systematiskt urval innebär att exempelvis var 10:e person på en lista väljs ut. Biståndsbedömarna i kommun delen fick i uppdrag av mig att dra ut listor på de brukare som har promenad beviljat som en hemtjänstinsats. Biståndsbedömarna skulle sedan stryka över dem som inte hade andra hemtjänstinsatser beviljade dagligen och de som hade en demenssjukdom. En

oberoende biståndsbedömare fick sedan i uppdrag att slumpmässigt välja ut tre informanter från varje lista. Urvalet skedde efter mina instruktioner, vilka återfinns i bilaga 1. Det systematiska urvalet är inte till för att jag ska kunna generalisera resultatet då detta inte är mitt syfte. Det är enbart till för att ge biståndsbedömarna en metod för att välja ut som utesluter subjektiv bedömning. En subjektiv bedömning som ändå gjordes var att biståndsbedömarna fick i uppdrag att välja bort äldre med en demenssjukdom, vilket jag dock inte anser vara så subjektivt då de helt enkelt tog bort dem med en demensdiagnos. Biståndsbedömarna kontaktade sedan de utvalda brukarna och bad om tillåtelse för att lämna ut kontaktuppgifter till mig. De informerade även kort om vem jag var, att jag skulle skriva en uppsats om hemtjänst med fokus på det sociala och att de äldre hade möjlighet att säga nej även om de gav tillåtelse att lämna sina uppgifter till mig.

Jag anser att urvalsmetoden överlag fungerade bra och att den fyllde sin funktion. Den största bristen med metoden var ett etiskt dilemma vilket jag kommer att presentera i kapitlet om etiska överväganden.

3.2.3. Intervjuer

Jag har använt mig av en intervjuform som är inspirerad av den halvstrukturerade livsvärldsintervjun som presenteras av Kvale och Brinkmann (2009). Den halvstrukturerade intervjun består enligt Kvale och Brinkmann av ett antal teman med tillhörande förslag på frågor. Jag sammanställde en intervjuguide utifrån mitt syfte och mina frågeställningar vilket resulterade i tre olika områden där två av dem i sin tur innehöll olika teman (Se bilaga 2). Mina tre områden är bakgrund, social gemenskap och promenad. Jag ansåg att jag, för att kunna besvara mitt syfte och få en djupare inblick i informanternas upplevelse av social gemenskap i hemtjänsten, behövde bakgrundskunskap om deras nätverk och framförallt inställning till socialt umgänge. Under områdena social gemenskap och promenad inriktar sig frågorna mot olika teman som exempelvis definitioner av social gemenskap, relationen med personalen och möjlighet att påverka promenaden. För ytterligare fördjupning av upplevelsen och för att besvara min tredje frågeställning innehåller temana också frågor om vad informanterna anser är viktigast i upplevelsen av promenad hur viktigt de anser att det sociala innehållet i hemtjänsten är.

Min första intervju var tänkt som en provintervju med syftet att se om det fanns brister i intervjuguiden. Då jag enbart lade till två frågor i guiden efter denna intervju, vilka jag dessutom ställt under provintervjun, ansåg jag att intervjun kunde inräknas till de ordinarie intervjuerna. Jag utgick i varje intervju ifrån att jag skulle ställa frågorna i samma ordning, men detta blev inte alltid fallet då intervjuerna utvecklades på olika sätt. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) finns det i intervjusituationen inget som hindrar att frågorna ställs i en annan ordning än den planerade då intervjuens syfte inte är att kvantifiera. Jag kunde inte heller ställa alla frågor i alla intervjuer då intervjuerna blev lite olika. Två av intervjuer blev inte fullföljda av olika orsaker. En av informanterna hade inte promenad beviljat och en informant valde att inte fullfölja hela intervjun. Sammanlagt genomförde jag åtta intervjuer, vilka tog mellan 20 minuter upp till en timma. Alla intervjuer genomfördes i informanternas hem. Vid två av intervjuerna var informantens respektive närvarande. För övrigt var enbart jag och informanten närvarande. Jag spelade in alla intervjuer utom en på band. Den intervjun där jag inte fick tillåtelse att spela in förde jag istället anteckningar under intervjun och skrev rent dessa direkt efter intervjun. Kvale och Brinkmann (2009) tar upp brister förknippade med att istället för att spela in intervjun på band anteckna under intervjun och försöka komma ihåg vad som sades. Författarna menar att antecknandet kan störa intervjun och att det efteråt är svårt att komma ihåg exakt vad som sades. Med hänsyn till dessa

svårigheter har jag ändå valt att använda de delar av intervjun som jag säkert vet stämmer med det informanten sa. Jag har dock valt att inte citera till den. De andra sju intervjuerna spelade jag in och transkriberade sedan själv. Kvale & Brinkmann (2009) beskriver de val som är förbundna med transkribering och som handlar om hur ordagrant transkribering ska ske, vilket beror på studiens syfte. Jag valde att transkribera mina intervjuer relativt ordagrant. Där det fanns en poäng att skriva ut exempelvis pauser och skratt för att de påverkade meningen av det som sades gjorde jag det. Jag skrev även ut understrykningar under ord och uttryck som informanten genom sitt röstläge och kroppsspråk poängterade.

Jag ska avsluta detta kapitel med kritisk granskning av mitt val av metod. Kvale och Brinkmann (2009) hävdar att forskningsintervjuer är beroende av forskarens skicklighet som intervjuare. Jag anser att om jag hade varit en mer erfaren intervjuare hade säkerligen det empiriska materialet blivit ännu rikare än vad det blev. Intervjun som metod var enligt mig dock en mycket bra metod för att besvara mitt syfte. Jag anser dock att ett komplement i form av observationer av samspelet mellan brukare och omvårdnadspersonal hade varit givande då observationer är en relevant metod vid studier av beteenden (Patel & Davidsson, 1994). På grund av tidsbrist ansåg jag att de observationer jag skulle hinna utföra inom ramen för en C-uppsats skulle bli för få och allt för mycket påverkas av min närvaro som forskare, vilket tas upp av Patel och Davidsson (1994) som en nackdel med observationer.

3.2.4. Analys

Min analysmetod kan betecknas som en abduktiv metod då jag varken helt och fullt utgått från ett teoretiskt perspektiv som i ett deduktivt arbetssätt eller arbetat helt förutsättningslöst som i ett induktivt arbetssätt. Jag har istället utformat mina frågeställningar inspirerad av de teoretiska perspektiv som jag har använt men fortfarande varit öppen för nya infallsvinklar som har framkommit ur det empiriska materialet (Larsson, 2005).

Jag har valt att låta den vetenskapsfilosofiska inriktning som denna uppsats följer styra valet av analysmetod. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) är den hermeneutiskt inspirerade analysen en metod med fokus på tolkning av mening. Genom att växelvis tolka delar av materialet mot helheten och tvärtom når man slutligen en tolkning av materialets mening som inte innehåller några inre motsägelser och som kan anses vara legitim. Kvale och Brinkmann tar upp tre olika kontexter i vilka meningstolkningen kan placeras. Dessa tre kontexter är självförståelse, sunda förnuftets kritiska förståelse och teoretisk förståelse. Jag har under mitt analysarbete låtit mig inspireras av den hermeneutiska cirkeln och inriktat mig på en tolkning av materialets mening. Jag anser att denna metod har varit givande för att besvara mina frågeställningar och mitt syfte då det är en förståelse av informanternas upplevelser som jag vill uppnå, vilket jag anser kan uppnås genom meningstolkning. Jag har valt att tolka meningen i materialet utifrån en teoretisk kontext som även innehåller tidigare forskning. Mer konkret innebar mitt hermeneutiska arbetssätt att jag läste intervjuerna flera gånger och jämförde en av intervjuerna mot alla. Vissa delar av mitt syfte, exempelvis definitionen av social gemenskap var svåra att utläsa ur enbart enstaka svar ur intervjuerna. Genom att läsa hela intervjuerna och jämföra enskilda svar mot intervjun som helhet trädde det dock fram fler åsikter. Jag använde mig även av den hermeneutiska cirkeln genom att jämföra intervjuerna mot analysen och kunde på så sätt nå nya kopplingar mellan informanternas svar. Kvale och Brinkmann (2009) berör också kritik mot kvalitativa intervjuer och meningstolkning, vilket bland annat är att olika forskare gör olika tolkningar av samma material. Den hermeneutiska forskningstraditionen som denna uppsats följer anser dock att en text eller en intervju kan ha olika meningar och att det inte finns en sann tolkning, vilket gör kritiken om olika tolkningar meningslös. Ytterligare kritik mot

meningstolkning är att felaktiga frågor kan ställas till texten som ska tolkas, vilket kan leda till en ensidig och subjektiv tolkning. Mitt tillvägagångssätt för att inte tolkningen skulle bli ensidig presenteras i avsnittet om validitet, reliabilitet och generaliserbarhet där jag även kommenterar resonemanget om olika tolkningar.

Den hermeneutiska traditionen sätter fokus på kontextens betydelse för intervjun och för innebörden av informantens svar. Det är därför viktigt att inom den hermeneutiska traditionen redovisa den interpersonella kontexten (Kvale & Brinkmann, 2009). Vissa av mina slutsatser har varit beroende av min vetskap om vilken kontext som intervjuerna utspelades i. Exempelvis har tonfall och ansiktsuttryck varit betydelsefulla för att förstå innebörden av informanternas uttalanden.

3.2.5. Upplägg av resultat- och analysdel

Jag har delat upp resultat- och analyskapitlet efter olika teman som har framkommit i det empiriska materialet. Varje delkapitel innehåller ett tema med tillhörande delteman. I varje delkapitel kommer jag först att presentera resultat och sedan göra en analys. För att ge resultatet struktur och för att underlätta läsningen har jag på vissa ställen i resultatet delat in informanterna i olika grupper baserade på deras åsikter. En indelning sker i relation till värdering av socialt innehåll och en i relation till vilken typ av relation informanterna har till omvårdnadspersonalen. Viktigt att tänka på under läsningen av resultat och analys är också att då det finns understrykningar under ett ord i citat av informanterna betyder det att informanten poängterar ordet.

3.3. Validitet, reliabilitet, generaliserbarhet

Reliabilitet och validitet har ansetts svåruppnådda inom kvalitativ forskning då analysen i hög grad är beroende av forskaren. Även nödvändigheten med att mäta validitet och reliabilitet har diskuterats inom kvalitativ forskning. Slutsatserna i internationell metodlitteratur är dock att en diskussion om validitet och reliabilitet är nödvändig inom kvalitativ forskning men att det krävs en annorlunda bedömning än vid kvantitativ forskning (Larsson, 2005). Nedan kommer jag att beskriva hur validitet och reliabilitet ska uppnås, förklara vad jag har gjort för att säkra validitet och reliabilitet och sätta begreppen i relation till brister i metoden som jag har presenterat ovan.

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) innebär en mätning av reliabiliteten huruvida någon annan kan göra om samma studie och uppnå samma resultat. I kvalitativ forskning ligger dock fokus på hur intervjuerna genomförs, exempelvis om ledande frågor har ställts, och vilken metod som används vid transkribering. Patel och Davidsson (1994) hävdar att en studies reliabilitet kan påverkas av mig som intervjuare genom en intervju effekt, vilket innebär att jag som intervjuare påverkar informanterna till att säga det de tror att jag vill höra. Mina möjliga brister som oerfaren intervjuare anser jag inte har påverkat studiens reliabilitet då jag, för att säkra reliabiliteten, har både under intervjuerna och efteråt varit mycket uppmärksam på de frågor jag har ställt och hur de kan ha påverkat svaret. Jag har i vissa fall i resultatredovisningen tagit hänsyn till att den fråga som föranlett ett svar kan ha varit något ledande och därmed tonat ner betydelsen av svaret. Jag har även transkriberat intervjuerna med hänsyn till tonfall och ironi, vilket påverkar svarens innebörd. Vad gäller en möjlig intervju effekt anser jag att det är möjligt att jag kan ha påverkat informanterna i någon riktning. Jag har dock strävat efter ett så objektivt uppträdande som möjligt.

Frågan om studiens validitet handlar om huruvida studien undersöker det den har för avsikt att undersöka. I kvalitativ forskning står den interna validiteten i fokus, vilken uppnås genom att informanten ges möjlighet att på ett detaljrikt sätt framföra sin åsikt. Rapporten ska återge och analysera dessa beskrivningar på ett sätt som gör det enkelt för läsaren att få en tydlig bild av ämnet för undersökningen (Larsson, 2005). Kvale och Brinkmann (2009) menar att validitet i kvalitativ forskning uppnås genom att forskaren med hjälp av sin hantverkskicklighet kontinuerligt arbetar med att kontrollera, ifrågasätta och teoretiskt tolka sina resultat. Under hela studiens gång bör forskaren kontrollera trovärdighet, rimlighet och tillförlitlighet. Kvale och Brinkmann förespråkar bland annat kontroll av intervjufrågornas relevans, kvaliteten på intervjun och logiken i tolkningar. Intervjurapporten ska även vara skriven så att läsaren ges möjlighet att bedöma studiens validitet. Genom att tydligt redovisa hur analysen har gjorts och vilka belägg som den vilar på kan läsaren bedöma validiteten av de tolkningar som gjorts. Detta är viktigt då denna uppsats ansluter sig till den hermeneutiska traditionens åsikt att flera tolkningar av en text kan vara legitima. För att öka validiteten har jag arbetat mycket med intervjuguiden för att frågorna ska möjliggöra att informanterna kan uttrycka sin åsikt. Min tänkta provintervju var ett led i validiteten där jag testade intervjuguiden för att se om den var användbar och om frågorna var relevanta. Efter varje intervju har jag reflekterat över kvaliteten på intervjun och trovärdigheten i svaren. Under analysarbetet har jag kontrolläst intervjuerna för att säkerställa att mina tolkningar är rätta. Jag har läst igenom analyserna och hela tiden ifrågasatt rimligheten och trovärdigheten. Jag har också, under analysen, för att undvika en ensidig och felaktig bild försökt ställa så varierande frågor till texten som möjligt. Jag har även strävat efter en genomskinlighet i rapporten för att läsaren ska kunna få en tydlig bild av det jag undersöker. Genom att presentera min förförståelse och bakgrund inom ämnet samt att tydligt presentera vilka belägg jag bygger mina analytiska tolkningar på anser jag att jag ger läsaren en möjlighet att bedöma uppsatsens validitet.

Generaliserbarhet är oftast omöjlig eller begränsad att uppnå i kvalitativ forskning (Larsson, 2005). Kvale och Brinkmann (2009) tar dock upp ett par olika sätt att generalisera som även kan vara giltiga för kvalitativa studier. Trots möjligheter att generalisera även i kvalitativ forskning är detta inte mitt syfte. Mitt syfte är enbart att presentera en fördjupad bild av några äldres upplevelser. I inledningen till denna uppsats ger jag uttryck för min förhoppning om att mina resultat kan vara användbara inom äldreomsorgen och leda till god praxis. Trots denna förhoppning syftar alltså inte denna studie till att generalisera. Jag vill istället att denna studie ska ses som ett exempel på hur social tid och social samvaro kan upplevas. Tillsammans med andra exempel från andra studier hoppas jag att anställda inom äldreomsorg kan få en bredare bild av hur äldre kan uppleva sin vardag och på så sätt bli mer lyhörda för olika äldres individuella behov och önskemål, vilket enligt mig leder till en bättre praxis.

3.4. Etiska överväganden

Denna uppsats följer Vetenskapsrådets forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. De forskningsetiska principerna innehåller fyra huvudkrav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet innebär att informanterna som deltar i insamlingen av det empiriska materialet ska erhålla nödvändig information om att deras medverkan är frivillig och att de när som helst kan avbryta. Informanterna ska även informeras om studiens syfte och tillvägagångssätt, resultatets tillgänglighet, eventuella risker med att medverka samt hur deras svar kommer att användas. Samtyckeskravet innebär att informanterna ska ge sitt

samtycke till att delta och utan påtryckning kunna avbryta sitt deltagande när de så önskar. Konfidentialitetskravet syftar till forskarens skyldighet att förvara uppgifter om informanter på ett sådant sätt att ingen obehörig kan komma åt dem. Det innebär också att informanterna ska vara anonyma i forskningsrapporten. Det sista kravet är nyttjandekravet, vilket innebär att uppgifter om informanterna inte får användas i andra icke-vetenskapliga syften (www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf).

Metoden för att uppfylla informationskravet i denna uppsats skiljde sig lite mellan de olika intervjuerna. Jag hade i förväg sammanställt ett brev som innehöll den information som enligt Vetenskapsrådets informationskrav måste ges (Bilaga 3). Min tanke var att skicka brevet till informanterna för genomläsning och sedan, om de ville delta, boka en tid för intervju. Det var på grund av tidsbrist dock bara en av informanterna som fick brevet innan intervjun bokades. Vid de andra intervjuerna gav jag informationen som stod i brevet vid telefonsamtalet där tiden för intervjun bokades och igen vid intervjun. Alla informanter utom en fick dessutom informationsbrevet i efterhand. Den informant som inte fick det ansåg att det inte behövdes. Samtyckeskravet uppfylldes genom att alla deltog och att den informant som avbröt intervjun fick göra det utan påtryckningar från mig att fortsätta. För informanternas tillåtelse om att jag skulle få läsa deras biståndsutredningar gällande hemtjänst hade jag ett särskilt formulär där jag förklarade mitt syfte med läsningen och som informanten skrev under (Bilaga 4). Att inte använda den information som framkom i läsningen av utredningarna var delvis ett val som berodde på att det under uppsatsens gång inte blev relevant för mitt syfte. Det var även ett etiskt val då de äldre oftast själva inte har läst sina biståndsutredningar och därför inte vet exakt vad det är de ger tillåtelse till. Nyttjandekravet uppfyller jag genom att informanternas svar eller uppgifter inte kommer att användas i något annat syfte än för denna uppsats.

För att uppfylla konfidentialitetskravet har jag förvarat uppgifterna så att ingen annan kunnat komma åt dem. Jag ämnar även radera personuppgifter och bandinspelningar efter uppsatsens färdigställande. I uppsatsen har jag dolt exakt vilken stad som undersökningen genomfördes i. Jag har även dolt vissa kännetecken som hade kunnat avslöja informanternas identitet. Informanterna har dock inte varit fullt anonyma då urvalsmetoden innebär att biståndsbedömarna i kommundelen vet vilka brukare som jag har intervjuat, vilket jag anser är en brist i urvalsmetoden. Bristen var dock nödvändig då biståndsbedömarna på grund av sekretessen var tvungna att kontakta brukarna först och be om tillåtelse att lämna ut deras kontaktuppgifter. Jag fick visserligen tio namn och intervjuade åtta av dessa men då jag efter tillåtelse från brukarna bad att få läsa deras utredning var det ändå inte möjligt att hålla det hemligt. Vad jag kunde se fanns det inget sätt att kringgå detta. Jag anser inte heller att det har påverkat mitt resultat avsevärt då jag framförallt fokuserade på de äldres relation med hemtjänstpersonalen. Något som jag anser kan ha påverkat mitt resultat är hemtjänstpersonalens vetskap om intervjuerna. Vid åtminstone en av intervjuerna var det personal från hemtjänsten i stället för biståndsbedömaren som informerade informanten. Detta var ingen önskan från min sida och skedde utan min vetskap. Jag anser, grundat på intervjuerna, att hemtjänstens vetskap om intervjun kan ha bidragit till att informanten blev rädd för att säga något negativt om hemtjänstpersonalen. Jag upplevde genomgående under alla intervjuer att det fanns en ovilja att kritisera personalen. Detta kan ha enligt mig berott på rädsla för att hemtjänstpersonalen ska få reda på det eller på att det helt enkelt inte fanns något att kritisera. Jag vet inte hur många av informanterna som berättade om intervjun för hemtjänsten, vilket dock är deras eget val.

4. Teoretiska perspektiv

Jag har valt att analysera mina empiriska resultat dels utifrån en interaktionistisk synvinkel och dels utifrån en mer individfokuserad ansats. För att belysa den interaktionistiska delen av mina resultat kommer jag att använda mig av interaktionism och av rollteori och för den individinriktade delen har jag valt copingteori. Nedan ska jag börja med att redogöra för interaktionism och rollteori för att sedan ta upp copingteori.

4.1. Interaktionism och rollteori

Rollteori kan återfinnas i litteratur både om gerontologi och om socialpsykologi (Tornstam, 2005, Carle et al. 2009). Tornstam (2005) presenterar i *Åldrandets socialpsykologi* rollteorin i samband med interaktionistiskt synsätt. Johansson (1996) likställer i *Socialpsykologi och modernitet* rollteori och symbolisk interaktionism. Grundat på detta anser jag att rollteori och interaktionism är nära besläktade med varandra och jag har därför valt att inledningsvis presentera övergripande drag av interaktionismen och de delar av den som jag anser vara användbara för min analys. Jag ska sedan presentera både den socialpsykologiska tolkningen av rollteorin och socialgerontologins fokus på åldringsrollen.

Interaktionismen framställs av Tornstam (2005) som en tankeströmning där människan oundvikligen är sammankopplad med sin sociala miljö och tillsammans med den bildar en oskiljaktig enhet. Enligt Johansson (1999) är interaktionismen ett perspektiv på social interaktion och identitet som sätter människans skapande av det sociala livet genom hennes agerande i fokus. Johansson beskriver utifrån Meads tankegångar hur människan också skapar sin identitet genom att se sig utifrån någon annans synvinkel, den generaliserande andre, och genom att reagera på och ta ställning till det som framkommer. Den generaliserande andre består av de normer och värderingar som finns i samhället. Tornstam (2005) menar att denna skapandeprocess av jaget, som Mead beskrev den, sker av signifikanta symboler som språk och gester, med andra ord hur personer integrerar med oss. Tornstam tar upp Meads tankar om att en persons jag innehar två olika delar, Me och I. I är det unika hos individen medan Me påverkas av det sociala samspelet. Tornstam (2005) sätter resonemanget om Me och I i ett socialgerontologiskt sammanhang och tar upp ett resonemang av Havens där en person antas vilja bedöma sin uppfattning om sig själv genom att jämföra den mot andras uppfattning, vilket kallas konsuell validering. När en person blir äldre och de sociala relationerna blir färre minskar möjligheten till en konsuell validering av jaget, vilket leder till en jagosäkerhet. Tornstam (2005) tar även upp Meads resonemang om signifikanta andra vilket innebär att vissa personer, och interaktionen med dessa, är mer betydelsefulla än andra i en individs identitetsskapande. Exempel på signifikanta andra är make/maka och barn. Tornstam avslutar resonemanget med att påpeka att även om den generaliserande andre och signifikanta andra i interaktion skapar vår identitet så kan individen skilja mellan sitt sociala värde och sitt egenvärde. Tornstam menar att en person kan anse sig ha ett lågt socialt värde, möjligtvis på grund av påverkan från den generaliserande andre, men att personen trots detta kan uppleva ett bra egenvärde.

Efter denna presentation av för mig användbara tankar från interaktionismen ska jag gå över till rollteori, först ur ett socialpsykologiskt perspektiv och sedan ur ett socialgerontologiskt.

Payne (2002) menar att socialpsykologin fokuserar på ”effekter av relationer inom och mellan grupper när det gäller att skapa och vidmakthålla sociala identiteter” (Payne, 2002, s. 218). Payne (2002) placerar rollteorin inom den socialpsykologiska teoriströmningen och återger Perlmans åsikt om hur rollteorin och begreppet *social roll* är användbara inom socialt arbetet för att förstå personligheter, relationer och beteenden. Payne beskriver hur

roller leder till olika förväntningar och beteenden och att rollerna endast kan definieras med en persons relationer som utgångspunkt. En persons identitet skapas och förändras genom andras reaktioner på dennes roller. Detta innebär att rollerna, bedömda av andra, påverkar vår identitet. Tornstam (2005) menar att roller antingen kan vara förvärvade eller tillskrivna, vilket innebär att vi antingen aktivt har tillskansat oss en roll eller fått en roll på grund av något vi inte har påverkat som exempelvis vårt kön. Payne (2002) tar upp begreppet rolluppsättning och menar att en viss position i samhället leder till att en person får möjlighet att utnyttja en uppsättning av roller. För att återknyta till socialgerontologin så anser jag att detta kan appliceras på en äldre person som exempelvis innehar rollerna mormor och hjälpbehövande. Vidare beskriver Payne (2002) begreppen *rollkomplementaritet* och *rollkonflikt*. Rollkomplementaritet innebär att det råder harmoni mellan en persons olika roller, personens beteende och förväntningarna på personen. Enligt Payne uppstår en *rollkonflikt* när två roller inte är kombinerbara. Det finns enligt Payne olika typer av rollkonflikter. När en person inte kan kombinera två olika roller som denne besitter är detta en konflikt mellan roller. Om olika personer har olika förväntningar på en roll är detta en intra-rollkonflikt. Slutligen kan en individ uppleva rollambiguitet, vilket innebär att personen inte vet vilka förväntningar och beteenden som är kopplade till en viss roll.

Enligt Samuelsson (2000) används rollteorin inom socialgerontologin för att ge en beskrivning av hur en individ anpassar sig till en högre ålder. Roller konstrueras utifrån ålder och fokus i socialgerontologin ligger framförallt på åldringsrollen och de förväntningar och normer som är kopplade till den. Åldersnormerna bestämmer handlingsutrymmet inom åldringsrollen och Samuelsson menar att graden av anpassning till att bli äldre beror på hur väl man anpassar sig till åldringsrollen och de normer som är förknippade till den. Tornstam (2005) kallar denna anpassningsprocess för *socialisationsprocess* och menar att en förutsättning för att detta ska kunna ske är att individen anser att de normer som är förknippade med rollen är legitima. Även en identifikationsprocess till rollen måste fullbordas. Vidare berör Tornstam *rollförväntningar* och skiljer mellan styrkan på dem, specificiteten eller generaliteten och expliciteten. Tornstam (2005) hänvisar till olika forskare och presenterar åldringsrollen som en roll med otydliga och få specifika förväntningar, få förbud eller föreskrifter utan istället tillåtande normer. Åldringsrollen saknar också normer som ger mönster för hur man ska strukturera sitt liv utan den äldre får på egen hand avgöra vad som är lämpliga handlingsval. Tornstam presenterar även ett resonemang av Payne om ombytta roller där Payne presenterar en rad negativa konsekvenser av att barnen blir en auktoritet i förhållande till föräldrarna.

Tornstam (2005) tar upp *rollförluster* som något centralt för just åldringsrollen. Roller som man som äldre förlorar är till exempel yrkesrollen och make/makarollen. Även andra viktiga relationer kan gå förlorade när man blir gammal och man kan också förlora socialt inflytande och bli hjälpberoende. Specifikt för åldringsrollen är att det ofta är svårt att vid hög ålder skaffa sig nya roller och relationer som kan ersätta de gamla. Samuelsson (2000) beskriver hur sociala roller är betydelsefulla för den egna identiteten och bilden av sig själv, vilket jag även berört ovan. Tornstam (2005) menar att förlusten av viktiga relationer och roller när man blir äldre, framförallt make/makarollen och yrkesrollen, kan leda till en förändrad syn på den egna identiteten och en depersonalisering. Detta påminner enligt mig väldigt mycket Tornstams (2005) resonemang om signifikanta andra i samband med interaktionismen.

4.2. Copingteori

För att vid sidan av den interaktionistiska analysen kunna belysa individperspektivet har jag valt att använda mig av copingteori. Hagberg (2000) beskriver coping som hantering av faktiska eller anade förändringar, på ett individuellt och ett socialt plan. I samband med åldrandet kan dessa förändringar handla om kroppsliga och sociala förändringar. Hagberg tar upp två olika typer av coping, *problemfokuserad* och *emotionsfokuserad*. Problemfokuserad coping syftar till aktiva handlingar som utförs av en individ för att komma tillrätta med ett upplevt problem. Handlandet kan innebära ett nytt handlingsmönster och nya kunskaper och kan påverka både individen och andra runt omkring. Emotionsfokuserad coping är enligt Hagberg någon form av strategi som reducerar känslomässig stress. Strategierna är inte handlingar som i problemfokuserad coping utan de kan exempelvis vara en förminskning av problemets betydelse eller positivt tänkande angående något negativt. Hagberg (2000) presenterar ytterligare fyra former av coping som fördjupar bilden något. Inom problemfokuserad coping presenterar han *aktiv* och *passiv hantering*. Aktiv hantering innebär att personen bearbetar problemet, medan passiv hantering syftar till att låta andra ta ansvaret eller att ha förhoppning om en lösning ändå. Under emotionsfokuserad coping menar Hagberg att *undvikande* och *emotionell* hantering kan placeras. Undvikande hantering innebär en förnekelse av problemet medan emotionell hantering innebär att man bemöter problemet med känslomässiga reaktioner.

Tornstam (2005) definierar coping som kognitiva eller handlingsinriktade strategier för att påverka en negativ situation eller kontrollera, förhindra eller göra sig beredd på stress. Tornstam tar upp Rotters begrepp *locus of control*, vilket syftar på vem som enligt individen har kontroll över situationen. External locus of control innebär att någon annan än individen själv har kontroll och internal locus of control innebär att det är individen själv som kontrollerar situationen. Tornstam hänvisar till flera studier när han beskriver att det är viktigt för individens välbefinnande, självuppfattning och motståndskraft mot stress att uppleva att man själv har kontroll. Brist på kontroll kan leda till ohälsa, både fysiskt och psykiskt. Tornstam (2005) tar även upp hur frustration som exempelvis utlösts av ett hindrande funktionshinder kan hanteras genom coping. Individen kan antingen hitta vägar för att utföra det som var grunden för frustrationen, vilket är ett exempel på aktiv coping. Ett annat alternativ är att använda sig av passiv coping och målförskjutning vilket innebär att individen genom resonemang antingen bortser från målet helt och hållet eller från delar av det. Ett annat sätt att hantera frustrationen, enligt Tornstam, är besläktat med socialpsykologin och innebär att man går in i en sjukroll där inga krav på handling finns och där det är legitimt att vara beroende av andra.

4.3. Reflektioner

Som jag nämnde i inledningen till detta kapitel använder jag mig av teorier som både speglar ett interaktionistiskt perspektiv och ett individuellt perspektiv. Det interaktionistiska perspektivet resresenteras av interaktionistisk teori utifrån bland annat Meads tankar. Interaktionismen anser att en människas identitet skapas genom interaktion med andra och att vissa personer är mer betydelsefulla än andra i skapandeprocessen (Tornstam, 2005). Jag använder mig också utav rollteori som anser att människan innehar olika roller, vilka definieras utifrån hennes relationer (Payne, 2002). Den socialgerontologiskt inspirerade rollteorin har fokus på åldringsrollen och dess normer (Samuelsson, 2000). Det individuella perspektivet representeras av copingteori där olika strategier för att komma tillrätta med problem och känslomässig stress är centrala (Hagberg, 2000).

Överlag anser jag att mina teorier har varit väldigt användbara för att belysa de äldres upplevelser. Jag anser att varje teoretiskt perspektiv för sig hade varit för ensidigt men att kombinationen ger en fungerande helhet. Några negativa aspekter med teorierna är Tornstams (2005) slutsats att det är mycket svårt för äldre att skaffa nya roller vilket jag anser ger en negativ bild av äldre som passiva. Min analys kommer att visa att det inte alltid stämmer. Jag kommer även delvis att motsäga Tornstams (2005) tes att normerna för åldringsrollen är tillåtande. Tornstam har enligt mig ett för ensidigt perspektiv och tar inte hänsyn till alla äldre som lever efter den kommunala omsorgens rutiner. I uppsatsen kommer de teoretiska perspektiven användas för att teoretiskt förankra mina empiriska resultat. De olika nivåerna som teorierna utgår från leder till att jag kan presentera alternativa förklaringar till upplevelser, både utifrån gruppnivå och individnivå. Jag anser att teorierna är mycket relevanta för mitt syfte och mina frågeställningar just därför att de ger en mångsidig bild av de äldres upplevelser och både förklarar interaktionen mellan människor och individuella strategier.

5. Resultat och analys

Strukturen i resultat- och analyskapitlet följer till stor del strukturen av frågorna i frågeformuläret. Jag kommer att starta med informanternas befintliga umgänge och definitioner av social gemenskap. Jag kommer sedan att redogöra för deras upplevelse av social gemenskap i hemtjänsten och för relationerna till omvårdnadspersonalen. Efter det tas tid upp som ett hinder för social gemenskap och slutligen redovisar jag informanternas upplevelse av promenad. Jag ska dock inleda med en kort presentation av informanterna.

5.1. Presentation av informanterna

Alla informanter kommer från samma kommun del i en västsvensk stad. Tre av informanterna var män och fem var kvinnor. Informanterna tillhörde sammanlagt tre olika hemtjänstdistrikt, vilket innebär att de fick sin hjälp från åtminstone tre olika hemtjänstgrupper. Mängden av hjälp varierade från en gång om dagen upp till fyra gånger om dagen. De flesta informanter hade även praktiska insatser som städning och tvätt som utfördes mer sällan. Perioden under vilken informanterna hade haft hjälp varierade ganska kraftigt. En av informanterna hade enbart haft hemtjänst under ett år och två av informanterna hade haft hjälp i 16 och 17 år.

5.2. Social gemenskap

I detta kapitel presenterar och analyserar jag informanternas befintliga sociala umgänge, åsikter och definitioner av social gemenskap och inställningen till socialt umgänge.

5.2.1. Befintligt umgänge

Sex av de åtta informanterna var ensamstående och två hade en make/maka. Två av de informanter som var ensamstående nämnde att det tidigare funnits en partner. Den ena av dessa två blev i omnämmandet av sin partner känslös och uttryckte hur betydelsefullt det hade varit att vara två. En av de gifta informanterna nämnde inte sin partner som en del i umgängeskretsen utan pratade i termer om ”vi”. Informanten och dennes partners umgängeskrets var gemensam för dem båda och precis som med flera andra av de äldre hade den krympt på senare år. Informanten och dennes partner hade tidigare ingått i en vänskrets

bestående av ett flertal par men nu var det bara de och ett annat par kvar. På grund av hälsoproblem från båda håll hölls kontakten numera främst över telefon. Telefonen var viktig för fler informanter, en framhöll särskilt telefonkontakt som ett betydelsefullt inslag i vardagen och som ett medel till kontakt. Flera av informanterna berättade att umgängeskretsen hade försvunnit. En informant vittnade precis som den gifta informanten om att de som fortfarande fanns kvar hade problem med hälsan. En informant beskrev bekantskapskretsens begränsning som ett resultat av dennes ålder:

Den är mycket liten nu, för mina goda vänner har gått bort. När man blir så gammal.

En av informanterna beskrev en del besök av vänner men menade samtidigt att man inte kan begära för mycket av dem. Två informanter representerade två ytterligheter. Den ena talade inte om några bekanta alls medan den andra hade en vän som kom på besök nästan varje dag. Trots de dagliga besöken talade dock även denna informant om bekantskapskretsen som liten och nämnde att många hade gått bort nu när denne blivit äldre.

Flera av informanterna beskrev familjen och barnen som det främsta sociala umgänget. En av informanterna återkom till sina barn och barnbarn fler gånger under intervjun och berättade att barnen besökte informanten ofta och ringde dagligen. Två av informanterna nämnde inga barn men båda två nämnde syskon. Fyra av informanterna nämnde barn och barnbarn som de hade regelbunden kontakt med. De flesta av informanterna nämnde familjen och syskon då jag frågade om bekantskapskretsen utan att jag specifikt frågat om det. En av informanterna nämnde hemtjänsten som en viktig del i umgänget när jag ställde frågan.

Jag har ju min familj då [...] Men annars så, nej, det är hemtjänsten mest som jag träffar.

5.2.2. Definition av och inställning till social gemenskap

En av mina intervjufrågor var att definiera social gemenskap. Definitionerna av social gemenskap varierade lite mellan informanterna. En informant pratade tydligt om social gemenskap som att helt enkelt träffa andra människor.

Man ser nån människa...

Detta kunde enligt informanten ske i hemmet eller i allmänna utrymmen. Två av informanterna pratade om kyrkliga aktiviteter. En hade tidigare varit aktiv i kyrkan och hade fortfarande kontakt med personer därifrån. En annan nämnde aktiviteter och underhållning i församlingshem och värdesatte relationen med diakonissan. Två informanter nämnde i positiva ordalag ett närliggande servicehus där det fanns tillgång till matsal och lite aktiviteter. Andra definitioner av social gemenskap var att träffas, umgås, träffa vänner och gå på stan. En informant pratade om hemtjänstens besök som en typ av social gemenskap:

Det viktiga är ju det här, tycker jag, när dom kommer, personalen här, och ser till mig. Det tycker jag känns rätt bra. Det är ju lite som någon kommer och hälsar på mig kan man säga.

Informanten tyckte också att dagen blev kortare genom besöken av hemtjänsten. En av de äldre tyckte att det sociala blir allt mindre. Även denne informant pratade om hemtjänsten i samband med social gemenskap och nämnde deras brist på tid. Social gemenskap och telefonsamtal nämndes av två av informanterna som en motvikt mot ensamhet. Två av de äldre uttryckte glädje över att få umgås med familjen och tacksamhet över de goda relationerna. Något som också nämndes av informanterna var barns eller syskon hjälp.

Hjälpen kunde bestå av praktiska sysslor som bankärenden, tvätt och handling. Speciellt en informant uttryckte stor tacksamhet över barns hjälp i samband med sin definition av social gemenskap och återkom till det flera gånger under intervjun.

Några av informanterna tog självmant upp andra viktiga faktorer i tillvaron. Här nämndes glädjen i att få vara frisk och att klara så mycket som möjligt själv. Informanterna tog också upp olika tidsfördriv, en del i samband med ensamhet, som att läsa böcker, tidningar, lösa korsord och titta på TV. Två av informanterna pratade om att sitta på balkongen som ett glädjeämne i tillvaron.

Vad gäller inställning till social gemenskap och sociala relationer ansåg flera av informanterna att det var något väldigt betydelsefullt. En av de äldre uttryckte det så här:

Ja, det är väl a och o att en har, så en inte bara sitter här ensam hela dagarna.

En av informanterna tyckte inte längre att behov av att träffa och umgås med andra fanns kvar. Denne informant kände inte behov av att ha folk runt omkring sig. En informant pratade i samband med promenader om att denne och dennes partner tidigare varit ute och gått mycket men att det nu inte blir detsamma när informanten är ensam.

5.2.3. Analys

Ovanstående resultat visar på att mina informanternas bekantskapskretsar krympt eller försvunnit. De flesta levde ensamma och några av dem nämnde förlusten av en partner. Barn och barnbarn nämndes av några som oerhört viktiga och som ett stort glädjeämne. Social gemenskap och sociala relationer ansågs av de allra flesta vara väldigt viktigt, dock fanns undantag till detta. Definitionerna av social gemenskap varierade och bland annat nämndes att träffa människor, kyrkan och några nämnde även hemtjänsten.

Ur ett rollteoretiskt perspektiv kan jag urskilja det Tornstam (2005) benämner som rollförluster hos många av informanterna då de förlorat viktiga relationer. Enligt Tornstam (2005) är rollförluster i form av förluster av bekanta, sociala relationer och maka/makerollen centralt för åldringsrollen. I ett interaktionistiskt perspektiv är vissa relationer, exempelvis relationen till make/maka, viktigare än andra och en betydelsefull person kallas för signifikant annan. Ovanstående rollförluster och förluster av sociala relationer hos mina informanter stämmer väl in på den åldringsroll som Tornstam (2005) beskriver. Tydligast ser jag en rollförlust hos den informant som blev känslös i omnämmandet av sin avlidna partner. Informantens känslösa uppträdande tolkar jag utifrån interaktionistisk teori och rollteori som en förlust av en signifikant annan och en rollförlust av make/makarollen. Enligt Mead i Tornstam (2005) skapas vårt jag genom interaktion. Både den interaktionistiska teorin och rollteorin menar att brist på sociala relationer kan leda till en jagosäkerhet och en depersonalisering. I interaktionismen berörs begreppet konsuell validering, vilket innebär att individen kontrollerar sin jaguppfattning mot andras uppfattningar om denne. Brist på sociala relationer leder till minskade möjligheter till konsuell validering. Jag har inte kunnat se några tecken på att mina informanternas rollförluster ska ha lett till en depersonalisering, vilket kan bero på att intervjuerna inte berörde självkänsla och identitet. Jag anser dock att den åsikt många informanter uttryckte, att sociala relationer är mycket viktigt, kan ses som ett uttryck för Meads, i Tornstam (2005), tankegångar om hur vårt jag skapas genom interaktion. Möjligtvis kan detta tolkas som tendenser på att informanterna ansåg att en allt för stor brist på sociala relationer skulle minska möjligheten till konsuell validering och därmed leda till en depersonalisering och en jagosäkerhet. En relation som de äldre fortfarande hade kvar var relationen till barnen. Barnen till informanterna kan utifrån

Tornstams (2005) resonemang ses som signifikanta andra och ingick i en del av informanternas definitioner av vad social gemenskap var.

Rollförlusterna kan även med Sennemarks, Hanssons och Magnussons (2004) studie som grund ses som faktorer som påverkar de äldres livskvalitet negativt. Sennemark, Hansson och Magnusson tar upp saknaden efter bortgångna anhöriga och vänner som en negativ inverkan på livskvalitet. Positiva faktorer på livskvalitet som nämns i författarnas studie var bland annat sociala relationer och förmåga till aktiviteter. Dessa faktorer nämndes som betydelsefulla i mitt material och kan utifrån Sennemarks, Hanssons och Magnussons (2004) resultat ses som faktorer som förhöjer livskvaliteten för mina informanter.

Vissa av mina informanter verkade ha ersatt de förlorade relationerna, om inte med exakt likadana, så åtminstone med komplement som omtalades i samband med social gemenskap. Jag menar då exempelvis de kyrkliga aktiviteterna som en informant pratade om och relationen till diakonissan. Andra exempel är aktiviteter i servicehuset. Detta motsäger Tornstam (2005) något då det enligt Tornstam är svårt för äldre att ersätta de förlorade relationerna med nya. Utifrån copingteori kan denna strategi, att istället för vänner och bekanta fokusera på andra aktiviteter, förklaras med Hagbergs (2000) beskrivning av en aktiv problemfokuserad copingstrategi. En aktiv problemfokuserad copingstrategi innebär enligt Hagberg att individen aktivt bearbetar ett problem. I den aktiva problemfokuserade copingstrategin som mina informanter använder sig av ingår förutom att bearbeta problemet med bristen på sociala relationer genom att gå på aktiviteter även att ersätta relationerna med andra sysslor såsom att läsa tidning eller sitta på balkongen. Förklaringen av strategin kan även kompletteras med Tornstams (2005) förklaring av Rotters begrepp *locus of control*. Internal locus of control innebär enligt Tornstam att individen har kontroll över sin situation. Genom att ägna sig åt andra aktiviteter tar de äldre internal locus of control över situationen och utför aktiva handlingar för att kompensera för de förlorade bekantskaperna. Det framkommer även lite i detta kapitel att hemtjänsten kan bli det Mead i Tornstam (2005) kallar en signifikant annan och ersätta andra relationer. Två av informanterna tog på olika sätt upp personalen i definitionen av social gemenskap och en informant tog upp personalen som en del i dennes umgänge. Mer om detta kommer att belysas i kommande kapitel.

Jag ska avsluta denna analysdel med att kommentera tacksamheten över barns och syskons hjälp som några av de äldre uttryckte och förklara det utifrån Paynes, i Tornstam (2005), resonemang om ombytta roller. Ombytta roller innebär att barnen blir en auktoritet över föräldrarna vilket kan leda till negativa konsekvenser för de äldre. Mitt empiriska resultat visar att speciellt en av informanterna ansåg att det var skönt att dennes barn tog hand om allt åt denne, inklusive räkningar och liknande. Jag såg inga tendenser på negativa konsekvenser, vilket alltså motsäger Paynes resonemang. En förklaring på detta kan istället ges utifrån Samuelsson (2000) som beskriver att anpassning till att bli äldre beror på anpassning till åldringsrollen och dess normer. Utifrån det resonemanget anser jag att den aktuella informanten har anpassat sig till att det med åldringsrollen ofta följer en norm av att barnen får ökad auktoritet. Gustavsson (1999) hävdar att relationen till omvårdnadspersonalen är bättre om den äldre har hjälp av anhöriga. Jag har dock inte kunnat se detta samband i mitt empiriska resultat.

5.3. Social gemenskap i hemtjänsten

Efter inledande genomgång av definitioner av social gemenskap och befintliga sociala relationer utanför hemtjänsten ska jag nu övergå till ett av uppsatsens huvudämnen, social gemenskap i hemtjänsten. Jag ska börja med att ta upp vad som kan ses som social

gemenskap i hemtjänsten och vad som ytterligare framkom som viktiga faktorer i hjälpgivandet. Efter det tar jag upp umgänget med och relationen till personalen.

5.3.1. Hjälpssamhet, umgänge och ”göra det som ska göras”

Jag har försökt att utifrån informanternas svar definiera vad social gemenskap i hemtjänsten är. Det som framträdde var en bild av omvårdnadspersonalens hjälpssamhet och de äldres umgänge med personalen. I detta delkapitel ska jag främst koncentrera mig på umgänget med personalen i relation till värderingen av att personalen utförde det de skulle göra i hemmen. Jag ska dock börja med personalens hjälpssamhet som framstod som något väldigt betydelsefullt för många av de äldre. Nästan alla informanter pratade mycket och uppskattande om personalens hjälpssamhet. Personalen framställdes av några även som flexibla då de utförde icke biståndsbedömda sysslor för att de äldre bad om det. En informant beskrev det så här:

Dom kommer och serverar och skulle det va något, att jag behöver hjälp med någonting speciellt så ställer dom ju upp. Det är ingen som har nekat nånting vet du. Och hjälpsamma är dom, vet du så det, det är ju tacksamt, och det är ju deras jobb.

Speciellt en informant var väldigt tacksam över personalens hjälpssamhet och förmåga att sköta mycket i tillvaron. Informanten beskrev hur personalen skötte lägenheten och bokade tid till läkaren om det behövdes. Av beskrivningen framkom att informanten tyckte att det var positivt att hemtjänsten skötte det mesta och att informanten själv inte behövde tänka på något. För den här informanten verkade det viktigaste vara att personalen gjorde det de skulle under hemtjänstbesöken tillsammans med att det faktum att de kom. Informanten uppskattade att personalen ofta tittade till denne och det var denne informant som i föregående kapitel jämförde personalens besök med att någon kom och hälsade på. Informanten ansåg också att personalen utförde hjälpen i hemmet efter dennes önskemål. Nedanstående citat sammanfattar ovanstående resonemang:

Ja, dom gör de dom ska göra... Dom har ju schema dom går efter kan man säga. Det schemat sköts ju, sköter dom precis som det ska va. Som jag tycker är bra. Dom kommer på morgonen och eftermiddagen med tillsyn. Dom ser ju till mig hela tiden. Jag behöver ju aldrig, inte tänka på nånting. Dom gör allt åt mig.

Ett liknande resonemang fördes av en annan informant som också lade fokus på personalens hjälpssamhet. Även denna informant talade positivt om det faktum att personalen kom och såg att denne hade stigit upp. Just att personalen kommer omtalades också av en tredje informant men mer i form av en morot. Informanten berättade att denne kunde ligga för mycket i sängen men vetskapen om hemtjänstens besök gjorde att denne var tvungen att stiga upp. Nedanstående citat kommer från en av de äldre som hade ett närliggande resonemang:

När dom har varit här då får man lite [...] Då har jag fått lite mer kraft när det varit någon och pratat med en.

Jag: Lite mer kraft?

Informanten: Ja, det får man. Får man lite, sätt igång.

Informanten tyckte att hemtjänstbesöken och umgänget med personalen gav lite mer energi.

En av de äldre talade mer allmänt om hemtjänsten som ett socialt framsteg. Informanten jämförde med ett annat europeiskt land där hemtjänsten inte är lika utvecklad som i Sverige och menade på att hemtjänst kan man få överallt i Sverige, både på landet och i staden.

Informanten uttryckte beundran för hemtjänstpersonalen. Även den informant som nyss citerades berömde hemtjänstpersonalen som en yrkesgrupp. Informanten ansåg att hemtjänstpersonal är en bortglömd grupp och att de förtjänar mer uppmärksamhet och beröm än vad de får. Informanten berömde dem för deras tålmod, hur förstående de är och hur mycket de ställer upp för många olika människor.

Som jag nämnde i inledningen framträdde även umgänget med personalen som en del i den sociala gemenskapen. Umgänget var dock inte det viktigaste under hemtjänstbesöket för alla utan för en del var det viktigare att personalen utförde sina sysslor. Tre av informanterna sällade sig till en grupp som ansåg att ett hemtjänstbesök ska ha lika mycket betoning på det sociala som på det praktiska. En av dessa informanter svarade så här på frågan om vad ett hemtjänstbesök ska innehålla och hur stor vikt det ska vara på det sociala och på det praktiska:

Ja, det är både och faktiskt. För att, det jag tycker väger jämt, jämt.

Senare under intervjun sa samma informant att det sociala är det värdefullaste. En annan av de äldre uttryckte också att det sociala nästan var det viktigaste under besöket. Informanten hade ett relativt långt resonemang om vikten av att prata med brukaren som jag kommer att återkomma till under delkapitlet om tid. Jag ska dock citera lite av resonemanget som visar informantens åsikt om vikten av socialt umgänge och praktiska sysslor.

Dom ska kunna utbyta ord med vårdtagaren för det är det som är det allra viktigaste att kunna prata några ord va, dom ska inte va på dörren direkt och ge sig iväg. För att, för vårdtagaren är det väldigt viktigt.

Informanten ansåg dock inte att det praktiska var oviktigt utan uttryckte stor tacksamhet över personalens hjälpsamhet.

Framförallt tre informanter framhöll främst den praktiska hjälpen som det viktigaste. Dessa informanter tyckte inte att det sociala var oviktigt men det var de praktiska sysslorna som de först och främst berörde i sina svar. En av dessa informanters åsikt har jag redan beskrivit i början av detta delkapitel. Informanten värdesatte det praktiska men också det faktum att personalen kom och att det blev som ett besök. En annan av de tre äldre med denna åsikt tog först och främst upp de praktiska sysslorna som viktiga vid ett hemtjänstbesök. Det var inte förrän jag specifikt frågade om det sociala som informanten delgav mig att det är roligt om personalen pratar lite. Den tredje informanten i gruppen tyckte att det var viktigast att personalen utförde sina sysslor men tyckte även att själva besöket var viktigt, alltså det faktum att personalen kom och såg att informanten hade kommit upp. Från de sista två informanterna var det svårt att utläsa vad de ansåg var det viktigaste.

5.3.2. Umgänget med och relationen till personalen

Alla informanter pratade om hemtjänstpersonalen i positiva termer och var i den meningen väldigt eniga. Personalen framställdes som trevliga, rara, käcka, snälla och så vidare. Vad som skiljde sig informanterna emellan var vad umgänget bestod av och typen av relation till personalen. Jag ska börja med att redogöra för dem som verkade ha en djupare relation till personalen. Det var i stort sett samma informanter som uppskattade det sociala innehållet i hemtjänstbesöken lika mycket som eller mer än det praktiska. En av dessa äldre värdesatte ömsesidighet i relationen:

En ska ju inte berätta hela sin levnadshistoria, det menar jag inte men det är ju lättare att [...] att få kontakt med en som är lite mer, och vill prata.

Resonemanget som citatet är hämtat från innehöll också delar som visade att informanten upplevde att relationen skiljde sig lite mellan olika personal. En ståndpunkt som delades av nästan alla informanter. Denna informant kopplade ihop de olika typerna av relationer till hur mycket personalen öppnade sig och delade med sig av sig själva. Samma informant uttryckte även att det är viktigt att de kommer överens, att de kan skoja lite och att personalen kommer på ungefär fasta tider. Informanten menade dock samtidigt att de fasta tiderna var svåra för personalen att hålla. Vidare uppgav informanten att samtalsämnen som berördes i umgänget med personalen kunde vara allt möjligt och informanten kände också möjlighet att anförtro sig till personalen om det blev aktuellt.

En annan informant som verkade ha en djup relation med personalen nämnde personalen i samband med sin bekantskapskrets vilket jag tidigare nämnt. Informanten såg relationen som en motvikt till ensamhet och ansåg därför att relationen gav mycket. Överlag hade informanten väldigt positiva omdömen att säga om personalen även om det fanns personer som relationen var lite sämre till och som informanten upplevde inte ansträngde sig lika mycket. Informanten beskrev att umgänget innehöll samtal om allt möjligt och även möjligheter att anförtro sig till vissa av personalen. Informanten menade att samtal med personalen var en kontakt utåt. Nedanstående citat beskriver relationen:

Och när dom kommer så sitter dom och pratar en halvtimme, så pratar man om allting va. Som har hänt, som man har sett på TV, och på det viset har man ju kontakt utåt hela tiden. Så dom, dom är jätte bra faktiskt.

Precis som ovanstående informant tyckte denna informant att relationen skiljde sig åt delvis beroende på hur mycket personalen berättade om sig själva. Informanten lade dock ingen värdering i detta utan ansåg att det var upp till var och en hur mycket man ville berätta om sig själv. Slutligen förväntade sig informanten att personalen skulle vara pigga och glada och nämnde att det fanns tillfällen då detta kunde brista.

Den sista av de äldre som verkade ha en lite djupare relation med hemtjänstpersonalen hade också mycket positiva omdömen att säga om personalen och tyckte att relationen till dem var mycket bra. Det var denna informant som ansåg att besöken av personalen gav lite mer kraft. Denna informant var den enda jag vet som hade önskat att ett mindre antal personer från hemtjänsten skulle komma hem, vilket hemtjänsten hade tagit hänsyn till. Informanten ansåg att relationen blev lite djupare med de från personalen som kom ofta men att anförtroenden till personalen inte skedde så ofta. Även denna informant berättade att ett vanligt samtalsämne med personalen var TV och tidningar men även personalens barn då informanten tyckte mycket om småbarn. Nedanstående citat beskriver informantens dagliga interaktion med personalen och är ett svar på en fråga om förväntningar på personalen:

Jo, att dom har något roligt att berätta (skrattar). Nej, jag är gammal men jag är nyfiken än. Vi diskuterar gärna vad som stått i tidningen och likaså vad som har varit på TV: n. Då diskuterar vi det lite och var en har sin synpunkt.

Ovanstående tre informanter var de som utifrån deras svar verkade ha den djupaste relationen till personalen och som värdesatte det sociala samspelet mest. Nedan följer några av informanterna som hade en mindre djup relation med personalen och en del där deras svar inte angav vilken typ av relation de hade till personalen.

En av de äldre som verkade ha en mindre djup relation med personalen hade ett relativt stort nätverk. Informanten tyckte att personalen var trevliga och rara och ansåg att relationen skiljde sig lite mellan olika personal. Det viktigaste för informanten var ändå att personalen utförde sina sysslor och hjälpte till om det var något extra. Informanten uppgav att denne inte

anförtror sig åt personalen och tyckte också att de hade brått och inte tid till att prata, vilket jag går in närmare på i nästa delkapitel. Informantens upplevelse av umgänget med personalens sammanfattas i följande citat:

Ja, det är klart, det är väl inte så mycket en har nåt gemenskap med dom.
Dom [...] dom är väl bra trevliga när dom kommer, hjälper mig och städa
å...

Dom är så rara alla töserna som kommer så, och hjälpsamma.

Den andra informanten som verkade ha en mindre djup relation med hemtjänstpersonalen var gift och ansåg att relation var bra. Informanten tyckte att de kunde anförtra sig till personalens i fråga om läkarbesök och liknande. Informanten uppgav även att det var roligt att prata lite och att omgivningen kunde vara ett samtalsämne. Relationen verkade trots detta inte vara betydelsefull vilket kan beläggas med nedanstående citat som är ett svar på en fråga om förväntningar på personalen:

Nej, det kan man inte ha, för dom har ju sitt att sköta, Så vi får hålla oss
till tidningar och TV och lösa korsord och sådana grejor.

Två av informanterna där det var svårt att få grepp om hur relationen såg ut uppskattade båda hemtjänsten väldigt mycket. Den ena kände att denne kunde anförtra sig till personalen och tyckte att de var väldigt bra och hjälpsamma. Informanten beskrev inte relationen så ingående men nedanstående citat visar informantens upplevelse av relationen och umgänget:

För de, de är ju hur bra som helst tycker jag. Det är mycket fin personal
är det. De ställer upp och gör allting för mig.

Den andra informanten uppskattade hemtjänsten mycket men hävdade också att de hade lite med varandra att göra. Informanten berättade dock att de kunde tala om allt möjligt, exempelvis politik. Informanten ansåg också att relationen skiljde sig mellan olika personal i form av hur öppen man kunde vara med dem. Det fanns ytterligare en informant där det var svårt att definiera relationen, men även denna informant verkade nöjd med hemtjänstens insatser.

5.3.3. Analys

I ovanstående två delkapitel har det i samband med social gemenskap främst framkommit två förhållningssätt gentemot hemtjänsten. Dessa två var värdesättning av hjälpen och värdesättning av umgänget och relationen. Som jag har presenterat ovan var det bland mina informanter vanligt att uppskatta personalens hjälpsamhet. Det fanns olika typer av relationer och former av umgänge med personalen, en del djupare och en del mindre djupa. Då ämnet för detta kapitel är ett av kärnämnen i uppsatsen och det empiriska materialet var rikligt har jag valt att dela upp nedanstående analys i tre delar där den första tar upp de olika förhållningssätten till hemtjänsten och den andra analyserar den djupare relationen. Slutligen kommer jag att i den sista delen analysera kopplingar mellan detta delkapitel och föregående delkapitel om definitioner av social gemenskap.

Analys av olika förhållningssätt till hemtjänsten

Payne (2002) beskriver utifrån ett rollteoretiskt perspektiv hur roller enbart är definierbara utifrån relationer. Vidare tar Payne upp *rolluppsättning* som ett rollteoretiskt begrepp och som syftar på att det med en position i samhället följer ett antal roller. Utifrån Paynes resonemang, informanternas olika relationer till personalen och informanternas position som äldre och i behov av hemtjänst kan man se informanternas rolluppsättningar. Utifrån mitt

empiriska resultat och med hjälp av rollteori framgår att informanterna innehar flera roller kopplade till samma position och att dessa roller skiljer sig mellan informanterna. En del av informanterna har både en roll som hjälpbehövande av praktiska och omvårdnadsmissiga insatser och en roll som bekant till personalen medan en del enbart har rollen som hjälpbehövande. Utifrån Torstams (2005) resonemang om tillskrivna eller förvärvade roller kan man se att informanterna innehar roller av båda typer. Tillskrivna roller är enligt Tornstam (2005) roller som individen inte själv har påverkat tillkomsten av och förvärvade roller är sådana som individen själv tillskansat sig. Mina informanters tillskrivna roll är åldringsrollen som beror på ålder och de förvärvade rollerna är rollerna gentemot hemtjänsten som skiljer sig mellan informanterna. Enligt Paynes (2002) rollteoretiska resonemang, som jag presenterade ovan, definieras de äldres roller gentemot personalen utifrån relationen till personalen. Informanternas olika förväntningar på personalen, att bara hjälpa eller att också umgås, kan ur ett rollteoretiskt perspektiv beskrivas som en intrarollkonflikt, vilket beskrivs av Payne (2002) som olika förväntningar på samma roll. Ur ett socialgerontologiskt perspektiv kan skillnaderna och likheterna mellan informanternas relationer till och förväntningar på personalen beskrivas med hjälp av Tornstams (2005) presentation av åldringsrollen. Åldringsrollen beskrivs av Tornstam som en roll med otydliga förväntningar och mestadels tillåtande normer. Detta kan ses som en förklaring till att förhållningssättet till hemtjänstpersonalen skiljer sig mellan informanterna. Då det inte finns specifika förväntningar och då det finns få förbud kan de äldre själva avgöra hur de vill förhålla sig till personalen och avgöra vad de anser är viktigast. Åldringsrollen kan dock även ses som en roll med mycket strikta normer vilket vi ska se i kapitlet om promenad.

Jag anser att informanternas olika förhållningssätt till social gemenskap i hemtjänsten kan kopplas till Katarina Anderssons avhandling från 2007. Framst är det möjligt att jämföra de informanter som värdesatte att personalen utförde de praktiska och omvårdnadsmissiga insatser som de skulle göra. Andersson (2007) beskriver vikten av att problematisera bilden av närhet i hemtjänsten och föra in främlingsskapsbegreppet i diskussionen. Precis som i Anderssons avhandling var det några av mina informanter som främst värdesatte att personalen gjorde det de skulle göra och var inte lika noga med närhet.

De olika typerna av relationerna och olika förhållningssätt kan även kopplas till Ingvads (2003) avhandling som tar upp samspelet mellan brukare och omvårdnadspersonal. Ingvad beskriver att brukare och personal förväntar sig positiv respons från varandra. I mitt material framkom positiv respons från de äldre gentemot personalen i mina intervjuer. Det framgick inte huruvida de äldre gav responsen direkt till personalen. Ingvads (2003) slutsats om att de äldre har ett socialt intresse för relationen medan personalen vill vara i en överordnad ställning stämmer delvis överens med de informanter i mitt empiriska material som värdesatte den sociala gemenskapen mer än eller lika mycket som den praktiska hjälpen. De informanterna var ute efter en social relation. Mina resultat påminner även om Ingvads (2003) beskrivning av det ömsesidiga beroendet mellan brukare och omvårdnadspersonal och de strategier som används för att motverka detta. Enligt Ingvad kan personalen och de äldre för att motverka beroendet antingen distansera sig eller närma sig varandra. I mitt empiriska material kunde jag både se hur informanterna distanserade sig till personalen, de som inte hade en så djup relation till personalen, eller närmade sig personalen, de som hade en djupare relation till personalen. Ingvad (2003) anser vidare att de äldre och personalen var tvungna att kunna se saker ur varandras perspektiv för att få ett konstruktivt samspel och positiva känslor. Nästan alla mina informanter hade förmågan att se saker ur personalens perspektiv och vissa uttryckte beundran för personalens arbete. Även när de klagade på något gjordes det på ett sådant sätt att inte personalen framstod som dåliga. Av de äldres svar kan man även utläsa att personalen kunde sätta sig in i de äldres perspektiv. Detta var

tydligt i de äldres utläggningar om hur hjälpsamma personalen var och hur de tog hand om dem. Förmågan att sätta sig in i varandras perspektiv kan alltså enligt Ingvads (2003) resultat vara en förklaring till positiva känslor för varandra.

Den djupare relationen

Ur ett interaktionistiskt perspektiv är det möjligt att få en förståelse för vad en djupare relation till hemtjänstpersonalen innebär. I Tornstam (2005) presenteras Meads tankar om hur individen skapar sin identitet genom signifikanta symboler i interaktion med andra. Signifikanta symboler kan vara språket och hur interaktionen ser ut överlag. Johansson (1999) tar även upp Meads resonemang om att skapandet av identiteten även sker genom att individen reagerar på och tolkar andras uppfattningar om denne. Framförallt tre relationer mellan informanterna och hemtjänstpersonalen framkom tydligt som lite djupare och kan ur ett interaktionistiskt perspektiv ses som relationer där individernas identitet skapas. Signifikanta symboler i de djupare relationerna som kan hittas i det empiriska materialet är framförallt språket. I intervjuerna framkommer samtal om allt möjligt och skämt mellan informanterna och personalen. Även andra signifikanta symboler och drag i interaktionen som kan ses som en påverkan på informanternas skapandeprocess av sitt jag framkom i det empiriska materialet. Exempel på detta är informanterna som beskrev hemtjänstens besök som en morot och som något som gav kraft. Sammanfattningsvis kan ovanstående beskrivas som att interaktionen med hemtjänstpersonalen genom språket och det faktum att hemtjänsten kommer på besök påverkade informanternas vardag och skapande av jaget. I Tornstam (2005) presenteras även Meads begrepp signifikanta andra, vilket syftar till personer som är särskilt viktiga i skapandet av jaget och den egna identiteten. Hos en av informanterna, som nämnde hemtjänsten i samband med sin bekantskapskrets och som kunde anförtro sig till personalen, kan några av hemtjänstpersonalen utifrån ett interaktionistiskt perspektiv ses som signifikanta andra. Möjligtvis skulle också personalen kunna ses som signifikanta andra för de två andra informanterna som också hade en djupare relation med personalen då de värdesatte relationen. Det var dock inte lika tydligt i det empiriska materialet som det var hos ovan nämnda informant. För de flesta övriga informanterna var det främst anhöriga som framställdes som signifikanta andra. Det fanns dock inget tydligt samband som visade att många anhöriga som signifikanta andra och ett stort nätverk ledde till att hemtjänstpersonalen inte var betydelsefulla signifikanta andra.

Enligt Gustavsson (1999) kan en god relation mellan den äldre och personalen leda till informell funktionalitet, vilket innebär att personalen utför icke biståndbedömda sysslor som exempelvis existentiell och emotionell omsorg. En informell funktionalitet kan främst ses hos två av informanternas relationer till personalen. Den ena uppgav att personalen hjälpte till om informanten bad om hjälp med något speciellt och den andra berättade att de pratade om allt möjligt om att denne kunde anförtro sig till personalen. Gustavsson (1999) menar också att goda relationer leder till att den äldre både blir beroende av hjälpen och av relationen. Detta stämmer med några av mina informanter som berättade att besöken av personalen är en morot och att det ger mer kraft.

Kopplingar mellan social gemenskap i hemtjänsten och övrig social gemenskap

Jag ska avsluta denna analysdel med att kommentera likheter mellan detta kapitel och föregående med hjälp av Qureshis (1990) studie och rollteori. Hos vissa av mina informanter kan man se likheter mellan definitionerna av social gemenskap överlag och vad de anser vara social gemenskap i hemtjänsten. Personalens hjälpsamhet var uppskattat av många av informanterna, men det var främst en av informanterna som hade med hjälpsamhet som en del i sin allmänna definition av social gemenskap. Tre av informanterna nämnde

uttryckligen att social gemenskap innehöll umgänge med hemtjänsten. Den ena likställde hemtjänstens besök med att någon hälsade på informanten och den andra uppgav att hemtjänsten tillsammans med sin familj var dennes umgänge. Det denne informant nämnde som social gemenskap var även sådant denne gjorde tillsammans med hemtjänsten. Den tredje informanten nämnde i samband med social gemenskap att det sociala i hemtjänsten hade blivit mindre på grund av personalens tidsbrist. Ytterligare en informants definition av social gemenskap stämde överens med hur dennes umgänge med hemtjänsten såg ut. Denne informant uppskattade besök och att få prata med andra människor och ansåg att det viktigaste i hemtjänsten var att personalen hann prata. Hos tre av informanterna fanns inga likheter beroende på att informanterna inte ansåg att social gemenskap var viktigt eller inte definierade det tydligt. Qureshi (1990) visar i sin studie hur en formell hjälprelation kan utvecklas till en informell. Enligt Qureshi visar hennes resultat att betalning för hjälpen inte är ett hinder för att vänskapliknande relationer, och i få fall äkta vänskapsrelationer, ska utvecklas. Utifrån Qureshis studie kan man se att mina resultat visar att fem av mina informanter i olika grad likställer informella relationer med den formella hjälprelationen till hemtjänstpersonalen. Baserat på likheterna mellan vad informanterna ansåg var social gemenskap i hemtjänsten och vad de ansåg var övrig social gemenskap samt baserat på att tre av informanterna nämnde hemtjänstpersonalen i samband med övrig social gemenskap så kan man se att hos fyra av mina informanter har vänskapliknande relationer utvecklats ur den formella hjälprelationen. Tornstam (2005) uppger att signifikant för åldringsrollen är rollförluster, vilket jag behandlar i delkapitlet om befintligt umgänge. Vänskapsrelationerna med hemtjänstpersonalen kan tillsammans med andra aktiviteter som informanterna nämnde ses som ersättningar till de rollförluster de allra flesta informanter upplevt.

5.4. Tid för social gemenskap i hemtjänsten

Den här uppsatsen var inte tänkt att vara ännu en studie som tar upp hemtjänstens brist på tid. Av tidigare forskning som tar upp tidsbristen kan Sennemarks, Hanssons och Magnussons (2004) studie *Jag har ju barnen som kommer...* nämnas där äldre upplever stressad personal som en negativ faktor i vården. Även Anderssons (2007) avhandling visar på bristen av tid i hemtjänsten. Mitt empiriska material gjorde att även jag är tvungen att redovisa tidens betydelse. Tiden visade sig nämligen vara en viktig faktor, kanske den allra viktigaste, för social gemenskap i hemtjänsten.

5.4.1. Åsikter om tid

Flera av informanterna, även dem som jag i ovanstående delkapitel ansåg inte verkade ha en djup relation med hemtjänstpersonalen, tog upp personalens tidsbrist som ett hinder för gemenskap och samtal. Gemensamt för nästan samtliga informanter som nämnde detta var att de inte lade ansvaret för tidsbristen på personalen. En av informanterna hade ett långt resonemang om tidsbrist i hemtjänsten där det sociala nämndes som viktigast och som lidande på grund av tidsbrist. Jag har redan citerat delar av detta resonemang som tar upp informantens åsikt att det sociala är det viktigaste för vårdtagaren. Jag citerar här delar som visar på tidens betydelse:

Prata, dom har inte tid att kunna stå och prata med mig inte, för dom har fler att gå till vet du [...] Så det är... framförallt vad kommundelen eller den som har hand om det som dom säger, skall, och det gäller skall, se till så att det är bemannat med personal, det ska inte vara underbemannat för då får de springa från den ene till den andre, utan dom ska kunna utbyta ord med vårdtagaren för det är det som är det allra viktigaste att

kunna prata några ord va utan, dom ska inte va på dörren direkt å ge sig iväg va. För vårdtagaren är det väldigt viktigt. Det behöver inte va något speciellt dom pratar om... Men huvudsaken är att dom har tiden att kunna prata nåt.

Samma informant tyckte att det var viktigt att personalen kom på fasta tider samtidigt som denne menade att det inte kunde fungera fullt ut då brukarna är olika och tar olika lång tid att hjälpa.

Att hemtjänstpersonalen har bråttom beskrevs flera gånger under intervjun med en annan informant. Denna informant tyckte att det sociala umgänget med hemtjänsten var mindre viktigt. En av informantens beskrivningar av personalens knappa tid lät så här:

Det är klart dom har ju alltid brått, för dom ska vara på så många ställen. Så dom kan inte hinna sitta så här och prata, nej. Fast vi pratar ju med varandra. Men det är klart, dom måste ju ha sin tid att passa. Dom ska ju gå till många.

Under en annan intervju kom också personalens tidsbrist upp under flera tillfällen under intervjun. På min fråga om vad relationen till hemtjänsten gav informanten blev svaret så här:

Ja, dom har så mycket att göra, dom har så bråttom så det blir ju inte mycket tid till prat och så.

Informanten ansåg också att det inte gick att ha några förväntningar på personalen eftersom de hade sitt att sköta.

En av de äldre nämnde bara kort att personalen enbart kommer några minuter och att de inte hinner stanna. Ytterligare en informant tyckte att det sociala innehållet hade blivit mindre och hänvisade till att hemtjänsten inte hinner stanna och till att det förr hade funnits lite mer underhållning för de äldre. Informanten hade som önskemål att personalen skulle ha lite mer tid:

Att dom skulle ha lite mera tid. Det är önskemålet.

En annan informant beskrev inte tidens betydelse i ett eget resonemang men tiden fanns ändå närvarande i delar av intervjun. Informanten tog upp ett besök som skulle vara en halvtimme där social tid ingick men som oftast blev 20 minuter beroende på hur mycket personalen hade att göra. Informanten uppgav att personalen försökte stanna men att det berodde på hur arbetsbördan såg ut. Även innehållet i informantens beviljade promenad var beroende av vad de hann med.

Sammanfattningsvis var tidens betydelse närvarande vid sex av åtta intervjuer.

5.4.2. Analys

Signifikant i ovanstående resultatdel är tiden som ett hinder för social gemenskap och strategin att inte skuldbelägga personalen för tidsbristen. Jag ska nu jämföra mina resultat om tidens betydelse med tidigare forskning och analysera de äldres olika strategier för att hantera problem kopplade till tid. Analysen av informanternas svar i detta kapitel bygger mycket på det jag i metodkapitlet tog upp som intervjuernas kontext. Detta gäller speciellt för informanternas val att inte skuldbelägga personalen vilket främst var tydligt genom deras kroppsspråk och röstläge. Många av informanterna sa inte rakt ut att de inte lade skulden för tidsbristen på personalen men genom deras svar och deras sätt att prata om personalen blev detta tydligt för mig som intervjuare.

Som jag nämnde i inledningen omnämns hemtjänstpersonalens tidsbrist i flera studier. Sennemark, Hansson och Magnusson (2004) tar upp tid som en negativ upplevelse av vård då personalen är stressad. Då upplevelser av vård påverkar livskvaliteten blir tidsbrist därmed en faktor som påverkar livskvaliteten negativt. Utifrån detta resultat har personalens tidsbrist en negativ inverkan på mina informanternas livskvalitet. Även Andersson (2007) tar upp tid och använder tid som ett av tre centrala begrepp i sin avhandling *Omsorg under förhandling*. Mina informanternas upplevelse att personalen har för lite tid stämmer överens med både personalens och informanternas upplevelse i Anderssons (2007) avhandling. Bristen på tid ses av personalen i Anderssons studie som ett hinder för social gemenskap och för att kunna göra ”det lilla extra”, vilket överensstämmer med de äldres åsikter i min studie där ”det lilla extra” främst var pratstunder. Enligt Gustavsson (1999) blir omsorgsrelationer i hemtjänsten till under tidspress. Gustavsson verkar dock inte se tidsbristen som ett hinder för sociala relationer, vilket som sagt är resultatet i både min och Anderssons (2007) studie.

Andersson (2007) nämner att det finns en maktaspekt kopplad till tid och att de äldre kunde ge bort sin tid för att ta makten över tiden. De kunde även ge bort tiden för att upprätthålla värdighet och göra relationen mer jämbördig. Även Gustavsson (1999) och Twigg (2000) uppger att äldre har strategier för att underlätta personalens tidsbrist. Gustavsson (1999) och Twigg (2000) kopplar dock inte strategierna till makt. I mitt resultat framgår inte att de äldre gav bort sin tid, som i Anderssons (2007) studie, eller skyndade på insatsen, som i Twiggs (2000) studie. Det fanns dock heller inga tecken på att de äldre i min studie krävde sin tid. De äldre accepterade den tid som personalen kunde ge dem. Utifrån copingteori kan detta förklaras som att de äldre i min studie använder sig av en aktiv problemfokuserad coping, vilket innebär en aktiv bearbetning av ett problem (Hagberg, 2000). Copingstrategin går ut på att de äldre väljer att inte kräva tid av personalen. Utifrån Anderssons (2007) resultat kan de äldres mål med strategin vara att ta makt över tiden och att upprätthålla sin värdighet.

I interaktionismen värdesätts relationer och bristen på sociala relationer anses kunna leda till en jagsäkerhet (Tornstam, 2005). Att de flesta äldre i min studie inte lade ansvaret för tidsbristen på personalen kan ha sin förklaring i just relationen. Enligt Tornstam (2005) försvinner sociala relationer vid hög ålder och det är svårt att hitta nya för att ersätta dem. Jag har tidigare visat att relationen till hemtjänstpersonalen var, för vissa av de äldre, en relation där identiteten formades och där hemtjänstpersonalen kunde ses som en signifikant annan. Om skulden på det som upplevdes som ett problem, tiden, lades på personalen kanske relationen skulle försämrans. Jag stödjer detta resonemang på Anderssons (2007) förklaring av en av de äldres ovilja att lägga ansvaret för problem med tid på personalen som ett försök att inte ytterligare spä på det främlingskap denne äldre upplever. Även Twigg (2000) beskriver äldres ovilja att klaga på personalen på grund av den nära relationen då detta kunde leda till dålig stämning. För att inte försämra relationen och öka främlingskapet använder alltså informanterna i min studie en strategi för att inte skuldbelägga personalen för problemet med tid. Strategin kan förklaras som en emotionsfokuserad copingstrategi med målet att reducera känslomässig stress. Det är en emotionell hantering av problemet som leder till en att förlägga eventuella känslor av ilska hos någon annan än personalen (Hagberg, 2000). På så sätt ökar inte känslan av främlingskap (Andersson, 2007), och det blir ingen dålig stämning (Twigg, 2000).

5.5. Promenad

Jag ska nu övergå till att beskriva social tid och socialt fokus utifrån den beviljade insatsen promenad.

5.5.1. Upplevelser av promenad

Som jag tidigare har nämnt var det sex informanter som beskrev sin insats promenad under intervjun. Nedan ska jag redovisa informanternas åsikter om promenader, deras möjlighet att påverka insatsen och vad de fick ut av insatsen. Jag ska börja med att ta upp orsaken till varför de hade sökt insatsen.

En anledning till promenad var möjligheten till att gåträna. Två informanter uppgav detta som orsak till att de hade velat få promenad beviljat. På grund av fysiska besvär hade de inte klarat att gå ut själva utan behövt få hjälp av personal. Två av informanterna framhöll att få komma ut som anledningen till att de hade ansökt om promenad. En av dem beskrev det så här:

Jag vill komma ut. Jag har alltid gått så mycket. Det är underbart.

Antal promenader i veckan varierade från en upp till tre. Den beviljade tiden för promenaderna varierade också. Två av informanterna uppgav att de brukade vara ute i cirka en timma. En av dessa två uppgav att de för det mesta gick ner till stan under promenaden och informanten passade då på att äta lunch eller fika. På en fråga vad informanten får ut av promenaderna blev svaret följande:

Jo, det ger mig jätte mycket. Jag älskar att gå och fika och äta och så.
Träffa lite folk.

Informanten ansåg att det var väldigt viktigt att promenaden och övrig tid av hemtjänsten blev utförd då det främst var ett socialt behov, inte fysiskt, som denne informant hade. Det var informanten själv som bestämde vart de skulle gå och denne hade även möjlighet att påverka tiden lite om det fanns utrymme i personalens schema. Informanten uppgav att det hände att promenaden kunde bli inställd någon gång men berättade att det då skrevs en avvikelse. Den andra informanten vars promenadtid var cirka en timma var en av dem som hade ansökt om promenad för att få komma ut. Det var vad jag vet den enda informanten som hade ansökt om mer promenader men inte fått det beviljat. Informanten hade vid tiden för intervjun promenad två gånger i veckan och hade ansökt om en gång till men inte fått det beviljat. Informanten uppgav att de vanligtvis bara gick runt kvarteret och att denne ibland passade på att göra något ärende. Även i det fallet var det informanten som bestämde vart de skulle gå. För informanten var det väldigt viktigt att komma ut:

Ja, det är värdefullt. Det är bra medicin.

Informanten uppgav att denne och personalen pratade under promenaden men att informanten också brukade träffa på andra bekanta under promenaden som denne stannade och pratade med. Promenaden gjordes alltid på förmiddagen och informanten berättade om hur skönt det var att komma in efteråt och att denne då var hungrig och gjorde i ordning lite mat. Om vädret inte tillät promenad stannade de inomhus och pratade och personalen passade på att vattna informantens blommor. Den andre informanten som hade ansökt om promenad för att få komma ut hade promenad två gånger i veckan. Det var inte informanten som bestämde vart de skulle gå utan de hade en bestämd runda runt husen. Informanten uppgav att promenaden var cirka en halvtimma men att om det var fint väder kunde de stanna ute lite längre. På en fråga om hur viktigt det är att prata lite under promenaden svarade informanten:

Jo, det är viktigt. Vi måste ju ha lite kontakt med.

Informanten ville inte ha någon annan social insats istället för promenad utan uppgav att det är bättre att vara i friska luften. Det var viktigt för informanten att komma ut men denne

nämnde även balkongen som viktig. Informanten tyckte att det var svårt att beskriva vad denne fick ut av promenaderna:

Ja, det är väldigt svårt. Men det är klart att det är väl skönt att vara ute en stund och prata litegrann, det är det.

En av de informanter som uppgav gåträning som anledning till promenaden hade promenad tre gånger i veckan. Informanten uppgav att de pratade lite om varje under promenaden och att de gemensamt bestämde vart de skulle gå. Informanten gick även ut själv men tyckte det var skönt att gå ut med personalen:

Jag tycker det är rätt så skönt att få lite, slippa gå själv, att få sällskap några gånger också. Det är rätt viktigt tycker jag.

Även denne informant uppgav att de stannade inne och pratade om det inte skulle vara väder men att det hände väldigt sällan, nästan aldrig. Den andra av informanterna som hade uppgett gåträning som anledning till promenad verkade inte gå ut regelbundet. Informanten angav vädret som en viktig faktor till att promenaden skulle bli av.

Ja, är det väder så är de la gott vet du. När solen gassar...

Det var informanten som bestämde var och hur långt de skulle gå då det enligt informanten inte var möjligt för personalen att veta hur långt informanten orkade just den dagen.

5.5.2. Analys

Mina empiriska resultat om informanternas åsikter om insatsen promenad visar att promenader med hemtjänstpersonal visserligen innehåller ett socialt moment men att det fanns fler orsaker till promenad som att få komma ut, gå på stan och att få gåträna. Det framkom även hur anpassningsbara informanterna är och att de inte sörjer tiden då de kunde gå ut själva.

Informanternas orsaker till ansökan om promenader kan jämföras med Sennemark, Hansson och Magnusson studie *Jag har ju barnen som kommer...* från 2004. Sennemark, Hansson och Magnusson (2004) presenterar god hälsa, social gemenskap och förmågan att göra aktiviteter som faktorer med positiv inverkan på livskvaliteten. Applicerat på mina resultat visar detta att promenader har en positiv inverkan på livskvaliteten för mina informanter. De faktorer som Sennemark, Hansson och Magnusson (2004) presenterar finns alla representerade i mina informanternas svar i olika kombinationer. Gåträningen och att få komma ut kan båda ses som något som påverkar hälsa och som är en aktivitet. Sällskapet och pratstunderna med personalen under promenaden är en form av social gemenskap.

Något som var signifikant under intervjuerna, men ändå inte direkt uttalat, var de rutiner som styrde insatsen. Även om de flesta informanter uppgav att det var de som bestämde vart de skulle gå, fanns det i de allra flesta fall tydliga ramar som bestämde över promenaden. I det rollteoretiska perspektivet beskriver Samuelsson (2000) åldringsrollen och att graden av anpassning till att vara äldre beror på anpassningsprocessen till åldringsrollen. I Tornstams (2005) tappning är processen beroende av att den äldre uppfattar normer tillhörande åldringsrollen som legitima. Jag anser att tillfredsställelsen och glädjen över promenaderna med personalen kan ses som att anpassningsprocessen till åldringsrollen har varit lyckad i mina informanternas fall. Informanterna har accepterat de normer som styr när man är beroende av hemtjänst för att komma ut på promenad och de kan därmed tillgodogöra sig promenaden. Hos speciellt en av informanterna anser jag att det är tydligt att anpassningsprocessen till åldringsrollen är en förutsättning för att promenaderna med hemtjänsten ska ha en positiv inverkan på livskvaliteten. Informanten uppger att denne alltid

varit ute och gått mycket och det var denne informant som ansökt om fler promenader än som beviljats. Trots detta uttrycker informanten stor glädje över promenaderna, vilket enligt mig kan ses som att en lyckad anpassningsprocess till åldringsrollen har skett och att informanten har accepterat de normer som är kopplade till att vara äldre och beroende av hemtjänst. Hos Twigg (2000) återfinns liknande tankegångar då hon beskriver hur de äldre i hennes studie inte längre kan bada på det sätt och de tider som de gjort tidigare. För de äldre var det dock inte viktigt att få bestämma över tiden för badet då de redan på grund av sina fysiska åkommor strukturerat om sitt liv och hittat nya meningsfulla och glädjande rutiner. Detta stämmer överens med mina resultat där ingen av de äldre beklagar sig över vilken tid de går ut och går eller att de inte själv bestämmer rundan, vilket var fallet med en av informanterna. Detta visar på en anpassning till nya rutiner. Även den informant som ville ha fler promenader var, som jag nämnt, nöjd med två och berättade om sina rutiner runt promenaden, vilka informanten verkade uppleva som meningsfulla och glädjande.

Twigg (2000) tar också upp de fysiska åkommorna och det faktum att de äldre var beroende av hjälp. Twigg menar att de äldre inte var upprörda över sitt hjälpberoende då det var oproduktivt och smärtsamt för dem. Detta stämmer överens med mina informanter vilka enbart uttryckte glädje över promenaderna och vissa beskrev hur mycket det gav dem. De flesta av de informanter som hade promenad nämnde inte alls någon sorg över att inte kunna gå ut själva, vilket stämmer överens med Twiggs (2000) resonemang. Informanternas inställning kan även förklaras med hjälp av copingteori och Tornstams (2005) resonemang om aktiv coping och målförskjutning. Tornstam (2005) menar att ett funktionshinder som förhindrar något utlöser frustration och kan antingen hanteras genom aktiv coping där individen hittar ett sätt att utföra handlingen som utlöst frustrationen eller genom målförskjutning där individen kan bortse från delar av målet. Jag anser utifrån Tornstams resonemang att en del av mina informanter har använt sig av aktiv coping då de inte kunnat gå ut men genom gåträning med hemtjänsten har de börjat kunna gå ut med hemtjänsten och även lite själva. En av informanternas strategi passar mer in på Tornstams (2005) beskrivning av målförskjutning. Informanten, som jag använde som tydligt exempel på anpassning till åldringsrollen ovan, hade tidigare varit ute och gått mycket men fick nu nöja sig med promenad två gånger i veckan. Ovanstående förklaring utifrån ett rollteoretiskt perspektiv kan kompletteras med en förklaring utifrån begreppet målförskjutning. För att motverka frustration har informanten resonerat bort delar av sitt mål med promenader och finner därmed tillfredsställelse i promenader två gånger i veckan.

De informanter som framförallt värdesatte promenaden och beskrev sällskapet som trevligt kan jämföras med Anderssons (2007) resultat där de äldre prioriterade en väl utförd insats på rätt tid istället för social samvaro. Andersson problematiserar den syn personalen har på de äldre och som innebär att de äldre var passiva och att de var personalen som aktivt kunde hjälpa dem genom att ta sig tid och samtala. I mitt resultat om promenader framkom att det viktigaste för flera av informanterna var själva insatsen och att sällskapet var trevligt, men inte lika prioriterat.

6. Sammanfattande diskussion

Rapporter från Socialstyrelsen och Länsstyrelsen vittnar om det nedprioriterade sociala innehållet i hemtjänsten och för få beviljade sociala insatser trots Socialtjänstlagens betoning på äldres rätt till gemenskap med andra. Som jag tar upp i kapitlet med begreppsförklaringar behöver det sociala innehållet dock inte enbart vara en biståndsbedömd social insats utan det kan också vara gemenskap med hemtjänstpersonalen. Då det sociala området är högprioriterat bestämde jag mig för att undersöka hur de äldre upplever det sociala

innehållet hemtjänsten och hur viktigt det är. Mitt syfte med den här uppsatsen är att beskriva och förstå hur äldre upplever social gemenskap med omvårdnadspersonal i samband med praktiska och omsorgsinriktade hemtjänstinsatser. Mitt syfte är vidare att beskriva och förstå hur äldre upplever beviljade promenader inom hemtjänsten.

Mina frågeställningar är:

Hur upplever äldre den *sociala gemenskapen* vid praktiska och omsorgsinriktade hemtjänstinsatser?

Hur upplever äldre hemtjänstinsatsen *promenad*?

Hur viktigt anser äldre att det *sociala innehållet* i hemtjänsten är?

Jag genomförde studien genom kvalitativa intervjuer med åtta äldre som hade daglig hjälp från hemtjänsten. Med sex av informanterna diskuterade jag deras beviljade insats promenad. Jag ska nu sammanfatta mina resultat och min analys i relation till mina frågeställningar. Till sist kommer jag att presentera mina avslutande reflektioner och förslag till vidare forskning.

6.1. Hur upplever äldre den *sociala gemenskapen* vid praktiska och omsorgsinriktade hemtjänstinsatser?

För att kunna hitta social gemenskap i hemtjänsten ansåg jag mig behöva informanternas definitioner av vad de i allmänhet ansåg att social gemenskap betyder. Det visade sig att det hos fem av de åtta informanterna fanns ett samband mellan deras definitioner av övrig social gemenskap och social gemenskap i hemtjänsten. Med hjälp av Qureshis (1990) studie visade jag att upplevelsen av social gemenskap i hemtjänsten, hos hälften av mina informanter, påminde om en vänskapsrelation. Vänskapsrelationer i sig kan ses som ersättningar av de rollförluster som informanterna hade upplevt (Tornstam, 2005). Jag definierade framförallt tre relationer mellan informanterna och hemtjänstpersonalen som lite djupare relationer där hemtjänstpersonalen utifrån ett interaktionistiskt perspektiv kan ses som en signifikant annan som deltar i skapandet av informanternas identitet. De signifikanta symboler som fanns representerade i skapandet var språket genom skämt och samtal och hemtjänstens besök vilket kunde ge kraft och fungera som en morot. Hemtjänsten som signifikant annan var främst tydlig i en relation medan hemtjänstpersonalens deltagande i skapandet av identiteten var tydlig i alla tre (Tornstam, 2005). En god relation med personalen kunde även leda till en informell funktionalitet med existentiell och emotionell omsorg och ett dubbelt beroende av både hjälpen som hemtjänstpersonalen ger och hemtjänstpersonalen som person (Gustavsson, 1999). Detta kunde ses hos de tre informanter med en djupare relation till hemtjänstpersonalen. De djupare relationerna stämmer även överens med Ingvads (2003) resultat om att äldre eftersträvar en social relation med hemtjänstpersonalen.

Alla informanter uppskattade personalen och ett utmärkande drag av upplevelsen av den sociala gemenskapen med dem var den stora uppskattningen av personalens hjälpsamhet. Alla informanter upplevde dock inte den sociala gemenskapen och relationen till hemtjänstpersonalen som lika djup. Två av informanter verkade ha en mindre djup relation med personalen och tre informanter hade en svårdefinierad relation, varav en dock liknade en vänskapsrelation. Informanternas olika förhållningssätt kan ses som olika roller gentemot hemtjänsten där vissa av informanterna enbart intog rollen som hjälpbehövande (Tornstam, 2005).

Upplevelsen av social gemenskap i hemtjänsten visade sig i hög grad vara beroende av tid där tidsbrist framställdes som ett hinder för social gemenskap. Resultatet överensstämmer med Anderssons (2007) resultat som visar att tid kan vara ett hinder för sociala relationer. Utmärkande i min studie var att upplevelsen av tid som ett hinder för social gemenskap även omtalades av de informanter som hade en mindre djup relation med hemtjänstpersonalen. Personalens tidsbrist förhindrade ”det lilla extra” (Andersson, 2007), vilket i mitt fall var samtal med personalen. Upplevelsen av tid präglades också av strategier för att bemöta personalens tidspress exempelvis genom en aktiv problemfokuserad copingstrategi som gick ut på att inte kräva tid (Hagberg, 2000). Ansvaret för tiden lades inte på personalen vilket jag bland annat förklarade utifrån Twigg (2000) och Andersson (2007) som hänvisade till ovilja att skada relationen och öka främlingskapet. Tillvägagångssättet kan ses som en emotionell copingstrategi där ansvaret läggs hos någon annan och den känslomässiga stressen reduceras (Hagberg, 2000).

Sammanfattningsvis framkom upplevelsen av social gemenskap i hemtjänsten som beroende av karaktären på relationen med hemtjänstpersonalen, vilken skiljde sig åt mellan informanterna. Upplevelsen av gemenskapen påminde i vissa fall om informella vänskapsrelationer. Utmärkande i nästan alla informanters upplevelse var den duktiga och omtäckta personalen och personalens hjälpsamhet. Personalens tidsbrist framställdes dock som det största hindret för social gemenskap. En hemtjänst med mer tid hos varje brukare skulle enligt mig kunna leda till fler djupare relationer med personalen och fler positiva upplevelser av social gemenskap då tidsbristen förhindrade samtal med personalen.

6.2. Hur upplever äldre hemtjänstinsatsen *promenad*?

Promenader uppskattades i stort sett av alla informanter som jag intervjuade om insatsen. Det var enbart en av de informanter som berättade om sin promenad som var otydlig med om promenaden uppskattades eller ej. I jämförelsen med Sennemarks, Hanssons och Magnussons (2004) studie framstod promenaderna som en faktor med positiv påverkan på informanternas livskvalitet. Jag anser att det resultat som jag främst har uppnått är insikten om hur de äldres anpassningsförmåga påverkar upplevelsen av promenaderna. Som jag nämnde i analyskapitlet var promenadernas ramar inte tydligt uttalade men ändå hela tiden närvarande under intervjun. Att inte kunna gå ut själv och ha hjälp med promenad innebär att du inte längre har makten över din promenad. Trots detta uttryckte nästan alla informanter enbart glädje över promenaden. Även den informant som ansökt men inte fått beviljat ytterligare en promenad uttryckte stor glädje över promenaderna precis som den informant som uppgav att det inte var denne som bestämde vart de skulle gå. Detta kan förklaras som att de äldre har anpassat sig till åldringsrollen och därmed accepterar de normer som råder när man är beroende av hemtjänst (Tornstam, 2005). Det kan även förklaras utifrån Twiggs (2000) resonemang att på grund av de fysiska omställningar den äldre redan gått igenom har den inget behov att bestämma tid för hemtjänstinsatser. Den äldre hittar istället nya meningsfulla rutiner anpassade efter hjälpen. Twigg kan även användas för att förklara det faktum att ingen av de äldre som inte kunde gå ut själva verkade sörja den tid då de fortfarande hade förmågan till det. Enligt Twigg (2000) är det inte produktivt för den äldre att tänka på förluster av fysiska förmågor. Informanternas brist på frustration av förlorade förmågor eller reducerade antal promenadtillfällen i förhållande till när de varit friska kan utifrån copingteori ses som olika copingstrategier. De äldre använde aktiv copingstrategi och löste problemet med fysiska hinder genom att gå ut med personalen eller genom målförskjutning reducerade sina mål och nöjde sig exempelvis med promenad två gånger i veckan (Tornstam, 2005).

Sammanfattningsvis är informanternas upplevelse av promenader med hemtjänsten väldigt positiva. Upplevelserna innehåller både glädje över att få komma ut och att få sällskap. Upplevelsen präglas av informanternas anpassningsbarhet vad gäller antal promenader och tid för promenaden. Genom copingstrategier och undvikande av oproduktivt tänkande behöll informanterna den positiva bilden av insatsen.

6.3. Hur viktigt anser äldre att det *sociala innehållet* i hemtjänsten är?

I min sammanfattande diskussion om hur social gemenskap i hemtjänsten upplevs av de äldre drar jag slutsatsen att mer tid hos varje brukare kunde leda till djupare relationer med personalen. För att problematisera detta påstående och för att ge de informanter som inte värdesatte den sociala gemenskapen med hemtjänstpersonalen, det utrymme de förtjänar ska jag nu fokusera på frågan om hur viktigt det sociala innehållet i hemtjänsten egentligen är. Som jag nämnde tidigare visade mina resultat på att tre av mina informanter verkade ha en djupare relation med hemtjänstpersonalen. Av de övriga informanterna hade två en mindre djup relation och det fanns även tre svårdefinierade relationer, varav en dock liknade en vänskapsrelation. Framförallt tre av informanterna ansåg att det viktigaste under hemtjänstbesöket var att de fick den hjälpen de skulle ha. Detta överensstämmer med Anderssons (2007) åsikt att bilden av att närhet i hemtjänsten är eftersträvanvärt behöver problematiseras. Det överensstämmer även med Anderssons liknande empiriska resultat. I samband med promenaden framkom att flera av mina informanter framförallt värdesatte själva promenaden framför sällskapet, men tyckte att sällskapet var trevligt. Enligt Andersson (2007) prioriterar en del äldre en väl utförd insats framför social tid. Andersson (2007) anser att bilden av de äldre som passiva och enbart med förmågan att bli aktiva om personalen hjälper dem behöver nyanseras, vilket bekräftas av mitt något splittrade resultat.

Att inte värdesätta den sociala gemenskapen i hemtjänsten lika högt som den praktiska hjälpen kan ses som att personalen och framförallt de äldre i denna studie antingen väljer att distansera sig för att hantera det ömsesidiga beroendet av varandra (Ingvad, 2003). Det kan även som jag tidigare nämnt ses som att de äldre enbart axlar rollen som hjälpbehövande (Tornstam, 2005).

6.4. Avslutande kommentarer och förslag på vidare forskning

Jag vill börja avslutningen med att återkoppla till tillvägagångssättet i denna uppsats och till min tämligen omfattande förförståelse. Ett problem i mitt tillvägagångssätt var att några ur hemtjänstpersonalen var medvetna om en av mina informanternas medverkan. I metodkapitlet uttryckte jag en oro för att det kunde påverka informantens svar. Jag såg dock ingen markant skillnad mellan den aktuella informantens svar och de övriga informanternas svar i mitt empiriska material. Som jag påpekar i metodkapitel fanns en ovilja hos alla informanter att kritisera hemtjänstpersonalen. Sett till min analys kan oviljan ha berott på rädsla för att klagomål skulle kunna skada relationen. Jag anser dock att då berömmet av hemtjänstpersonalen kom från alla informanter måste det bero på att personalen är duktig och omtyckt. Jag vill därför utdela en eloge till hemtjänstpersonalen för ett väl utfört arbete. Vad gäller min förförståelse var den mycket omfattande då jag har en bakgrund inom äldreomsorgen. Enligt den hermeneutiska traditionen är det inte möjligt att förbise sin förförståelse utan all kunskap man erfar tolkas genom den (Thomassen, 2008). Jag anser att min förförståelse om äldreomsorgen säkerligen har påverkat mitt arbete med denna uppsats. Genom att hela tiden vara kritiskt medveten om förförståelsens påverkan anser jag dock att jag inte har låtit förförståelsen bli ett hinder för ny kunskap. Mina resultat skiljer sig från vad

jag på förhand trodde att jag skulle komma fram till. Det visar enligt mig på att jag trots min omfattande förförståelse har varit öppen för nya intryck och ny kunskap. Det visar även enligt mig att jag inte i någon större utsträckning har påverkat informanternas svar genom en intervju effekt, vilket beskrivs av Patel och Davidsson (1994).

Jag ska avsluta uppsatsen med att redogöra för några av mina personliga reflektioner om uppsatsens resultat och föreslå vidare forskning. Uppsatsens resultat visar att social gemenskap i form av djupa relationer inte är önskvärt hos alla utan att den praktiska hjälp som ska ges kan vara det allra viktigaste för de äldre. Detta ger en mer komplex bild av socialt innehåll i äldreomsorgen än vad som framkom i de rapporter som motiverade till och lade grunden till min studie. Jag anser dock att det är den äldre själv och inte hemtjänstens tillkortakommanden som exempelvis personalens tidsbrist som ska bestämma huruvida en social relation ska utvecklas. Som jag har visat kan relationen till hemtjänstpersonalen vara ett viktigt komplement till andra förlorade relationer och därför anser jag att satsningen på det sociala innehållet som pågår i Sverige i högsta grad är angelägen även då inte alla äldre är intresserade av att ta del av den. Vad gäller den sociala insatsen promenad skulle det vara önskvärt om upplevelsen av insatsen inte var beroende av anpassning till hemtjänstens normer och rutiner. Den grundläggande frågan är egentligen vad som ingår i skälig levnadsnivå och hur mycket förlorad makt över vardagen som är skäligt. Vi lever dock inte i en perfekt värld och jag är medveten om de ekonomiska begränsningar som äldreomsorgen och all social verksamhet i Sverige måste förhålla sig till. Min önskan är trots lagliga och ekonomiska begränsningar att denna uppsats kan vara en tankeställare till hur vi kan förbättra hemtjänsten utifrån de förutsättningar som finns idag. Som jag nämner i både inledningen och i avsnittet om generalisering är min förhoppning att uppsatsen kan tjäna som ett exempel på hur socialt innehåll i äldreomsorgen kan uppfattas av brukare och att den tillsammans med tidigare och framtida forskning kan bidra till en förbättrad praxis inom äldreomsorgen. Enligt uppsatsens resultat är äldres inflytande och upplevelsen av stressad personal två aktuella områden som är i behov av förbättring. 2010 presenterade regeringen en proposition där äldre får ökat inflytande över när och hur insatserna ges. Lagförslaget möjliggör även en kompensation till de äldre i de fall där bistånd inte blivit utfört (Prop. 2009/10:116). Detta är enligt mig ett steg i rätt riktning, men det behövs mer. Vidare forskning som jag anser behövs för att kunna förbättra den kommunala hemtjänsten är mer omfattande forskning om hur äldre vill att hemtjänsten ska se ut. Jag föreslår också, om lagförslaget blir verklighet, en studie om hur det har påverkat äldres vardag. Till sist föreslår jag vidare forskning om hemtjänstpersonalens upplevelse och hantering av den sociala gemenskapen. Denna uppsats har ett tydligt brukarperspektiv och jag anser att det behövs mer forskning om hur omvårdnadspersonalen ska hantera att alla sina roller som både innehåller vänskapliga aspekter och intima omvårdnadsuppgifter.

Referenslista

Tryckta källor

- Carle, Jan, Nilsson, Björn, Álvaro, José Luis & Garrido, Alicia (2009): *Socialpsykologi. Bakgrund, teorier och perspektiv*. Malmö: Holmbergs. Ursprungligen publicerad: Lund, studentlitteratur, 2006.
- Gustavsson, Gerd (1999): *En Omsorgstriad. Om relationer mellan omsorgsmottagare, vårdbiträden och hemtjänstassistenter*. Akad. Avh. Institutionen för socialt arbetet, Göteborgs Universitet
- Hagberg, Bo. "Det psykologiska åldrandet". I: *Gerontologi. Åldrandet i ett biologiskt, psykologiskt och socialt perspektiv*. 2000. Sidorna: 207-225. Stockholm: Natur och kultur.
- Ingvad, Bengt (2003): *Omsorg och relationer. Om det känslomässiga samspelet i hemtjänsten*. Akad. Avh. Socialhögskolan, Lunds Universitet
- Johansson, Thomas (1996): *Socialpsykologi och modernitet*. Lund: Studentlitteratur
- Johansson, Thomas (1999): *Socialpsykologi. Moderna teorier och perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur. Andra upplagan
- Larsson, Sam. "Kvalitativ metod" – en introduktion. I: *Forskningsmetoder i socialt arbete*. 2005. Sidorna: 91-128. Lund: Studentlitteratur.
- Lilja, John. "Problemformulering". I: *Forskningsmetoder i socialt arbete*. 2005. Sidorna: 39-55. Lund: Studentlitteratur.
- Patel, Runa & Davidsson, Bo (1994): *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur. Ursprungligen publicerad: Lund: Studentlitteratur, 1991
- Payne, Malcolm (2002): *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur. Ursprungligen publicerad: Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Macmillan Press Ltd, 1997
- Qureshi, Hazel. "Boundaries between formal and informal care-giving work". I: *Gender and Caring. Work and welfare in Britain and Scandinavia*. 1990. Sidorna: 59-79. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Samuelsson, Gillis. "Det sociala åldrandet". I: *Gerontologi. Åldrandet i ett biologiskt, psykologiskt och socialt perspektiv*. 2000. Sidorna: 247-286. Stockholm: Natur och kultur.
- Thomassen, Magdalene (2008): *Vetenskap, kunskap och praxis. Introduktion i vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups. Ursprungligen publicerad: Gyldendal Norsk Forlag AS, 2006

Tornstam, Lars (2005): *Åldrandets socialpsykologi*. Stockholm: Nordstedts Akademiska Förlag

Twigg, Julia (2000): *Bathing ~ the Body and Community Care*. London och New York: Routledge

Elektroniska källor

Andersson, Katarina (2007): *Omsorg under förhandling, om tid behov och kön i en föränderlig hemtjänstverksamhet*. (Elektronisk) Akad. Avh. Umeå Universitet. Tillgänglig: <<http://umu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:141493>> fulltext. Kräver Adobe Acrobat Reader (2010-02-25)

Socialstyrelsen (2003): *Är det skäligt att bry sig om själen*. (Elektronisk). Artikelnr. 2003-109-20 Tillgänglig: www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10622/2003-109-20_200310920.pdf (2010-03-28)

Socialstyrelsen (2009): *Äldre – vård och omsorg andra halvåret 2008*. (Elektronisk). Artikelnr: 2009-10-112. Tillgänglig: www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/17780/2009-10-112.pdf (2010-03-28)

Socialstyrelsen (2008): *2006, 2007 och 2008 års stimulansmedel riktade till vård och omsorg om äldre personer*. (Elektronisk). Artikelnr: 2008-131-34. Tillgänglig: www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/8860/2008-131-34_200813134.pdf (2010-03-20)

Socialdepartementet (2005): *Nationell utvecklingsplan för vård och omsorg om äldre*. (Elektronisk) Stockholm: Sveriges Regering. (Prop. 2005/06:115) Tillgänglig: www.regeringen.se/content/1/c6/06/06/65/ce333b06.pdf (2010-03-20)

Socialdepartementet (2009): *Värdigt liv i äldreomsorgen*. (Elektronisk) Stockholm: Sveriges Regering. (Prop. 2009/10:116) Tillgänglig: www.regeringen.se/content/1/c6/14/05/55/ec7854cb.pdf (2010-04-10)

Sennemark, Hansson & Magnusson (2004): *Jag har ju barnen som kommer. Äldres hälsa och levnadsvillkor; en intervjuundersökning med vård- och omsorgsberoende i Sjuhäradsbygden*. (Elektronisk) Borås: Högskolan (Rapport från äldre väst sjuhärad, Vol 1, Nr 7). Tillgänglig: www.hb.se/wps/wcm/connect/?MOD=PDMProxy&TYPE=personalization&ID=NONE&KEY=NONE&LIBRARY=%252FcontentRoot%252Ficm%253Alibraries%255B7%255D%252FFOUS%252FDokument%252FPublicerat%252FRapporter%252FTidigare+%25C3%25A5r%252F2005&DOC_NAME=%252FcontentRoot%252Ficm%253Alibraries%255B7%255D%252FFOUS%252FDokument%252FPublicerat%252FRapporter%252FTidigare+%25C3%25A5r%252F2005%252FJagharjubarnensomkommer.PDF&VERSION_NAME=NONE&VERSION_DATE=NONE&IGNORE_CACHE=false (2010-02-25)

Vetenskapsrådet (u.å) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. (Elektronisk) Tillgänglig: www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf (2010-02-27)

Bilaga 1

Hej

Här kommer jag med lite jobb till er. Jag vill att ni drar ut varsin lista på dem som har promenad beviljat, med andra ord insatskoden aktivering. **** har faxat över en lista på hur ni ska göra. De tre distrikten som ska dra ut listor är ****, **** och ****.

Jag ska inte ha med förenklade ärenden. Jag har tänkt över hur jag ska göra med dem som har en demensdiagnos och jag vill att ni tar bort dem som ni vet inte kommer att kunna svara på frågor om sin vardag. Jag vill även att ni stryker dem som **inte** har hemtjänst dagligen.

När ni har dragit ut listor så väljer **** slumpmässigt ut 3 från varje distrikt. **** kommer att ta alla som har promenad i ett distrikt och dela den siffran på 3. Exempelvis om det finns 9 st som har promenad och hemtjänst dagligen på **** väljer **** ut var tredje. Om någon säger nej kommer **** att välja ut igen från dem som är kvar på listan. Jag behöver veta om någon har sagt nej och i så fall om de uppgav någon anledning.

Ni ska sedan ringa de 3 som **** har valt ut på ert distrikt och förklara att det finns en student som ska göra en undersökning om hemtjänst med fokus på det sociala, alltså umgänget med hemtjänstpersonalen. Ni ska fråga om ni får lämna ut namn, adress och telefonnummer till studenten så att jag kan informera mera. Ni kan även säga att bara för att ni lämnar ut deras uppgifter så behöver inte de äldre tacka ja till att delta i undersökning. De kan säga nej efter att de har hört min information om undersökningen.

Tack för hjälpen!

Anna

Intervjuguide

Bakgrund

Man/kvinna

Ungefär hur länge har du haft hemtjänst?

Hur många gånger om dagen har du hemtjänst?

Vad har du hjälp med?

Bor du själv eller med partner?

Hur ser ditt sociala nätverk, ditt kontaktnät, ut?

Hur upplever äldre den *sociala gemenskapen* vid andra hemtjänstinsatser?

Vad innebär social gemenskap för dig?

Hur viktigt är det att ha sociala relationer för dig?

Vad innebär en bra relation med hemtjänstpersonalen för dig?

Hur ser din relation ut till hemtjänstpersonalen?

Skiljer den sig mellan olika personal och i så fall på vilket sätt?

Beskriv vad relationen ger dig?

Kan du anförtro dig till hemtjänstpersonalen och i så fall på vilket sätt?

Finns det något negativt med den relationen, i så fall vad?

Vad tycker du att ett hemtjänstbesök ska innehålla? Hur stor vikt ska läggas på det praktiska som ska göras och hur stor vikt på det sociala?

Vad har du för förväntningar på personalen när de kommer?

Hur upplever äldre hemtjänstinsatsen *promenad*?

Hur ofta har du promenad?

Vad var anledningen till att du ansökte om promenad? Hur gick det till?

Vad gör ni under insatsen?

Vad pratar ni om?

Vad skulle du vilja att ni gjorde?

Kan du påverka hur tiden ska läggas upp? Hur går du då tillväga?

Hur upplever du personalens bemötande?

Blir promenaden utförd? Räcker den till?

Hur viktigt är det för dig att promenaden blir utförd?

Beskriv vad du får ut av promenaden?

Beskriv något negativt med promenaden?



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Samtyckesbrev

Jag heter Anna Bengtsson och studerar tredje året på socionomprogrammet på Göteborgs Universitet. Den här våren ska jag skriva C-uppsats och jag har valt att skriva om hemtjänst i äldreomsorgen. Mitt syfte med uppsatsen är att ta reda på hur äldre upplever det sociala samspelet med hemtjänstpersonalen. Jag ska undersöka hur äldre upplever social gemenskap med hemtjänstpersonalen i samband med andra hemtjänstinsatser. Jag ska också undersöka hur äldre upplever hemtjänstinsatsen promenad.

Under mitt arbete med uppsatsen kommer jag att följa vissa etiska riktlinjer (<http://codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>). Detta innebär bland annat att din medverkan i intervjun är helt frivillig. Du har rätt att när som helst avbryta intervjun eller välja att inte svara på vissa frågor utan att uppge någon orsak. Ditt namn och dina andra personuppgifter kommer inte att presenteras i uppsatsen. Trots detta kommer jag tyvärr inte att kunna garantera dig full anonymitet då biståndsbedömarna känner till din medverkan. Jag kommer dock att sträva efter att återge dina intervjusvar på ett sådant sätt att risken för igenkänning minimeras.

Vid intervjutillfället kommer jag att be om din skriftliga tillåtelse för att få läsa din biståndsutredning gällande dina hemtjänstinsatser. Syftet med detta är enbart att se hur biståndsbedömarna har resonerat kring det sociala innehållet i dina insatser. Jag kommer inte att använda övrig information om dig som framkommer i utredningen.

Jag kommer att spela in din intervju med bandspelare för att på ett lätt sätt registrera hela intervjun. Intervjusvaren kommer sedan att vara underlag för en analys i uppsatsen. Under arbetes gång kommer jag att förvara dina personuppgifter och bandinspelningen så att ingen utomstående kommer åt dem. När uppsatsen är klar kommer jag att förstöra dina uppgifter och din ursprungliga intervju.

Dina svar kommer enbart att användas i min uppsats och inte föras vidare.
Uppsatsen kommer att vara tillgänglig för allmänheten. Självklart skickar jag dig ett exemplar om du önskar.

Jag beräknar att intervjun kommer att ta cirka 30 till 45 minuter. Vid frågor är du mer än välkommen att kontakta mig eller min handledare vid universitetet.

Tack för din medverkan!

Anna Bengtsson

Kontaktuppgifter:

Anna Bengtsson, uppsatsskribent: *****,

Siv Hansson, handledare vid Göteborgs Universitet: *****

Bilaga 4

Anna Bengtsson, student vid Göteborgs Universitet, har tillåtelse att läsa min biståndsutredning gällande hemtjänst.

Syftet med Annas läsning av utredningen är enbart att se hur biståndsbedömarna har resonerat kring det sociala innehållet i insatserna, vilket kan användas i uppsatsen. Anna kommer inte att använda övrig information som framkommer i utredningen.

Ort, datum

Underskrift

Ort, datum

Underskrift