

Att förstå och förutse vardagen

– brukarinflytande inom Göteborgs Stad Centrum

Masteruppsats 15 hp

KT2502

Göteborgs Universitet

Institutionen för filosofi, lingvistik & vetenskapsteori

Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning

VT 2013

Författare: Pernilla Olsson

Handledare: Claes Ohlsson

Examinator: Sally Boyd



Göteborgs Stad
Centrum



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

Sammandrag

Denna uppsats utreder informationsbehovet hos brukare inom hemtjänsten i Göteborgs Stad Centrum samt hur stadsdelsförvaltningen Centrums sektor Äldreomsorg samt hälso- och sjukvård, kan förbättra sin hemtjänstverksamhet och öka brukarnas inflytande över denna. Undersökningens material består av intervjuer med tolv stycken brukare inom Centrums hemtjänst. Med hjälp av särskilt Tove Harnetts och Eva Wikströms teorier om brukarinflytande samt teorier om kommunikation och New Public Managements perspektiv på brukare analyserar jag de intervjuades tankar om och upplevelser av hemtjänsten. Mina centrala resultat pekar på brister i kommunikationen mellan brukarna och hemtjänstorganisationen, men också brister i respondenternas kunskap om både den egna situationen, till exempel kännedom om kontaktperson, och om hemtjänsten som organisation. Brukarna föredrar att använda brev och telefon som kommunikationskanaler och kommunikation om förändringar är den viktigaste informationen att erhålla från hemtjänsten. Min studie visar dock att förändringskommunikationen ofta är bristfällig och för långsam. Ett annat problem inom hemtjänsten är personalkontinuiteten, det vill säga att brukarna får besök av ett stort antal olika vårdbiträden, vilket minskar tryggheten och därmed ökar brukarnas oro inför att utöva inflytande över sin hemtjänst. Trots brukarnas vilja att påverka sin hemtjänstsituation är denna oro ett utbrett fenomen och flera brukare låter bli att försöka utöva något inflytande av rädsla för repressalier. En annan anledning till detta inflytandeproblem är att flera av brukarna ser hemtjänsten som en gåva och någonting att vara tacksam för, vilket är en stark generationsfråga.

Nyckelord: kommunikation, kommunikationskanal, information, inflytande, brukarinflytande, hemtjänst.

1. INLEDNING	6
2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	8
3. BAKGRUND	9
3.1 UNDERSÖKNINGENS BAKGRUND	9
3.2 ÄLDREOMSORG OCH HEMTJÄNST I CENTRUM	10
3.3 VERKSAMHETENS MÅL FÖR ÄLDRE	10
3.4 VAD TYCKER CENTRUMS BRUKARE OM ÄLDREOMSORGEN?	11
3.5 NÖJD KUNDINDEX (NKI)	12
4. UPPSATSENS DISPOSITION	13
5. METOD OCH MATERIAL	14
5.1 ATT UNDERSÖKA OCH UTVÄRDERA OMSORGSVERKSAMHET	14
5.1.1 TJÄNSTEUTVECKLING OCH KVALITET	14
5.1.2 BRUKARUNDERSÖKNINGAR	15
5.2 INTERVJUMETOD	16
5.3 UNDERSÖKNINGENS RESPONDENTER	18
5.4 ETISKA ÖVERVÄGANDEN	20
5.5 MATERIAL	20
6. TIDIGARE FORSKNING	21
6.1 OMSORGSFORSKNING	21
6.2 UNDERSÖKNINGAR INOM HEMTJÄNSTEN	22
6.3 FORSKNING OM ÄLDRES INFLYTANDE	24
7. TEORETISKT RAMVERK	26
7.1 ATT VARA ÄLDRE IDAG	26
7.2 ATT HA HEMTJÄNST IDAG	27
7.3 KOMMUNIKATION, INFORMATION OCH DIALOG	28
7.3.1 KOMMUNIKATION MED ÄLDRE	29
7.3.2 BETYDELSEN AV SPRÅKET INOM HEMTJÄNSTEN	29
7.4 BERÄTTELSELINJER	30
7.5 INFLYTANDE	31
7.5.1 VAD ÄR BRUKARINFLYTANDE?	31
7.5.2 BRUKARINFLYTANDE INOM HEMTJÄNSTEN	31

7.5.3 BRUKARINFLYTANDE OCH MAKT	33
7.5.4 PERSONKONTINUITET	33
7.6 NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM)	33
7.6.1 MÅLSTYRNING	34
7.6.2 NEW PUBLIC MANAGEMENT OCH BRUKARINFLYTANDE	35
7.7 TEORETISKT RAMVERK – SAMMANFATTNING	36
8. RESULTAT OCH ANALYS	38
<hr/>	
8.1 BRUKARNAS KÄNNEDOM OM SIN EGEN HEMTJÄNST	38
8.2 OSÄKERHET KRING HEMTJÄNSTEN SOM ORGANISATION	38
8.3 SPRÅKET INOM HEMTJÄNSTEN	39
8.4 ANVÄNDANDE AV KOMMUNIKATIONSKANALER OCH TRÄFFPUNKTER	40
8.5 INFORMATION VIA BREV OCH TELEFON FÖREDRAS	41
8.6 BRISTER I INFORMATIONEN	42
8.6.1 SVÅRIGHETER ATT KONTAKTA HEMTJÄNSTEN VIA TELEFON	42
8.6.2 VIKTEN AV ATT KUNNA PLANERA SIN DAG	42
8.6.3 INFORMATION VID FÖRÄNDRINGAR	43
8.6.4 EXEMPEL PÅ INFORMATION VID FÖRÄNDRINGAR – GÖTEBORGSMODELLEN	44
8.7 BRUKARNAS INFLYTANDE	45
8.7.1 VAD BETYDER INFLYTANDE FÖR BRUKARNA?	45
8.7.2 BRUKARNAS UPPLEVELSER AV INFLYTANDET ÖVER HEMTJÄNSTEN	45
8.7.3 EN RÄDSLÅ FÖR ATT UTÖVA INFLYTANDE	46
8.7.4 DIALOG OM INFLYTANDE ÖVER HEMTJÄNSTEN	48
8.8 ÖVRIGA TEMAN	49
8.8.1 VIKTEN AV ATT KÄNNA SIN PERSONAL – KONTINUITET	49
8.8.2 VIKARIER	50
8.8.3 HEMTJÄNSTEN SOM INTRÅNG, KOMPLEMENT ELLER RÄTTIGHET	51
8.8.4 BESTULNA PÅ TID	51
8.8.5 TACKSAMMA BRUKARE OCH GIVMILDA VÅRDBITRÄDEN	52
8.8.6 NEW PUBLIC MANAGEMENT OCH BRUKARINFLYTANDE	52
8.9 RESULTAT – SAMMANFATTNING	53
9. DISKUSSION OCH SLUTSATSER	54
<hr/>	
9.1 FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR CENTRUMS HEMTJÄNST	60
9.1.1 ÅTGÄRDER RÖRANDE KOMMUNIKATION	60
9.1.2 ÅTGÄRDER RÖRANDE INFORMATION	60

9.1.3	ÅTGÄRDER FÖR ETT ÖKAT BRUKARINFLYTANDE	62
9.1.4	ÖVRIGA ÅTGÄRDER	63
9.2	FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING	63
10.	KÄLLOR	65
10.1	LITTERATUR	65
10.2	DOKUMENT FRÅN GÖTEBORGS STAD	66
10.3	ARTIKLAR	67
10.4	INTERNETADRESSER	67
10.5	ÖVRIGA KÄLLOR	67
BILAGA 1.	BREV TILL BRUKARE	68
BILAGA 2.	INTERVJUGUIDE	69

1. Inledning

Understället som jag bär under mina jeans gör mig varm inne hos er.

Man kan inte, det går inte, att utföra ett duschbesök med underställ.

Och de dagar då jag väljer att ta termobyxor istället blir jag alldeles för långsam.

En överräkning av Apodos innebär lika mycket tid i avklädning och påklädning.

Man kan inte sitta i soffan och räcka över en Apodos i termobyxor och jacka.

Det ser stressigt ut (Hållander 2013:28).

Marie Hållander skriver i sin bok *Tjänster i hemmet* (2013) dikter om vardagen som anställd inom hemtjänsten. Det är en vardag som berör många människor, såväl arbetstagare som vårdtagare och anhöriga. Hemtjänsten är en stor och komplex verksamhet som ska tillfredsställa många viljor. Enbart i stadsdelen Centrum bor 8000 personer som är 65 år och äldre. Av dessa mottar cirka 1500 individer insatser från äldreomsorg samt hälso- och sjukvård i olika stor utsträckning (Biståndsenheten, Göteborgs Stad Centrum) Inom denna grupp av brukare skiljer sig individerna åt, med avseende på exempelvis ålder och hälsa, men framför allt på behov. I Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) rapport som de sammanställt tillsammans med Socialstyrelsen – *Öppna jämförelser. Vård och omsorg om äldre 2012* (2013) – placerar sig Göteborg som nummer 273 av 290 kommuner när brukare inom hemtjänsten får betygsätta den vård de får. Även om det skiljer sig åt mellan olika delar av staden, visar rapporten att brukarna upplever att tryggheten och bemötandet inom hemtjänsten har försämrats.

Under våren 2013 har hemtjänsten varit i fokus i media. Göteborgs-Posten ägnade en hel artikelserie åt att granska verksamheten och inbjöd både politiker, allmänheten och anställda inom hemtjänsten att debattera verksamhetens arbetssätt och premisser samt vardagen för de brukare som mottar hemtjänst. Det blev en lång debatt som pågick i drygt en månad med nya artiklar, debattinlägg och ledarspalter om hemtjänsten nästan dagligen¹. Främst personal anställd inom hemtjänsten fick komma till tals och ställa politikerna till svars för den äldreomsorg som bedrivs i Göteborg. Politikerna, i synnerhet Anna Johansson (S), biträdande kommunalråd med ansvar för äldreomsorg, svarade på dessa, ofta väldigt kritiska, debattinlägg. Det som främst kritiserades var bristen på tid, det vill säga att personalen inte

¹ Se till exempel ”Göteborgs hemtjänst får bottenbetyg” (GP 2013-01-31), ”Gamla glöms bort av hemtjänsten” (GP 2013-02-01) och ”En natt på löpande bandet” (GP 2013-02-02).

hinner med att utföra sina arbetsuppgifter, men också bristen på gehör, att chefer och politiker inte lyssnar på de anställda inom hemtjänsten och vad de har att säga om verksamheten.

Jag saknade ett brukarperspektiv i denna debatt, GP var sällan ute och intervjuade de som allra starkast berörs av och är beroende av hemtjänsten. Det är endast en artikel från denna period som låter brukarna själva komma till tals. I samma artikel har GP också lånat siffror från Socialstyrelsen som säger att endast 35 % av de som har hemtjänst i Göteborg känner sig trygga med den (GP 2013-01-31). Att den allra viktigaste rösten nästan helt glöms bort i debatter som dessa anser jag bidrar till motiveringen av min studie som har ett tydligt brukarperspektiv.

2. Syfte och frågeställning

Syftet med denna undersökning är att utreda informationsbehovet hos brukare inom hemtjänsten samt hur stadsdelsförvaltningen Centrums sektor Äldreomsorg samt hälso- och sjukvård, kan förbättra sin hemtjänstverksamhet och öka brukarnas inflytande över denna. Syftet har jag brutit ner i följande detaljerade frågeställningar:

1. Hur tycker brukarna att hemtjänsten fungerar överlag?
2. Hur tycker brukarna att kommunikationen med hemtjänsten fungerar?
3. Vad vill brukarna ha information om, gällande hemtjänsten?
4. Vilka kommunikationskanaler föredrar brukarna?
5. Vilka är brukarnas upplevelser av sitt inflytande inom hemtjänsten?
6. Hur kan hemtjänsten öka brukarnas inflytande?
7. Hur kan hemtjänsten förbättra sin verksamhet i övrigt?

3. Bakgrund

3.1 Undersökningens bakgrund

Som student på fjärde terminen på Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning har jag i tio veckor befunnit mig som praktikant på Stadsdelsförvaltningen Centrum i Göteborg. I Göteborgs Stad finns tio stadsdelsförvaltningar. En stadsdelsförvaltning är en organisation som består av tjänstemän med stadsdelsdirektören som högsta chef. Varje förvaltning leds av en nämnd som består av politiskt tillsatta ledamöter utsedda av kommunfullmäktige. Till Stadsdelsförvaltningen Centrum hör områdena Krokslätt, Guldheden, Landala, Vasastaden, Johanneberg, Lorensberg, Heden, Stampen, Gårda samt Inom Vallgraven. Stadsdelen har cirka 59 000 invånare (www.goteborg.se/centrum 2013-04-09)

Den offentliga förvaltningen i Sverige är dubbelhövdad, då den statliga förvaltningen lyder under regeringen, medan de kommunala förvaltningarna lyder under kommunernas styrelser. De beslut som tas av kommunala organ kan emellertid vara överklagbara hos statliga myndigheter och hos förvaltningsdomstolarna, vilket gör att de kommunala förvaltningarna i viss mån också lyder under statliga organ (Wennergren 2004:17).

På uppdrag av Stadsdelsnämnden erbjuder varje förvaltning kommunal service. I dessa tjänster ingår förskola, skola, individ- och familjeomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning, äldreomsorg, hemsjukvård, fritidsverksamhet, bibliotek och kulturverksamhet. I förvaltningens arbete ingår även miljö- och folkhälsofrågor. Tjänstemännen ansvarar för att det kommunala arbetet utförs på det vis som stadsdelsnämnden beslutat.

Göteborgs Stad har som mål för alla stadsdelar att äldre människor (65 år och uppåt) ska ges ökat inflytande över sin vardag (Göteborgs Stad Centrum 2013:23). Att öka inflytandet för äldre ingår därför som ett särskilt prioriterat mål i stadsdelen Centrums budget för 2013. Detta mål innefattar bland annat hemtjänstens vårdtagare – brukarna. Det främsta ansvaret för att målet om ökat inflytande för äldre uppfylls innehar sektorschefen för sektor Äldreomsorg samt hälso- och sjukvård, medan sektorns verksamhetsutvecklare har ett målstyrnings- och uppföljningsansvar. På verksamhetsutvecklarens initiativ sökte Stadsdelsförvaltningen Centrum därför en praktikant för att genomföra en undersökning som skulle resultera i förslag på åtgärder för att öka äldres inflytande. Förutom inflytande skulle undersökningen också fokusera på kommunikation och information och som kommunikationsstudent erhöll jag detta uppdrag.

3.2 Äldreomsorg och hemtjänst i Centrum

Sektor Äldreomsorg samt hälso- och sjukvård i Centrum har tagit fram en handbok med information om äldreomsorgen i Centrum (2011). Handboken berättar bland annat att hemtjänst kan fås efter kontakt med en biståndshandläggare. Biståndshandläggaren bedömer brukarens behov som får ett beslut där de hjälpinsatser hen behöver beskrivs, ett så kallat biståndsbeslut. Därefter informerar biståndshandläggaren omsorgspersonalen om de hjälpinsatser brukaren behöver. Under de första tre veckorna med hemtjänst introducerar hemtjänsten brukaren i vad det innebär att ha hemtjänst samt följer upp vilken hjälp hen behöver. Sedan gör brukaren, tillsammans med omsorgspersonalen, en överenskommelse om hur hjälpen ska utföras. Detta görs utifrån brukarens behov och önskemål. Inom vissa ramar kan brukaren välja vad hen vill ha hjälp med och när. Handboken berättar också att hemtjänstens personal finns tillgänglig dygnet runt och att de, för att öka tryggheten, utser en kontaktperson till varje brukare, det vill säga ett vårdbiträde som ska ha extra mycket kontakt med och ansvar för brukaren. Den som mottar hemtjänst kan få hjälp med allt från personlig omvårdnad till inköp, städning, tvätt, promenader och andra aktiviteter (Göteborgs Stad Centrum 2011:6-7). Centrums hemtjänst är uppdelat i fem olika områden: Guldheden, Heden, Vasastaden, Johanneberg och Krokslätt. Sammanlagt ger cirka 230 stycken medarbetare vård och omsorg till nästan 1500 brukare inom Centrums hemtjänst (Biståndsenheten, Göteborgs Stad Centrum).

För den som är äldre arrangeras en mängd aktiviteter av både äldreomsorgen i Centrum och lokala föreningar. Mötesplats Kulturhus i Landala är inriktat på kulturella aktiviteter medan träffpunkterna Stampen och Framnäsgården erbjuder ett mer varierat utbud. Till Mötesplats och träffpunkterna är alla seniorer välkomna och ambitionen är att kunna tillgodose intressen och behov hos alla besökare. Enligt handboken har besökarna också möjlighet att påverka träffpunkternas program (ibid. s. 18-19).

3.3 Verksamhetens mål för äldre

I verksamhetsplanen för Centrums hemtjänst beskrivs verksamhetsidén enligt följande:

Hemtjänstens uppdrag är att med inflytande från den äldre ge en god omsorg, service och vård i hemmet. Verksamheten ska utgöra ett stöd för ett meningsfullt liv präglad av oberoende och självständighet under trygga förhållanden med respekt för självbestämmande och integritet (Göteborgs Stad Centrum 2013:2).

I utdraget från verksamhetsplanen poängteras inflytandet och som framgångsfaktorer nämns en ökad personalkontinuitet och ett utvecklat kontaktmannaskap (ibid. s. 4). Verksamhetsplanen fastställer att brukarnas behov av inflytande, trygghet, social samvaro och aktiviteter ska beaktas samt att information om de insatser som stadsdelen erbjuder äldre ska öka. Det poängteras att "Information är en grundförutsättning för att uppleva delaktighet och inflytande vilket leder till trygghet" (ibid. s. 6). Därför ska sektor Äldreomsorg samt hälso- och sjukvård bland annat se över hur de äldre får sin information om vad sektorn har att erbjuda samt ta reda på hur, det vill säga genom vilka kommunikationskanaler, brukarna vill ha information. Detta ska ske genom en "kartläggning av sektorns informationsflöde till äldre i stadsdelen" (ibid s. 7). Denna kartläggning är en del av det uppdrag jag fått av stadsdelen Centrum och som nu resulterat i denna undersökning och masteruppsats.

För alla stadsdelar i Göteborgs Stad finns även en broschyr som kortfattat beskriver målen för äldreomsorgen samt hälso- och sjukvården. Förutom ovanstående verksamhetsidé står det i denna broschyr att läsa att arbetssättet inom äldreomsorg och hälso- och sjukvård ska vara salutogent, det vill säga "utgå från varje individs förmåga och stimulera till delaktighet, självständighet och meningsfullhet" (Göteborgs Stad 2010). Vad gäller information och kommunikation står i broschyren att läsa att ambitionen är att den som utnyttjar verksamheten bland annat vet vart hen ska vända sig vid behov samt att hen får muntlig och skriftlig information om verksamheten. Det betonas också att vårdtagaren är huvudperson i utformandet av sin vardag samt att hen blir aktivt lyssnad på och bemöts som jämlik (ibid.).

3.4 Vad tycker Centrums brukare om äldreomsorgen?

I Socialstyrelsens undersökning *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2012* (2012) ställs frågan "Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?" 61,8 % av Centrums brukare svarar "ja", 22 % svarar "delvis" och 16,2 % svarar "nej". På frågan "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?" svarar endast 29,1 % av de tillfrågade "ja, alltid" och 1,7 % svarar "nej, aldrig". Enbart 11,1 % svarar "ja, alltid" och 19,5 % svarar "nej, aldrig" på frågan "Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?" 28 % av brukarna uppger att de får information i tid om tillfälliga förändringar och cirka hälften av brukarna svarar att det är mycket eller ganska lätt att få tag på hemtjänstpersonalen vid behov (Amani et. al. 2012).

3.5 Nöjd Kundindex (NKI)

Nöjd Kundindex eller NKI är ett sätt att statistiskt mäta hur nöjd en kund är med en viss verksamhet. I en brukarundersökning gjord av Scandinfo får Centrums hemtjänst högst värden vad gäller trygghetslarm (NKI 90 (av 100)), bemötande (NKI 83) samt dusch och bad (NKI 81). Lägst betyg får information (NKI 57), social samvaro och aktiviteter (NKI 60) samt trygghet och mat (båda NKI 65). Service via telefon har ett NKI på 66, möjlighet att lämna synpunkter på verksamheten ett NKI på 67 och möjlighet till inflytande ett NKI på 68 (Scandinfo 2012). Flera av dessa NKI-värden ligger något lägre i Centrum än för Göteborgs hemtjänst som helhet, vilket betyder att brukarna av Centrums hemtjänst är en aning mindre nöjda med verksamheten jämfört med genomsnittet för Göteborg som stad. Inom Centrums hemtjänst finns således tydliga förbättringsområden, varav många berör både information och inflytande. Dessa organisatoriska förbättringsområden för Centrums hemtjänst, tillsammans med en avsaknad av brukarperspektivet i den offentliga debatten, bidrar till att legitimera denna undersökning.

4. Uppsatsens disposition

Nedan följer ett kapitel som behandlar metod och material. Efter detta följer ett kapitel som behandlar tidigare forskning innan jag redogör för mina teoretiska utgångspunkter. I resultat- och analysdelen redogör jag för resultatet av samt analyserar mina intervjusvar. I nästa kapitel diskuterar jag de slutsatser jag kommit fram till i min analys, vilket avslutas med förslag på åtgärder för Centrums hemtjänst samt förslag till vidare forskning inom ämnet. Dessutom följer avslutningsvis bilagor med ett brev till de intervjuade brukarna samt de intervjufrågor jag använt i min undersökning.

5. Metod och material

I detta kapitel diskuterar jag först vad det innebär att forska om omsorg överlag innan jag går över till att tala om den metod jag valt för min undersökning, nämligen intervjumetoden. Detta gör jag för att ge läsaren en bakgrundsbild av den komplexa uppgift som det innebär att forska om omsorg. Jag presenterar också intervjustudiens respondenter samt mitt övriga undersökningsmaterial. Dessutom diskuterar jag de etiska överväganden som jag varit tvungen att ta ställning till i denna studie.

5.1 Att undersöka och utvärdera omsorgsverksamhet

Min studie är en form av utvärdering av hur hemtjänsten inom stadsdelen Centrum fungerar. Att utvärdera en verksamhet är ett systematiskt sätt att söka information om huruvida en verksamhet lyckas nå sina mål eller hur en verksamhet fungerar överlag (Knutsson i Larsson et. al. (red.) 2005:378). Knutsson menar att utvärdering av sociala tjänster, till exempel hemtjänst, aldrig sker isolerat. Han skriver:

Utvärderingens bakomliggande motiv och finansiering respektive skilda aktörers attitydfrågor skapar tillsammans med verksamhetens mål en maktstruktur där berörda människors handlingsutrymme nyskapas, påverkas och omfördelas (ibid.).

I denna undersökning är verksamhetens mål att öka brukarnas inflytande, ett mål som givetvis främst berör just brukarna som hela tiden är föremål för denna maktstruktur.

5.1.1 Tjänsteutveckling och kvalitet

Begreppet tjänsteutveckling kan ges olika betydelse. Ofta avses processen från idé till lanseringen av en ny tjänst, men det kan också innebära en vidareutveckling av redan befintliga tjänster. Utgångspunkten för all tjänsteutveckling är en förståelse för vad som karakteriserar tjänster och tjänsters logik, en logik som i sig rymmer en ömsesidig anpassning av behov och erbjudanden. Biståndsbedömningen svarar till en del för denna anpassning, till en annan del anpassas behov och erbjudanden genom omsorgstagarnas efterfrågan på, och organisationernas utbud av, olika tjänster. Tjänsteutveckling handlar således om att identifiera behov och låta dessa mötas av väl avpassade erbjudanden om tjänster (Edvardsson & Westlund 1998:7).

Så vad är kvalitet och varför bör kvalitet i sociala tjänster utvärderas? Kvalitet handlar om att ta reda på vad som skapar värde för en kund (i detta fall är kunden brukaren) och prestera detta. Det kräver att sätta sig in i och på djupet förstå kunden och den aktuella

problematiken. Kunskapen om och förståelsen för vad kunden behöver måste sedan omsättas i en specifikation av vissa krav på tjänster. Hög kvalitet utmärks av pålitlighet, lyhördhet, kompetens, tillgänglighet, trovärdighet, trevligt bemötande, kommunikationsförmåga, trygghet samt möjlighet till rättelse när någonting gått fel. Kundtillfredsställelse är nyckeln till att bygga en framgångsrik verksamhet, menar Knutsson, vilket gäller för såväl konkurrensutsatt som offentligt verksamhet (Knutsson i Larsson et. al. (red.) 2005:373-374).

Några anledningar till att kontinuerligt utvärdera kvalitet är, enligt Knutsson, kontroll, utveckling i riktning mot kvalitetsförbättring, upplysning, ny kunskap samt bättre förståelse. Utvärdering sker antingen via egenutvärdering, med biträde utifrån eller som en kombination av dessa två (ibid. s. 370). Denna studie görs på initiativ av stadsdelen Centrum som bett mig, som står utanför organisationen, att undersöka kvaliteten på Centrums hemtjänstverksamhet.

Edvardsson och Westlund vill också framhålla omsorgspersonalens medverkan i det systematiska och fortlöpande förbättringsarbetet. Deras medverkan är av avgörande betydelse och en viktig förutsättning för arbetet med att uppnå kvalitetsmålen. Författarna anser att varje medarbetares personliga ansvar inom äldreomsorgen tydligare bör betonas. Också ledningens ansvar och synliga engagemang innehar en avgörande betydelse för verksamhetens kvalitet för ett effektivt kvalitetsutvecklingsarbete (Edvardsson & Westlund 1998:75). Jag ser det som en fördel att inte vara en del av verksamheten, då jag tror att det bidragit till en så objektiv granskning som möjligt.

5.1.2 Brukarundersökningar

Med brukarundersökning avses en systematisk undersökning av hur omsorgstagare uppfattar äldreomsorgens kvalitet och utgörs av en mängd tekniker och tillvägagångssätt. Omsorgstagarnas intryck, berättelser, spontana reaktioner och kommentarer utgör viktiga källor att ta till vara som grund för kvalitetsarbete. Detta måste dock sammanställas, bearbetas och tolkas för att bli till verklig kunskap om kvalitet samt hur denna kvalitet kan höjas (Edvardsson & Westlund 1998:79).

Ett exempel på utvärderingsmetodik är en intervjuserie, vilket är just vad det empiriska materialet i denna uppsats består av. Varje utvärdering bör avslutas med en kunskapsspridning av resultat och slutsatser (ibid.), vilket också är fallet med denna undersökning då jag avslutade min studie med att redovisa mina resultat för hemtjänsten i Centrums ledningsgrupp samt för enhetscheferna för Centrums olika hemtjänstområden.

5.2 Intervjumetod

För att kunna besvara min frågeställning har jag valt att göra en kvalitativ studie i form av intervjuer. Intervjutekniken är ett tillvägagångssätt som kräver både noggrann förberedelse och övning. Till min hjälp har jag Brinkmann, Kvale och Torhells *Den kvalitativa forskningsintervjun* (2009), en bok som lägger stort fokus på metodologiska och etiska frågor kring en intervju.

Två av grundstenarna när det gäller intervjuer är anonymitet och informerat samtycke. Att den intervjuade får vara anonym i redovisningen av undersökningens resultat är självklart. Informerat samtycke betyder att jag som forskare informerar de som ska bli intervjuade, i det här fallet brukarna, om det allmänna syftet med undersökningen, om hur den i stort är uppbyggd och om de risker och fördelar som eventuellt är förenade med att delta i undersökningen. Informerat samtycke innebär också att intervjupersonerna deltar frivilligt samt har rätt att när som helst dra sig ur intervjun (Brinkmann et. al. 2009:87).

Enligt Brinkmann et. al. har en intervjustudie sju stadier. I det första stadiet – tematisering – formuleras undersökningens syfte. Sedan följer planeringsfasen, vilket innebär att undersökningens upplägg planeras med hänsyn till alla sju stadierna. I nästa fas genomförs själva intervjuerna enligt en intervjuguide. Steg fyra innebär att intervjumaterialet förbereds för analys, i mitt fall utgörs detta av en transkriberingsfas där talspråket i de inspelade intervjuerna överförs till skriftspråk. Nästa stadie är själva analysen av intervjumaterialet där lämpliga analysmetoder avgörs utifrån undersökningens syfte och på grundval av intervjumaterialets karaktär. Näst sista steget är verifiering. Här fastställs intervjurens resultatens validitet, reliabilitet och generaliserbarhet (ibid.). Validitet handlar om huruvida forskaren mäter det hen påstår att hen mäter, medan reliabilitet avser hur pålitligt ett resultat är (Lilja i Larsson et. al. 2005:294). Generaliserbarhet i sin tur innebär att resultatet av en studie är av allmän och inte unik karaktär (Esaiasson et. al. 2012:27). Slutligen sammanställs resultaten i någon form av rapport som även ska innehålla en redogörelse för de metoder som använts. Rapporten ska motsvara vetenskapliga kriterier samt beakta de etiska aspekterna av undersökningen (Brinkmann et. al. 2009:87).

I en intervjustudie ska forskaren sträva efter att förstå världen som intervjupersonerna själva upplever den (Esaiasson et. al. 2012:253). Hen måste, vid utformandet av intervjuguiden (det vill säga intervjufrågorna), ta hänsyn till både form och innehåll. Att tänka på form innebär att forskaren ser till att skapa en dynamisk situation där samtalet med intervjupersonen är levande, detta för att bidra till att hen ska känna sig motiverad att berätta om sina upplevelser och erfarenheter. Innehållet, i sin tur, ska knyta an till undersökningens

problemställning. En grundregel är att alla frågor i en intervjuguide ska vara lätta att förstå, korta samt befriade från akademisk jargong, vilket såklart blir extra viktigt vid intervjuer med äldre människor (ibid. s. 264).

Det finns olika sätt för en forskare att skapa kontroll över en intervjusituation. För detta behövs en intervjustrategi som möjliggör följande: att veta vad för typ av svar som eftersöks så att det blir möjligt att skilja mellan lämpliga och mindre lämpliga svarsmönster och att ställa rätt frågor kopplade till de teman som står i fokus för intervjun. Det sistnämnda kräver, förutom en genomtänkt intervjuguide, en förmåga att lyssna aktivt och uppmuntra svar som kan ge den typ av information som är relevant i förhållande till studiens syfte. Forskaren måste också, under intervjuns gång, ge lämplig feedback till intervjupersonen, både verbalt och ickeverbalt, vilket hjälper henom att detaljera sin beskrivning (Larsson i Larsson et. al. (red.) 2005:103). Jag har försökt att tänka på ovanstående strategier under alla mina intervjuer. Det viktigaste för mig har varit att lyssna aktivt och ställa passande följdfrågor för att uppmuntra brukarna att utveckla sina svar. Det aktiva lyssnandet blir i sig ett sätt att ge lämplig feedback.

Jag använder mig av så kallade semi-strukturerade intervjuer, vilket betyder att jag har ett fast frågeformulär som jag utgår från, men frågorna är också öppna, det vill säga att det under intervjuns gång finns utrymme för följdfrågor (Trost 2005:21). Slutligen är det viktigt att se sin egen roll som forskare i intervjusituationen. Det finns alltid en risk för så kallade intervju effekter, det vill säga att svaren kan bli olika beroende på vem som ställer frågorna, en risk som dock inte bör överdrivas. Det viktiga är istället att forskaren reflekterar kring situationen och ärligt redovisar om hen tror att det finns resultat som beror på intervju påverkan (Esaiasson 2012:267).

Forskningspraktiken är en produkt av bilder av verkligheten, av strategier och erfarenheter. Som forskare gör vi olika verklighetsbilder och erfarenheter, en forskare kan inte undgå att hysa en viss förförståelse för det hen undersöker. Forskaren har alltså både egna erfarenheter och *andra* människors erfarenheter att utgå ifrån. I mitt fall så hyser jag en viss förförståelse för omsorgsarbetets praktiker, då jag har några års erfarenhet inom detta område (dock inte från hemtjänsten eller ens inom någon av stadsdelen Centrums äldreomsorgsverksamheter). Jag anser, trots detta faktum, att min bakgrund inte påverkar denna studies reliabilitet utan tvärtom har underlättat både i formulerandet av mina intervjufrågor och i mötet med respondenterna i intervjusituationen.

I mina intervjuer med brukarna har jag upptäckt och funderat över att många talar väldigt personspecifikt om hemtjänsten. För många av de intervjuade är hemtjänsten inte en

diffus organisation utan det som brukarna upplever som hemtjänstverksamhet är de specifika individer som gör hembesök, till exempel: det är inte hemtjänsten som gör fel/inte kommer i tid/inte lyssnar, det är vårdbiträdet "Olle". Även om detta inte varit något stort problem i sammanställningen och analysen av mitt intervjuresultat, har det ändå lett till att jag ibland fått "översätta" och lyfta de problem som brukarna talar om (som har med specifika vårdbiträden att göra) till strukturella och organisatoriska problem för att kunna analysera dem. Detta eftersom min uppgift i denna studie inte har varit att peka ut enskilda individer, vilket aldrig är fallet i liknande undersökningar, då det skulle bryta mot forskningsetiska regler.

5.3 Undersökningens respondenter

Nästan tre fjärdedelar – 71 procent – av hemtjänstens brukare i stadsdelen Centrum är kvinnor, drygt en fjärdedel – 29 procent – är manliga brukare². Av olika anledningar har de intervjuade brukarna i denna studie samma procentuella könsfördelning, då jag talat med nio stycken kvinnor och tre stycken män. Detta urval är dels resultatet av en medveten strategi, dels av en ren slump. Jag valde att slumpa fram namnet på 15 kvinnor och sex män, alltså sammanlagt 21 brukare inom Centrums hemtjänst. Sedan vidarebefordrade jag dessa namn till enhetscheferna inom Centrums olika hemtjänstområden. De godkände att jag kontaktade de flesta av brukarna på min lista, med undantag för tre namn som föll bort på grund av bland annat begynnande demens och flytt till äldreboende. Det förstnämnda innebar att brukaren inte var tillräckligt kapabel att bli intervjuad och det sistnämnda att brukaren inte längre mottog någon hemtjänst.

Jag författade ett brev och skickade till de arton resterande personerna (13 kvinnor och fem män). I brevet berättade jag om mig själv och om syftet med min studie (se bilaga 1 för brevet i sin helhet). Jag berättade också att jag inom en vecka skulle kontakta mottagarna av brevet för att fråga huruvida de ville vara med i studien. När jag ringde upp varje brukare efter att de fått mitt brev, kunde tio stycken av dessa 18 tänka sig att delta i studien och tider för intervjuer bokades. Ett fåtal av brukarna kunde jag inte, trots upprepade försök via telefon, få tag på, andra valde att inte medverka på grund av bland annat sjukdom. Det var även svårare att både få tag på manliga brukare via telefon samt få dessa att vilja ställa upp på en intervju. Hur detta kommer sig är en annan intressant diskussion som dock inte faller under denna studies syfte. Troligtvis har det med en rad faktorer att göra, så som att kvinnor både lever

² Siffrorna är hämtade från systemet Treserva 2013-01-28.

längre och är friskare, än män. En annan bidragande orsak kan vara att kvinnor uppfostras till att vara mer utåtriktade och sociala än män, i enlighet med den socialisering in i den manliga och kvinnliga könsrollen som sker redan i tidig ålder (Eriksson-Zetterquist & Styhre 2007:35), vilket kan få till följd att kvinnor är mer benägna att ställa upp på den här sortens intervjuundersökningar. Således blev resultatet alltså nio intervjuer med kvinnliga brukare och tre med manliga, vilket också speglar andelen manliga och kvinnliga brukare inom Centrums hemtjänst.

Genom Anhörigcenter i Centrum fick jag kontakt med ytterligare två personer som kunde tänka sig att vara med på intervju. De är båda anhörigvårdare, vilket i dessa båda fall innebär att de vårdar sin demenssjuke partner. Göran, som vårdar sin demenssjuka fru, har själv hemtjänst i form av städ, vilket innebär att han är brukare. Hans fru har också hemtjänst i form av omsorg. Ingrid, som vårdar sin demenssjuke make har ingen hemtjänst själv och är således inte en brukare. Däremot har hennes man omsorgsinsatser som innebär att de får besök från hemtjänsten varje dag. Som anhörigvårdare till en närstående med hemtjänst, blir det den anhörigas uppgift att hålla kontakten med hemtjänsten, då all information och kommunikation till brukaren måste gå genom denna person. Det har dock inte varit ett syfte med denna uppsats att ta reda på hur kontakten med hemtjänsten fungerar ur ett anhörigperspektiv (även om det är ett intressant perspektiv som vore väl värt att undersöka i framtiden).

När jag i resten av min uppsats talar om Ingrids upplevelser av hemtjänsten kan det vara bra att ha i minnet att det inte är Ingrid själv som har hemtjänst, utan hennes man som är brukaren. Hon talar således utifrån en anhörigs perspektiv. Vad gäller Göran, så talar han ifrån två positioner, både utifrån perspektivet att själv vara en brukare, men också utifrån det perspektiv som det innebär att vara anhörigvårdare åt någon med hemtjänstinsatser. För att förenkla för läsaren har jag valt att, genom hela uppsatsen, benämna de jag intervjuat som brukare. I denna benämning ingår således både Göran och Ingrid.

De intervjuade brukarna är alla mellan 66 och 92 år och har haft hemtjänst olika länge, mellan fem månader upp till 13 år. Respondenterna har hemtjänstinsatser i varierande grad, mellan en gång var tredje vecka till flera gånger per dag. De som har hemtjänst mer sällan erhåller endast serviceinsatser i form av städ, medan de med hemtjänst flera gånger per dag har både serviceinsatser och omsorgsinsatser (till exempel hjälp med dusch)³. Sex stycken av

³ Omsorgsinsatser innebär hjälp med personlig omvårdnad medan det i serviceinsatser ingår inköp, stöd vid ärenden, tvätt och klädvård, städning, hjälp vid måltider samt annat stöd i vardagen så som bäddning och sophantering.

de intervjuade brukarna har också så kallat trygghetslarm som innebär att de när som helst på dygnet kan larma hemtjänstens personal. Jag anser att det enbart är en fördel att ha intervjuat brukare med så pass olika behov och hjälpinsatser, då det är viktigt för hemtjänsten att veta hur verksamheten fungerar både för de som behöver mycket och de som behöver lite hemtjänst.

5.4 Etiska överväganden

De intervjuade brukarna har alla getts fingerade namn och förblir anonyma uppsatsen igenom. Följande fingerade namn förekommer i denna studie: Ingrid, Greta, Anita, Selma, Tova, Agnes, Alma, Elsa, Rut, Göran, Bengt och Gösta. Inför varje intervju frågade jag brukaren om jag fick lov att spela in det som sades, mot löftet att ingen mer än jag skulle lyssna på inspelningen och att den skulle förstöras så fort studien var avslutad. Detta var okej i alla fall utom två. Vid de intervjuer som inte spelades in förde jag istället anteckningar så långt det gick, det vill säga så mycket jag hann.

5.5 Material

Mitt primära material för denna undersökning är de intervjuer jag gjort med brukare inom Centrums hemtjänst. Vid varje intervju har jag haft med mig ett exemplar av den tidning som delas ut var tredje månad till alla som bor i stadsdelen Centrum. "Centrumliv" innehåller nyheter och reportage som rör stadsdelens invånare. Vid intervjutillfällena har jag också haft med och delat ut ett exemplar av aktivitetsprogrammet för Centrums träffpunkter.

Det sekundära materialet består av dokument från stadsdelen Centrum, vilka dock inte kommer analyseras närmre i denna uppsats, utan endast fungerar som ett sätt att skapa en bakgrundsbild för den verksamhet som är hemtjänsten i Centrum samt hur denna organisation styrs. Dessa dokument är *Stadsdelsnämnden och stadsdelsförvaltningen Centrum. Budget 2013* (2012), *Verksamhetsplan 2013 Centrum – Område hemtjänst* (2013), *Handbok om aktiviteter och stöd för dig som bor hemma. Livet varar hela livet. Äldreomsorgen i Centrum* (2011) samt *Verksamhet äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård* (2010). Samtliga dokument har Stadsdelsförvaltningen Centrum som avsändare, med undantag för det sistnämnda som är framtaget av Göteborgs Stad. Jag har också hämtat en del siffror ifrån Socialstyrelsens undersökningar *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2012* (Amani et. al. 2012) och *Öppna jämförelser. Vård och omsorg om äldre 2012* (Brandstedt et. al. 2013) samt från Scandinfos enkätundersökning (2012).

6. Tidigare forskning

Nedan följer ett avsnitt som behandlar omsorgsforskning i stort innan jag redogör för några studier som gjorts inom hemtjänsten. Forskning om äldres inflytande behandlas sist i detta kapitel.

6.1 Omsorgsforskning

Omsorgsforskningen är ingen egen disciplin utan här möts forskare med olika perspektiv och föreställningar, men med ett gemensamt intresse för omsorg. Forskningsinriktningen är fortfarande relativt ung, men under stark tillväxt. Enligt omsorgsforskning innebär omsorgsarbete att någon gör någonting åt en annan individ som inte själv kan utföra uppgiften. En omsorgsrelation innebär att mottagaren är beroende av någon annan, vilket gör henom underlägsen i fråga om status. Gott omsorgsarbete innebär att den hjälpbehövandes förmåga att klara sig själv stärks så långt det är möjligt, så att hen varken upplever överbeskydd eller försummelse. Omsorgsarbete ses både som ett intellektuellt, emotionellt och fysiskt arbete och för att kunna utföra det krävs både huvud, händer och hjärta (Wikström 2005:32-34).

Forskning om äldreomsorg ska, enligt Eliasson, bidra till ökad kunskap om och förståelse för äldre människors levnadsvillkor, deras vardagliga situation, behov och önskningar samt erfarenheter och upplevelser av den service, omsorg och vård som de mottar. Det är en grundförutsättning för att dessa verksamheter ska kunna utformas i anpassning till de behov som finns hos äldre människor. Det innebär att forskningen också måste rikta blicken mot den samhälleliga servicen, omsorgen och vården – dess fördelning, form och innehåll samt problem och utvecklingsmöjligheter. Forskningen måste söka kunskap om omsorgsarbetets specifika karaktär och ställa sig frågan under vilka betingelser äldre människor och deras hjälpbehov kan mötas på ett tillfredsställande sätt (Eliasson 1995:173).

I studier av mötet mellan äldre människor och den personal som ger service och omsorg måste forskaren hela tiden försöka hålla båda parter perspektiv levande. När dessa gruppers situation synliggörs måste kunskap sökas både på sociologisk och psykologisk nivå och forskaren försöka koppla samman kunskap om strukturella förhållanden och förändringar med kunskap om vardagslivets och själslivets nivå (ibid. s. 174). Eliasson skriver:

Till den sociala forskningens viktigaste uppgifter hör, enligt min mening, uppgiften att försöka bygga broar mellan å ena sidan kunskap om samhälleliga strukturella förhållanden och förändringar och å andra

sidan kunskap om människorna och deras personliga bekymmer, deras behov, kapaciteter, förhållningssätt osv. (ibid. s. 80).

Om omsorgsforskningen vill urskilja möjligheter till förändring och förbättring, så kan kunskapssökandet inte stanna i beskrivningar och analyser av vardagslivet, förändringar kräver som regel också ingrepp i strukturella processer. Kunskap måste därför sökas om förhållanden på strukturell nivå och om hur dessa strukturer tränger in i människors vardagsliv (ibid. s. 181). För att en myndighet, exempelvis en kommunal förvaltning, ska bli framgångsrik i sin verksamhet, krävs att den noga följer vad som händer i samhället på de områden inom vilka den verkar. Information är här det främsta nyckelordet, menar Wennergren. Andra nyckelord är dynamik, smidighet, kreativitet, service och lättillgänglighet. Den offentliga förvaltningens främsta handikapp, enligt Wennergren, är att den lätt förfaller till slentrian och blir ett offer för verksamhetens egna rutiner (Wennergren 2004:45).

6.2 Undersökningar inom hemtjänsten

Sociologen Bengt Ingvad menar att den forskning som gjorts om hemtjänsten kan sammanfattas i minst sju betydande perspektiv. Dessa är följande: studier med en organisationssociologisk ansats varav många har en kvinnovetenskaplig inriktning, studier med ansats utifrån aktionsforskning, studier med en etisk eller moralfilosofisk ansats och studier med en socialpolitisk ansats. Det finns också studier med ansats i tjänsteforskningen som inriktar sig på kvaliteten i omsorgen, gerontologiska studier med bland annat kartläggningar av äldres funktionsstatus och behov av hemtjänst samt studier som utgår ifrån det interaktionistiska perspektivet där relationer och samspel mellan äldre och vårdbiträden undersöks (Ingvad 2003:19-20). Medan Ingvads forskning (se nästa stycke) placerar sig i den sistnämnda kategorin, är min undersökning ett exempel på en studie som inriktar sig på kvaliteten i hemtjänsten och hur denna kan förbättras.

I Ingvads avhandling *Omsorg och relationer. Om det känslomässiga samspelet i hemtjänsten* (2003) undersöks vad som händer i samspelet mellan hemtjänstens vårdbiträden och de äldre människor de hjälper. Ingvad beskriver hur de äldre och vårdbiträdena upplever och tolkar varandra och sin inbördes relation samt hur de påverkas varandras tankar, känslor och handlingar. En intressant aspekt av Ingvads studie är att han påtalar det ömsesidiga beroendet mellan vårdgivare och -tagare. Det är inte enbart brukaren som är beroende av de individer som ger honom vård och omsorg utan beroendet tar sig också motsatt uttryck. Vårdtagaren och vårdbiträdet utövar ett inflytande på varandras upplevelser och handlingar.

Deras tankar och känslor påverkas av den andres reaktioner och förhållningssätt och båda tolkar den andres handlingar som uttryck för hur hen är värderad av denna (ibid. s. 138). Ingvad menar vidare att hemtjänstens organisation har ett ansvar att underlätta för vårdbiträdena i deras arbete att bygga upp relationer till vårdtagarna. Vårdbiträdets förmåga att bygga relationer är av stor betydelse i omsorgsarbetet och ett stort värde i omsorgen om vårdtagarna, men det hänger både på brukaren och vårdbiträdet att skapa och upprätthålla goda relationer.

Öppna och ordnade relationer inom hemtjänsten underlättar vårdbiträdets arbete och bidrar till skapandet av en trygghet för brukaren. Här måste arbetsledning och chefer ta ett ansvar för dessa relationer, både vad gäller samspelet mellan brukare och vårdbiträde och samspelet mellan vårdbiträdena i varje arbetsgrupp. Det innebär bland annat att arbetsledaren finns till hands när vårdbiträdena behöver stöd och hjälp i konflikter med brukare och andra problem som kan uppkomma inom hemtjänstens verksamhet. Det leder till positiva konsekvenser för både omsorgen om vårdtagarna och vårdbiträdenas arbetsmiljö (ibid. s. 222).

Socialantropologen Renita Sörensdotter har i sin avhandling *Omsorgsarbete i omvandling* (2008) undersökt hur genus, klass och etnicitet tar sig uttryck inom hemtjänsten. Sörensdotter har följt två hemtjänstgrupper, den ena relativt enhetlig bestående av vita svenska kvinnor med arbetarklassbakgrund boende i en liten ort i Dalarna. Den andra personalgruppen befinner sig i Stockholms innerstad och består av en blandning av människor där kön, etnicitet, klasstillhörighet och utbildningsnivå varierar. Dessa grupper ställs inför olika problem och möjligheter beroende på sin sammansättning. Sörensdotter fokuserar således på omsorgspersonalen inom hemtjänsten (medan mitt fokus är på brukarna) och belyser framför allt frågor om maktstrukturer och positionsbestämningar som skapas genom identifiering och avskiljande (Sörensdotter 2008:269).

Marta Szebehely, professor i socialt arbete med inriktning mot omsorg, har gjort en jämförande studie inom den nordiska hemtjänsten. I sin forskningsartikel "Omsorgsvardag under skiftande organisatoriska villkor – en jämförande studie av den nordiska hemtjänsten" (2006) jämför Szebehely hemtjänstens vardag och villkor i fyra nordiska huvudstäder – Köpenhamn, Oslo, Stockholm och Helsingfors. Tillsammans med sju andra forskare studerar Szebehely hemtjänstverksamheten i de olika städerna, genom observationer, intervjuer och en personalenkät. (Szebehely 2006:50-51). Szebehely skriver att hemtjänsten under det senaste årtiondet genomgått en del organisatoriska förändringar där ett tydligt drag är det stora

inslaget av marknadsinfluerade organisationsmodeller och styrformer – New Public Management (NPM) (ibid. s. 52), mer om detta nedan.

Szebehelys forskning visar att det viktigaste för brukarna är att veta *vem* som kommer *när* och *hur länge* varje hjälptillfälle varar samt att det är viktigt att få hjälp av så få vårdbiträden och på så fasta tider som möjligt. Samtidigt vill brukarna att hjälpens innehåll inte ska vara förutbestämt utan att den ska gå att påverka. Szebehely konstaterar att brukarna vill kunna ”förutse ramarna men påverka hjälpens innehåll och utformning” (ibid. s. 53).

Szebehely är också redaktör för en forskningsöversikt vid namn *Äldreomsorgsforskning i Norden. En kunskapsöversikt* (2005). I alla de nordiska länderna utgör den offentliga äldreomsorgen en del av välfärdsstaten. Jag kommer dock inte gå in närmre på skillnader och likheter i den offentliga äldreomsorgen i de nordiska länderna, då detta inte är av relevans för min studie.

Många av de studier som gjorts inom omsorgsforskningen fokuserar på vårdarbetets villkor för de anställda inom denna bransch. Färre studier har tagit sin utgångspunkt i vårdtagarnas eller brukarnas egna upplevelser av vård och omsorg. Här finns således ett visst tomrum att fylla, vilket bidrar till motiveringen av denna studie.

6.3 Forskning om äldres inflytande

Mycket av den omsorgsforskning som gjorts betonar inflytande som en viktig förutsättning för vad som är god vård och omsorg, det vill säga vad som ses som en kvalitetsaspekt (Wikström 2005:28). Wikström menar dock att trots den ömsesidiga uppfattningen om betydelsen av brukarinflytande både bland omsorgsforskare och politiker, visar undersökningar att äldre och handikappade inom hemtjänsten upplever stora brister i sitt inflytande (ibid. s. 8). Wikström menar att ett problem är att lagen inte tillhandahåller några specifika definitioner av hur självbestämmande och brukarinflytande ska förstås och omsättas i praktiken. Det saknas en problematisering av konsekvenserna av det tolkningsutrymme som då skapas. Begreppet brukarinflytande tolkas olika vilket innebär helt skilda sätt att hantera problematiken kring begreppet. Skilda perspektiv är ständigt närvarande och påverkar hur begrepp tolkas och omsätts i praktiska handlingar, menar Wikström (ibid.). Genom intervjuer med brukare, vårdbiträden och ledningspersoner i hemtjänstgrupper från olika kommuner, drar Wikström slutsatsen att brukarnas vilja till inflytande främst handlar om att bevara kontrollen över vardagen trots behov av hjälp (ibid. s. 3).

En lite äldre undersökning om brukarinflytande är Tommy Möllers bok *Brukare och klienter i välfärdsstaten. Om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg*

(1996). Resultatet av Möllers studie visar sammanfattningsvis att äldreomsorgens brukare karakteriseras av en tacksamhetsattityd, men också att de visar tecken på uppgivenhet och resignation, då de äldre påpekar att de inte blir lyssnade på. Studien visar också att kvinnor uppfattar påverkansmöjligheter mer positivt än män, då de försöker påverka i större utsträckning och även lyckas få sin vilja igenom oftare än män. Möller förklarar denna skillnad med att verksamheten är betonad av de handlingar och värderingar som traditionellt sett uppfattas som kvinnligt, det vill säga sådant som matlagning och städning. Män däremot, har högre anspråk och ställer högre krav. Således påverkar kvinnor och män hemtjänsten på skilda sätt och i olika utsträckning (Möller 1996:344-346).

7. Teoretiskt ramverk

Detta kapitel inleds med en redogörelse för aktuella teorier och forskning om äldres situation inom och förhållande till hemtjänsten. Sedan följer tre avsnitt som behandlar kommunikation, information och dialog, kommunikation med äldre samt betydelsen av språket inom hemtjänsten. På detta följer teorier om brukarinflytande och inflytande inom hemtjänsten. Därefter gör jag ett försök att sammanfatta det politiska förhållningssättet som fått namnet New Public Management (NPM) och kopplar detta till brukarinflytande.

7.1 Att vara äldre idag

Äldre befinner sig i en sämre position än många andra grupper i samhället, till stor del på grund av att de inte längre är del av produktionen, det vill säga att de inte längre är i arbetsför ålder. Nilsson och Jönsson skriver att när vi blir äldre tenderar våra handlingar att tolkas som någonting vi gör *på grund av* eller *trots* vår ålder. Bilden av äldre och åldrande uttrycker och underbygger en allmän samhällslig diskriminering. Ett exempel på detta är massmedier, där kvantitativa studier återkommande visar att äldre personer är underrepresenterade i förhållande till sin totala andel av befolkningen (Nilsson & Jönsson i Jönsson (red.) 2009:96-97). Det handlar dock inte enbart om att äldre är underrepresenterade, utan också om *hur* äldre framställs. Ofta möts vi av en problembild som utgör en grundfigur för hur äldre beskrivs och förstås. Äldre avbildas för att de anses både *ha* och *vara* problem och kopplas ofta samman med saker som sjukdomar och övriga hälsoproblem, ensamhet och svårighet att utföra vissa sysslor.

Det finns också en bild av att äldre behöver men inte får vård och omsorg på ett bra sätt. Detta bidrar tillsammans till en syn på ålderdomen som en period av förfall, förlust och beroende. Beroendebilden möjliggör i sin tur en dramatisering där äldre framstår som drabbade och särskilt sårbara offer, exempelvis för missförhållanden inom äldreomsorgen (ibid. s. 98-99). Som orsak till dessa negativa föreställningar om äldre anges ibland en så kallad kulturell eftersläpning, det vill säga förlegade uppfattningar. Forskare och aktivister har därför på senare år efterlyst mediala motbilder av pigga och levnadsglada seniorer (ibid. s. 100-101). Nilsson och Jönsson menar dock att även om betydelser av äldre och åldrande är förhandlingsbara, så finns den negativa grundfigur som sammankopplar äldre med problem alltid kvar i bakgrunden (ibid. s. 103).

7.2 Att ha hemtjänst idag

Hemtjänsten är en av statens välfärdsorganisationer vars uppgift är att bistå äldre och handikappade som av olika anledningar inte klarar sina vardagliga sysslor själva. Verksamheten är offentlig och varje medborgare har rättigheten att få sina behov av hjälp och stöd prövade för att få tillgång till hemtjänstens tjänster. Verksamheten har de senaste två decennierna genomgått flera stora förändringar, ofta med ideologiska och ekonomiska förtecken (Nordström 2000:7-8). Som organisation består hemtjänsten idag både av en formell struktur och den praktiska verksamhetens möten mellan människor samt de olika aktörernas roller, positioner och funktioner. De mänskliga mötena styrs i stor utsträckning av kulturella normer och värderingar, medan den formella strukturen styrs av förordningar, regelverk och personalens positioner i organisationen. Nordström skriver: ”Som medlem i en organisation, oavsett om man är personal eller omsorgstagare, agerar man både från sin mänskliga sida och från organisationens krav och regler” (ibid. s. 41). Dessutom interagerar hemtjänsten ständigt med andra organisationer i sin omgivning. Tillsammans bidrar detta till att verksamhetens gränser blir rörliga och otydliga (ibid.). Som organisation kan hemtjänsten därför ha svårigheter med att beakta brukarnas skiftande vardagsrutiner, vilka i stor utsträckning får underordna sig verksamhetens regler och formella organisering. Vardagen utgör basen i hemtjänstarbetet och varje brukare är unik med sina speciella vanor och ovanor. Vardagens styrande kraft bejakas inte, vilket bidrar till inre organisatoriska spänningar och rollkonflikter för hemtjänstens personal, vilket i sin tur leder till att hemtjänsten blir svårare att styra än mer formaliserade verksamheter (ibid. s. 171).

Sedan början av 1980-talet regleras arbetet i hemtjänsten av två ramlagar, Socialtjänstlagen (SoL) som är socialt orienterad och Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) med en medicinsk orientering. De två perspektiven har under senare år fått konkurrens från marknadsinspirerade modeller som inverkat på hemtjänstens formella organisation. Detta har i sin tur påverkat och influerat både brukare och vårdbiträden. Den enskildes självbestämmande är dock någonting som fortfarande utgör en ideologisk grund och har gjort så sedan införandet av SoL 1982. Att verksamheten skulle bygga på respekt för individens självbestämmande och integritet var något nytt i SoL, vilket skilde den från de lagar den ersatte, men i faktiska omsorgssituationer är dessa principer svåra att omsätta i konkret handling⁴. Ju större en brukares hjälpbehov är, desto större blir även beroendet av andra, i

⁴ SoL ersatte de tre vårdlagarna – Socialhjälpslagen, Barnvårdslagen och Nykterhetsvårdslagen (Wikström 2005:8).

detta fall av omsorgspersonalen. Att vara beroende av andra kan upplevas som en förlust av inflytande över den egna situationen. Om brukaren inte kan utöva rätten till självbestämmande blir hen istället beroende av att rätten hävdas av någon annan, till exempel ställföreträdande anhöriga eller personal (Wikström 2005:8-9). Om den enskilde själv får vara delaktig i utformandet av sina insatser behöver beroendeställningen inte utgöra ett negativt inslag utan kan istället ses som en förstärkning av självständigheten. Det är när insatserna upplevs som påtvingade eller när insatserna dominerar livssituationen som det egna inflytandet reduceras väsentligt (ibid. s. 13).

Sedan 1947 har vi i Sverige en äldrepolicy som innebär att friska äldre ska bo kvar i sina hem så länge som möjligt. Denna policy var resultatet av en förändrad grundsyn på hur äldreomsorg ska bedrivas. I samband med införandet av denna policy växer den svenska välfärdsmodellen fram och de äldre ses inte längre som en diffus grupp utan som enskilda människor med individuella behov. I samband med detta växer också den kommunala hemtjänsten fram och gör det möjligt för äldre att bo kvar hemma (Wikström 2005:18).

7.3 Kommunikation, information och dialog

Lars Palm beskriver kommunikation på följande sätt:

Enligt kommunikationsvetenskapligt språkbruk innefattar kommunikation hela processen sändare – budskap – mottagare, medan man med information menar de budskap som förmedlas genom kommunikationen (Palm 2006:13).

Information kan avse såväl innehållet i kommunikationsprocessen, när detta är att betrakta som sakinnehåll, som den process genom vilket detta innehåll förmedlas. I det första fallet är information en del av den kommunikativa processen, medan det i det andra fallet är en variant av denna process. Vanligt är också att information betraktas som enkelriktad (envägs-) kommunikation, medan kommunikation får stå för dubbelriktad (tvåvägs-) kommunikation (ibid. s. 13-14).

Ett exempel på ett kommunikationsproblem är när de ansvariga för en verksamhet (exempelvis äldreomsorg) använder kanaler som inte når målgruppen (de äldre) och/eller ett språkbruk som de inte förstår. Ett informationsproblem i sin tur innebär att målgruppen vet alltför lite om, eller har felaktiga föreställningar om, ett ämne (ibid. s. 14).

Dialog betecknar dubbelriktad kommunikation. Ett dialogproblem kan vara att förmå en målgrupp att delta i en debatt om ett visst ämne och delge sina åsikter, till exempel att få brukare att framföra sina synpunkter på hemtjänstens verksamhet. Det finns inga vattentäta

skott mellan vad som är ett kommunikations-, informations- eller dialogproblem (ibid.). Palm skriver:

Bristfällig kommunikation leder till att målgruppen förblir oinformerad eller felinformerad. En dåligt informerad målgrupp gör det svårare för kommunikatören att utforma sitt budskap på ett begripligt sätt. Fungerande kommunikationskanaler och en välinformerad målgrupp är en förutsättning för meningsfull dialog (ibid.)

Meningsfull dialog är i sin tur en förutsättning för inflytande i verksamheter som hemtjänsten, men detta ideal i teorin är desto svårare att omsätta i praktik.

7.3.1 Kommunikation med äldre

Cedersund och Olaison menar att nästan allt vi människor gör i olika sammanhang innehåller kommunikation i form av prat, samtal och interaktion med andra individer. Kommunikation mellan människor är alltså en viktig aktivitet i vardagen och äldre är givetvis inget undantag från detta. Inom äldreforskningen är det trots detta faktum inte många studier som intresserat sig för kommunikation på äldre dagar och där fokus riktas mot kommunikation i äldres vardagsliv. Få studier har hittills uppmärksammat hur möten mellan äldre personer och omsorgspersonal går till. Cedersund och Olaison menar att denna avsaknad är särskilt beklaglig då det ofta är just äldres möjligheter till samtal som skapar förutsättningar för ett bra liv på äldre dagar. För många äldre är olika typer av möten med personal i vård och omsorg en oundgänglig del av vardagen. Det gäller både den person som är mottagare av insatser, så som hemtjänstens brukare, och för den som är närstående till en person med den typen av insatser (Cedersund & Olaison 2009:176).

Cedersund och Olaison pekar också på betydelsen av äldre människors berättelser. De skriver: ”Att kunna berätta utgör en mycket central och grundläggande mänsklig förmåga som kommer till användning när det gäller att förmedla erfarenheter människor emellan” (ibid. s. 178). För äldre personer får berättandet dessutom en viktig betydelse när det gäller att behålla och bearbeta minnet av vad som hänt tidigare i livet och forskningsresultat pekar på att omsorgspersonals lyssnande och stöd kan bidra till den äldres förmåga att delta i samtal (ibid.).

7.3.2 Betydelsen av språket inom hemtjänsten

Wennergren skriver att myndigheter har en benägenhet att ”uttrycka sig på ett för en vanlig människa främmande sätt”, vilket brukar kallas ”myndighetspråket” (Wennergren 2004:56).

I Förvaltningslagen slås fast att myndigheter är skyldiga att sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt med motivet att de svårigheter som enskilda ställs inför i kontakt med myndigheter ofta beror på att den språkliga utformningen av skrivelser och beslut är mindre god. Ålderdomliga, stela och svårbegripliga formuleringar försvårar läsningen och enligt verksförordningen ska de statliga myndigheternas chefer därför se till att medborgarnas kontakter med myndigheten underlättas genom ”ett klart och begripligt språk i myndighetens beslut” (ibid.).

Nordström skriver att det är rimligt att anta att i en verksamhet som handlar om vardagen ska vardagsspråket vara dominerande, men idag gör det vetenskapliga, professionella och ekonomiska språket allt större intrång i hemtjänsten. Via framför allt ledningen kommer detta språkbruk in i organisationen och ledningen använder ofta mer komplicerade begrepp än de som används av vårdbiträdena i den vardagliga kontakten med brukarna (Nordström 2000:58). Här råder alltså en diskrepans mellan å ena sidan ledningens och å andra sidan vårdbiträdenas och brukarnas sätt att använda språket. Språket verkar på så sätt avgränsande genom att professionella och ekonomiska begrepp har en distanserande effekt, vilket leder till att människorna och deras behov inte längre ses i sitt sociala sammanhang. Brukarna ses inte som personer utan som en ”kostnad” i verksamheten eller som ett objekt som utsätts för professionell behandling (ibid. s. 59).

7.4 Berättelselinjer

Av studier som Cedersund och Olaison gjort drar de slutsatsen att äldre och deras anhöriga driver tre olika typer av berättelselinjer som handlar om frågor av social och psykologisk karaktär. I dessa linjer positionerar sig de äldre och deras anhöriga då det förekommer konflikterande intressen gällande behov av och beslutsfattande om hemtjänstinsatser. Författarna benämner dessa linjer hemtjänst som *intrång*, *komplement* eller *rättighet*. Hemtjänst som *intrång* beskrivs utifrån de äldres synvinkel som att se hemtjänsten som början på en ny livsfas med fysisk degradering som till sist leder till döden. De äldre betraktar här inträdet av hemtjänst som negativt när det gäller integritet och självbestämmande. I den andra linjen, hemtjänst som *komplement*, ses hemtjänst som ett stöd i vardagen för den äldre och som ett komplement för att kunna leva normalt och bo kvar i det egna hemmet så länge som möjligt. Hemtjänsten upplevs här som en del av det naturliga åldrandet. Den tredje och sista berättelselinjen, hemtjänst som en *rättighet*, handlar om att den äldre argumenterar utifrån att de varit laglydiga medborgare och skattebetalare hela livet och därmed har rätt till hjälp i hemmet utifrån sina individuella behov (Cedersund & Olaison 2009:180-181).

7.5 Inflytande

7.5.1 Vad är brukarinflytande?

Nationalencyklopedin definierar brukarinflytande som följer:

Inflytande över verksamhet för dem som utnyttjar eller brukar kommunens eller landstingets tjänster, t.ex. skolbarnsföräldrar, elever, patienter, hyresgäster, pensionärer och funktionshindrade (Nationalencyklopedin, *brukarinflytande*, 2013).

Från statsmakternas sida har begreppet brukarinflytande getts en kollektivistisk innebörd där brukarna som grupp anses ha och uttrycka gemensamma intressen. Inom hemtjänsten har dock brukarinflytande kommit att tolkas ur ett mer individuellt perspektiv, vilket sannolikt beror på de praktiska problem som är förknippade med kollektivt inflytande inom hemtjänsten då det inte finns några naturliga mötesformer för äldre i hemtjänsten samt att angelägna frågor ofta är av mer individuell karaktär (Wikström 2005:9). Genom ett riksdagsbeslut 1988 ställde sig statsmakterna bakom ett ökat brukarinflytande inom äldreomsorgen, vilket primärt avsåg ett inflytande inom ramen för politiska beslut om verksamhetsmål och ekonomiska resurser (ibid. s. 11).

7.5.2 Brukarinflytande inom hemtjänsten

Ett återkommande mönster i kritiken av hemtjänsten är bristen på individanpassning av hjälpen samt att hjälpen uppfattas som regelstyrd och byråkratisk. Många brukare uttrycker också en önskan om bättre möjligheter att påverka på vilket sätt hjälpen ges. Det krävs dock ork, kunskaper och vana, vilket inte alla brukare har, för att komma till tals med myndigheter, menar Wikström. Det är till exempel ytterst få som, trots information om möjligheten, förmår och/eller vill överklaga biståndsbeslut (Wikström 2005:30). Wikströms undersökning visar att det främst är inflytande över små vardagsnära ting som är väsentliga för brukarna och de problem som framförs handlar i stora drag om brister i begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Wikström skriver:

Att förstå och förutse vardagen kan hänföras till att hjälptagaren vill ha kontroll över hjälpinsatserna genom att bland annat veta *vad* som ingår, *när* hjälpen ges samt av *vem*” (ibid. s. 145).

Flera brukare i Wikströms studie påtalar att de får motta olika hjälp från olika vårdbiträden och att de själva anpassar sig efter vem som råkar komma. Vidare identifierar Wikström fyra

områden som särskilt brister när det gäller brukarnas inflytande och självbestämmande. Dessa områden är tid (vårdbiträdena är stressade), riktlinjer som omgärdar hjälpinsatserna (begränsar utrymmet för vad brukaren kan få hjälp med), brukarens beroendesituation samt att brukarna allmänt saknar kunskap om vad som beslutats angående den egna hjälpen, vilket gör det svårt att hävda sina rättigheter (ibid.).

I Socialstyrelsens rapport *Äldreuppdraget* (2000) påpekas att i framtiden kommer frågor om brukarinflytande mer och mer att aktualiseras, då yngre och mer resursstarka generationer kommer att behöva äldreomsorg. I kommande generationer av äldre har rättighetsperspektivet ett starkare fäste än i nuvarande äldregenerationer. Därför behövs redan nu initiativ till utvecklingsinsatser för att stärka brukarnas möjligheter att påverka och tillvarata sina rättigheter (Alaby et. al. 2000:146). De äldsta inom hemtjänsten idag är födda i början av 1900-talet, en tidsperiod då fattigvård och tacksamhetsattityder var gällande, vilket naturligtvis påverkar förväntningarna på verksamheten (Wikström 2005:30-31). Också Ingvad berör denna tacksamhetsattityd i sin forskning. De flesta av de brukare han intervjuat i sin studie påtalar att de är nöjda eller mycket nöjda med sin hemtjänst och vårdtagarna är tacksamma för att samhället står för den hjälp som det innebär att ha hemtjänst. Hjälpen uppfattas av brukarna snarast som en gåva och vårdbiträdena upplevs som givmilda. Denna tacksamhetsattityd, menar Ingvad, kan på flera sätt betraktas som ett uttryck för de äldres beroende av hemtjänstorganisationen (Ingvad 2003:104-105).

Tove Harnett skriver att äldres inflytande över sin omsorg ofta beror på huruvida deras önskemål ”matchar” omsorgspersonalens rutiner. Situationer där äldres inflytandeförsök är förenliga med rutinkulturen kallar Harnett för *arrangerat inflytande*. Dessa situationer kännetecknas av att den äldre ber om någonting vid ”rätt” tillfälle och frågar ”rätt” person. Rutinerna behöver emellertid inte endast vara ett hinder för den äldres inflytande utan kan också användas som en maktresurs av både den äldre och personal, till exempel att en brukare påminner personalen om att hen ska duscha på sin ”duscdag” eller att be om att få gå på promenad vid ”rätt” tidpunkt på eftermiddagen. Harnett menar dock att dessa inflytandeförsök enbart är anpassningar som ironiskt nog innebär en reproduktion av den rådande rutinkulturen. Harnett menar vidare att det är en något förenklad bild att åberopa begränsade personalresurser som orsak till äldres bristande inflytande och menar istället att det är rutinkulturens brist på flexibilitet som skapar hinder för inflytande, rutiner som upprätthålls och reproduceras av både äldre och personal (Harnett 2010:76).

7.5.3 Brukarinflytande och makt

En brukare inom hemtjänsten har ofta liten kontroll över sin situation, till exempel *vilket* vårdbiträde som ska komma och *när*. Brist på kontroll skapar känslor av osäkerhet och maktlöshet. Brukaren kan då försöka skapa sig kontroll över situationen. Ritualer är ett exempel på försök att skapa en känsla av struktur och ordning och därmed dämpa osäkerhets- och maktlöshetskänslor. Om en brukare möter respekt för sin önskan att veta *när* vårdbiträdet kommer och *hur* hen vill ha sin omsorgshjälp utförd kan det bidra till att bevara henoms känsla av att ”vara någon som räknas” (Eliasson 1995:111).

7.5.4 Personkontinuitet

Känslan av att ”vara någon som räknas” kan också handla om att brukaren vet *vem* som besöker honom. Inom all omsorgsforskning ses nämligen personkontinuiteten som en grundläggande faktor. Med personkontinuitet menas att en brukare får hjälp av så få vårdbiträden som möjligt, det vill säga att hen ska känna till varje person som gör hembesök. En förutsättning för detta är att verksamheter organiseras för att skapa kontinuitet i relationerna, vilket enligt Szebehely inte är möjligt då arbetet inom hemtjänsten organiseras utifrån allt för fragmenterade uppgifter. Szebehely menar även att ett överflöd av regler i en organisation begränsar både vårdbiträdenas handlingsfrihet och brukarnas inflytande (Szebehely i Wikström 2005:35), medan Gaugh menar att hemtjänstens rationalisering och effektivisering fört med sig problem där systemets egna krav och prioriteringar fått större utrymme. Detta har skett på bekostnad av brukarnas möjlighet att påverka den egna hjälpen (Gaugh i Wikström 2005:35).

7.6 New Public Management (NPM)

Det är inte bara en förändrad syn på äldre som råder i dagens samhälle (se avsnitt 7.1) utan också en förändrad syn på hur kommunen och dess verksamheter ska styras, vilket får konsekvenser både för omsorgspersonal och brukare. NPM har blivit en samlingsbeteckning för olika slags moderniseringsåtgärder där syftet är att nå ökad effektivitet inom offentlig sektor. Stig Montin menar att det skett ett systemskifte i de kommunala förvaltningarna, vilket NPM är ett exempel på. NPM har mer eller mindre anammats som ett övergripande förhållningssätt i ett flertal svenska och andra nordiska kommuner. Ett recept för framgångsrik offentlig verksamhet, enligt NPM, är dels en generell nedtoning av samhällsplanering och sociala reformer till förmån för offentliga kostnadsminskningar och minskad statlig styrning av ekonomin, dels ett uppbyggnad av offentlig verksamhet i olika

beståndsdelar, vilket innebär att beställning skiljs från utförande (produktion) med syftet att producenter ska kunna konkurrera med varandra.

En tredje ingrediens är en förskjutning från processkontroll till efterkontroll, till exempel mål- och resultatstyrning, som bland annat innebär kvalitetsmätning och utvärdering, vilket passar in på syftet med denna undersökning, det vill säga att utvärdera och mäta kvaliteten på Centrums hemtjänst. I efterkontroller betonas framför allt att det ska vara möjligt att bedöma en verksamhets måluppfyllelse. Inom NPM ingår också en förskjutning från politik till ledarskap (management) samt en betoning av medborgarnas individuella rättigheter, vilket innebär ett införande av olika typer av rättighetskataloger eller rättighetslagar. Det sker också genom en betoning av medborgarnas rättigheter att fritt få välja mellan olika serviceproducenter. Medborgarna definieras därmed allt mer som kunder på en marknad. Kärnan i denna filosofi är dels antagandet om att marknad och konkurrens leder till ökad effektivitet och kvalitet, dels ett antagande om att enskilda aktörer (politiker, ledare, personal och medborgare) är rationella i betydelsen att de ser sitt egenintresse. Dessa båda föreställningar är huvudingredienserna i den filosofi som brukar kallas Public Choice (Montin 2007:117-119).

7.6.1 Målstyrning

I takt med att kommunernas ekonomi försämrades under 1980-talet ökade också kritiken mot den bristande effektiviteten. Argument för ett mer effektivt ledarskap ledde till att den politiska styrningen skulle ske i form av att ange mål och ramar som sedan skulle följas upp och utvärderas, vilket kom att kallas målstyrning. Målstyrning skulle ge ökad effektivitet, effektivare politisk styrning, bättre service, mer flexibilitet, vidgat utrymme för de anställda, ökad kommunal självstyrelse samt ett ökat medborgerligt engagemang. I praktiken har det emellertid uppstått en rad problem med målstyrningen. Montin är en av de som är kritiska till detta sätt att arbeta på och målet för Göteborgs Stad – att öka äldres inflytande över sin vardag – är exempel på vad Montin skulle kalla för en problematisk målstyrning.

För det första är målstyrningstänkandet ofta naivt, då det ställs orealistiska förväntningar på att det är politikerna som ska formulera målen och att stor enighet ska uppstå kring mål på olika nivåer. Den kommunala organisationen består i själva verket av ett flertal motstridiga intressen. För det andra förutsätter målstyrning att politikernas mål är tillräckligt klara och precisa så att förvaltningen vet vad de förväntas uppnå samt så att målen kan följas upp och utvärderas. Målen är ofta i praktiken oklara och motstridiga, vilket gör det svårt att

mäta resultaten. Dessutom är behovet av relevant information vid rätt tidpunkt avgörande för att kunna följa upp och utvärdera verksamheten mot uppställda mål.

Målstyrningstänkandet strider också mot den traditionella politikerrollen som innebär att färdriktningen pekats ut på andra sätt, exempelvis genom detaljbeslut eller att politikerna är mer intresserade av medlen än av målen. Montin menar att målstyrningstekniken inte passar i politikens värld utan istället hör hemma i företagsvärlden där ledningen har en tämligen enhetlig inriktning, medan den politiska styrningen i en kommun kännetecknas av kompromisser och oklara budskap. (Montin 2006:20-21).

7.6.2 New Public Management och brukarinflytande

Tanken om ett ökat kollektivt brukarinflytande- och ansvar brukar hänföras till NPM (Montin 2007:119). Även om brukare allt mer ses som kunder i dagens samhälle, menar Montin att det finns ett syfte med att hålla isär dessa två begrepp. I båda fallen rör det sig om individer som tar del av den service eller omsorg som produceras eller levereras, men där tar likheterna slut, menar Montin. Brukare är ett kollektiv av personer som gemensamt använder och ibland påverkar utformningen av en viss verksamhet. Kunder är däremot individer som har möjlighet att avstå från köp av vissa varor eller tjänster på en konkurrensutsatt marknad. Begreppen ”voice” och ”exit” kan användas för att ytterligare förklara skillnaderna mellan brukar- och kundinflytande. Brukare kan utnyttja sin röst (voice) och därmed utöva inflytande. En kundrelation däremot kännetecknas av att hen hotar med eller i praktiken väljer bort en viss tjänst (exit) (ibid. s. 173).

Harnett talar om ett tredje alternativ till exit och voice – staying loyal. Exit och voice må ses som alternativ för brukare inom äldreomsorgen för att utöva inflytande, men strategierna är förknippade med en del svårigheter, varför många väljer lojaliteten istället. Särskilt exit är ett alternativ som är starkt begränsat i den svenska äldreomsorgsmodellen. Det andra alternativet, att utnyttja sin röst, kan också vara problematiskt då det förutsätter att brukaren uttrycker sitt missnöje mot samma personal som hen är beroende av i sin vardag. Staying loyal i sin tur, är en produkt av varierande faktorer som binder brukaren till organisationen och som gör exit kostsamt och voice problematiskt (Harnett 2010:27-29).

Wikström menar att begrepp som självbestämmande och brukarinflytande tas för givna som något eftersträvansvärt utan att konsekvenser av olika tolkningsmöjligheter problematiseras. Det finns ett gap mellan de politiska institutionerna och praxis. Som förklaring till detta avstånd anges bland annat orkeslöshet och ointresse bland de äldre. Wikström menar att dessa förklaring hänger intimt samman med att betrakta brukarinflytande

ur ett marknadsekonomiskt perspektiv. Om problematiken kring brukarinflytande allt mer tolkas utifrån detta perspektiv riskerar det att leda till att brukarnas önskan om inflytande över den egna vardagen tolkas som en fråga om att utveckla kundrollen, medan betydelsen av inflytande i vardagen inte ges utrymme (Wikström 2005:13-14).

7.7 Teoretiskt ramverk – sammanfattning

Den enskilde brukarens självbestämmande utgör en ideologisk grund inom äldreomsorgen och har gjort så sedan införandet av SoL 1982. Enligt lag ska verksamheten bygga på respekt för individens självbestämmande och integritet, men i faktiska omsorgssituationer är dessa principer svåra att omsätta i konkret handling, enligt Wikström (2005:8-9). En förutsättning för inflytande är meningsfull dialog som i sin tur förutsätter fungerande kommunikationskanaler och en välinformerad målgrupp, enligt Palm (2006:13). Dessutom är det viktigt att undvika myndighetsspråk, enligt Wennergren (2004:56), då ett komplicerat språk försvårar kontakten med myndigheter.

Cedersund och Olaison (2009:180-181) talar om tre olika berättelselinjer som äldre och deras anhöriga driver, som de benämner hemtjänst som *intrång*, *komplement* eller *rättighet*. Det förstnämnda innebär en syn på hemtjänsten som början på en ny livsfas med fysisk degradering som till sist leder till döden. I den andra linjen, hemtjänst som *komplement*, ses detta som ett stöd i vardagen för den äldre och som en del av det naturliga åldrandet. I den sistnämnda berättelselinjen argumenterar brukaren utifrån sin rätt till hjälp i hemmet med utgångspunkt i sina individuella behov.

Alaby et. al. (2000:146) och Wikström (2005:30-31) menar att det i framtida äldre generationer kommer att bli vanligare att se på hemtjänst som en rättighet. De äldsta inom hemtjänsten idag är födda i början av 1900-talet, en tidsperiod då fattigvård och tacksamhetsattityder var gällande, något som även Ingvad (2003:104-105) talar om. Hjälpen uppfattas av dagens äldre generation snarast som en gåva, vilket kan betraktas som uttryck för de äldres beroende av hemtjänstorganisationen.

I dagens samhälle betraktas brukare i allt högre utsträckning mer som kunder än som vårdtagare, i enlighet med New Public Managements synsätt. Montin (2007:173) menar dock att det är problematiskt att se på brukare som kunder på en marknad. Medan en brukare kan utnyttja sin röst (voice) och därmed utöva inflytande kännetecknas en kundrelation av att hen hotar med eller i praktiken väljer bort en viss tjänst (exit). Harnett (2007:27-29) talar om ett tredje alternativ – staying loyal. Exit och voice kan ses som alternativ för äldreomsorgens brukare, men strategierna är förknippade med en del svårigheter, varför många istället väljer

lojaliteten. Exit är särskilt begränsat i den svenska äldreomsorgsmodellen, medan voice är problematiskt då det förutsätter att brukaren uttrycker sitt missnöje mot samma personal som hen är beroende av i sin vardag.

Harnett (2010:76) menar vidare att äldres inflytande över sin omsorg ofta beror på huruvida deras önskemål ”matchar” omsorgspersonalens rutiner, det vill säga är förenliga med rutinkulturen. Detta kallar Harnett för *arrangerat inflytande*. Harnett menar dock att dessa inflytandeförsök enbart innebär en reproduktion av den rådande rutinkulturen.

8. Resultat och analys

För att underlätta, både för mig själv och för läsaren, har jag valt att slå ihop resultatet av intervjuerna och analysen av dessa. Först kommer jag att gå igenom brukarnas kännedom om, dels sin egen hemtjänst, dels om hemtjänsten som organisation. Sedan redogör jag för de kommunikationskanaler brukarna använder samt vilka kanaler som föredras. Efter det talar jag om de brister i informationen (mellan hemtjänsten och brukarna) som jag kunnat identifiera via mina intervjuer. Sedan går jag över till att tala om uppsatsens andra nyckelord, det vill säga inflytande. Sist i detta kapitel följer några avsnitt som behandlar övriga teman som inte har specifikt med information eller inflytande att göra, men som ändå kan vara en konsekvens av för lite eller fel information och/eller brist på inflytande.

8.1 Brukarnas kännedom om sin egen hemtjänst

Min studie visar att tio stycken av de tolv intervjuade är säkra på vem som är deras kontaktperson, vilket bör anses som en hög siffra. Sju av tolv brukare känner till sin biståndshandläggare, medan endast tre av tolv brukare vet vem som är chef för deras omsorgspersonal, resterande nio vet ej, alternativt är osäkra på, vem som är chef. Av dessa siffror kan jag uttyda att ju längre upp i organisationen någon arbetar desto mindre kontakt har de med brukaren, medan ju närmre brukaren personalen befinner sig, desto större blir säkerheten. Denna tes stöds av att nästan alla känner till sin kontaktperson som också är den person från hemtjänsten som brukarna har ”närmast”, då kontaktpersonen alltid är ett av de vårdbiträden som besöker brukarna mer eller mindre regelbundet.

Åtta av tolv brukare känner till sin omsorgspärm, så mycket som en tredjedel av de intervjuade uppger att de inte har eller känner till någon sådan, somliga menar att de bara har fått någon form av papper.

8.2 Osäkerhet kring hemtjänsten som organisation

Av siffrorna ovan, men också i samtalen med brukarna, framkommer att flera av dessa upplever en osäkerhet kring vad en av brukarna väljer att nämna ”befälsordningen”. Denna brukare, som jag valt att kalla Göran, menar att det råder stor förvirring kring vart du som brukare ska vända dig med eventuella frågor, önskemål och dylikt. Göran berättar att det upplevs som en helt ny värld att plötsligt erhålla hemtjänst och frågor som ”Vem bestämmer?”, ”Vem kontaktar man?” och ”Hur ser organisationen ut?” är sådant som Göran fått komma underfund med själv, då ingen talat om detta för honom. Göran är inte ensam om att uppleva denna typ av förvirring, då även Bengt är en av de brukare som talar om ett

önskemål om att hela omsorgskedjan redovisas med namn och telefonnummer till ansvariga, så att brukaren kan gå vidare till nästa nivå i ”befälsordningen” om hen inte får tag på en ansvarig person.

8.3 Språket inom hemtjänsten

Brukarnas osäkerhet rör sig inte bara om en osäkerhet kring hur hemtjänsten som verksamhet är organiserad utan också kring begrepp och termer. Ord som ”serviceinsatser” och ”salutogent” är långt ifrån självklara för alla brukare och hemtjänsten måste därför vara försiktig med användandet av denna typ av ord då det annars finns en risk att brukarna upplever en otydlighet i kommunikationen med hemtjänsten. Göran berättar att betydelsen av just ordet ”serviceinsatser” inte var självklar för honom när han fick ett brev från hemtjänsten innehållandes detta ord. Göran upplevde då att han inte heller visste vart han skulle vända sig för mer information, eller vad han skulle ställa för frågor samt att det inte kändes lönt då ”folk inte har tid ändå” att svara på frågor.

Då denna undersökning inte har som syfte att göra någon form av textanalys av dokument som används i hemtjänstens verksamhet tänker jag inte gå djupare in på hur stadsdelen Centrum eller dess hemtjänst uttrycker sig skriftligt. Jag vill ändå belysa det faktum att det i några av mina intervjuer framkommit att brukarna anser att språket i den skriftliga kontakten med hemtjänsten i viss mån är för komplicerat. Det så kallade myndighetsspråket som Wennergren talar om, är en av anledningarna som ger upphov till ovan nämnda osäkerhet hos brukarna. Wennergren nämner just ett komplicerat språk som anledning till att kontakten med myndigheter försvåras (Wennergren 2004:56).

Nordström skriver att det, trots att hemtjänsten som verksamhet handlar om vardagen, inte är vardagsspråket som är dominerande utan att det vetenskapliga, professionella och ekonomiska språket gör allt större intrång i hemtjänsten (Nordström 2000:58). Min studie bekräftar att detta språk får konsekvenser för brukarna som upplever en osäkerhet i kommunikationen med hemtjänsten till följd av det skriftliga språkbruket.

Värt att notera är att det är i kontakten med hemtjänsten *som organisation* och inte i de *vardagliga hembesöken* av vårdbiträdena som det uppstår en förvirring och osäkerhet kring språket. Precis som Nordström skriver råder det en diskrepans mellan å ena sidan ledningens och å andra sidan vårdbiträdenas och brukarnas sätt att använda språket (ibid. s. 59).

8.4 Användande av kommunikationskanaler och träffpunkter

Min studie visar att en tredjedel (fyra av tolv) av de intervjuade brukarna använder en dator och internet. Det är dock ingen av dessa som varit inne på stadsdelsförvaltningen Centrums hemsida. Tidningen Centrumliv läses däremot flitigt, tre fjärdedelar (nio av tolv) av de intervjuade läser stadsdelstidningen och de flesta anser att den innehåller relevant och bra information och att den utgör trevlig läsning. Både Alma och Ingrid berättar att de tycker att tidningen är bra och att de inte saknar någonting särskilt, exempelvis i form av information, i den. Det är bara Anita som inte anser att Centrumliv är bra: ”Jag tycker inte det är mycket att läsa i den”, säger hon. Bengt, som har en synskada, berättar att han enbart läser det absolut viktigaste i Centrumliv, då hans synproblem gör att han har svårt att ta till sig skriftlig information. Bengt påtalar dock att han är medveten om att Centrumliv är en form av informationskanal och han känner därför att han egentligen borde läsa den lite mer noggrant.

Vad gäller träffpunkter för seniorer så är det ingen av de intervjuade som besökt varken Mötesplats Kulturhus eller någon av de andra träffpunkterna (Stampen och Framnäsgråden). Detta beror *inte* på en ovilja att göra ett besök på någon av dessa träffpunkter eller på att de intervjuade skulle vara i för dålig kondition för att orka ta sig utanför hemmet. Tvärtom talar flera av de intervjuade om det motsatta, det vill säga att de är nyfikna på träffpunkternas verksamhet. Vad som hindrar dem från att göra ett besök handlar istället framför allt om brist på information om vad som händer på de olika träffpunkterna samt när, var och hur. Anita säger:

Man vet inte vad som händer var och när, alla är ju inte födda i Göteborg och har bott här hela sitt liv och vet vad som händer. Det måste ju göras massor i en sådan stor stad, det är bara det att det görs i smyg.

Flera av brukarna blir glada för det programblad jag delar ut vid varje intervju och skulle önska att de erhöll ett sådant i brevlådan med regelbundna mellanrum alternativt att hemtjänstens personal har det med sig vid sina besök.

Uteblivna besök på träffpunkterna handlar också i flera fall om att den intervjuade redan har ett stort socialt nätverk runt omkring sig i form av vänner, bekanta, familj och släkt. I de fall då det saknas ett socialt nätverk är orsaken ofta det förstnämnda, det vill säga att brukarna inte fått tillräcklig information om träffpunkterna och/eller vart de kan vända sig för att få tag på denna information. Flera av de brukare som inte känner något behov av att besöka träffpunkter i nuläget då de redan har ett tillräckligt stort nätverk, talar dock även de om att de skulle vilja ha mer information om träffpunkternas program, tider och dylikt. De inser att de

kanske inte alltid kommer att vara omgivna av ett nätverk av vänner och familj och att det därför i framtiden kan bli aktuellt med ett besök. Flera talar om att ju äldre du blir, desto fler kontakter faller bort och desto mer ensam blir du. Därmed blir behovet av träffpunkter större med åldern.

De två brukare som även är anhörigvårdare uppger brist på avlastning som en tredje orsak till uteblivna besök på träffpunkterna. Göran, som själv har hemtjänst, men som också vårdar sin demenssjuka fru, berättar att han är låst i hemmet varje dag, förutom två förmiddagar per vecka, medan Ingrid berättar att hon tror att Anhörigcenter, om hon bad dem, skulle hjälpa henne med avlastning om hon skulle vilja besöka en träffpunkt. Alma berättar att hon gärna vill besöka någon träffpunkt, men att hon behöver ha någon som följer med henne dit. Hon tror att hemtjänstens personal skulle ha möjlighet att göra detta, men Alma har inte tagit upp frågan med dem än. Både Ingrid och Alma är således positivt inställda till att be om hjälp och stöd för att kunna gå och besöka en träffpunkt, även om ingen av dem utnyttjat detta stöd ännu.

8.5 Information via brev och telefon föredras

Vad gäller de intervjuade brukarna i denna studie finns det ingen tvekan om att det är muntlig information via telefon samt skriftlig via brev som föredras. Det är också de kanaler som flitigast används i nuläget och brukarna önskar inte ändra på det. Bengt är den brukare som påtalar detta starkast. Han menar att majoriteten av de äldre föredrar brev- och telefonkontakt då det i denna grupp inte finns någon annan informationskanal som fungerar. Han uppger demenssjukdom som en stark orsak till detta. Att sprida information via hemsidor anser Bengt enbart vara slöseri med tid: ”Man får massa hänvisning att gå in på hemsidan, jag tycker det har gått för fort, det är fullkomligt idiotiskt!”

Flera brukare föredrar brev före telefon, då papper är någonting som går att spara. Efter ett telefonsamtal kan det vara svårt att komma ihåg vad som sades och då är det bra att ha det nedskrivet. Dessutom, menar bland annat Tova, är det bättre med brev då det inte alltid är säkert att brukaren är hemma när hemtjänsten ringer och då äldre människor ofta inte heller har någon mobiltelefon att ringa till.

Ibland går informationen istället muntligen via hemtjänstpersonalen vid hembesöken. Det är inget fel i att använda personalen som ”informationscentral”, menar brukarna, men då ska informationen helst överlämnas skriftligt också och inte bara gå muntligen från personal till brukare, då det annars finns en risk att brukarna glömmer bort det som sagts.

8.6 Brister i informationen

”Jag är inte nöjd med informationen, för jag har ingen information att tala om”, säger Anita. Hon är inte ensam om att hysa denna åsikt, men min studie visar också att flera av brukarna är nöjda med den information de får från hemtjänsten. Här råder således delade meningar bland brukarna och här ser jag också ett samband med inflytande. De brukare som är mest nöjda med sin hemtjänst är också de som är mest nöjda med den information de får.

8.6.1 Svårigheter att kontakta hemtjänsten via telefon

Samtliga brukare som har någon erfarenhet av att försöka kontakta hemtjänsten via telefon vittnar om att de ”aldrig svarar” utan att brukaren istället hamnar hos en telefonsvarare, varpå hen lämnar ett meddelande, men aldrig blir uppringd tillbaka. Samtliga brukare föredrar direktkontakt med hemtjänsten, då det bidrar till känslan av trygghet att kunna få tag på personalen direkt. Flera av brukarna undrar varför det inte går att få tag på personalen via mobiler istället, om de inte kan befinna sig i hemtjänstlokalen när brukaren ringer.

8.6.2 Vikten av att kunna planera sin dag

Flertalet av de intervjuade brukarna upplever att de inte får information om vid vilka tidpunkter som hemtjänstpersonalen ska komma. Bengt säger:

Jag har ju också planering i mitt liv, det är väldigt mycket inom hemtjänsten, de tror liksom att alla som har hemtjänst, de sitter hemma alltså och sen kan vi nästan komma när vi vill, det gör ingenting om det blir lite så eller lite ditt eller datt.

Bengt är inte den enda som är av uppfattningen att denna attityd, att det inte är så noga med tidpunkten, råder inom hemtjänsten. Flera av brukarna pratar om ömsesidig planering, ”man måste ge en bit bägge två, ge och ta”, menar Ingrid. Bengt säger att ”det är ju en sak som ska fungera från två håll”, medan Anita pratar om att ”gemensamt få det hela att fungera”. Båda syftar på att både brukaren och hemtjänsten tillsammans planerar och bestämmer exempelvis vilka tidpunkter som gäller. Anita, som enbart har hjälp med städ två timmar var tredje vecka är en av de som talar om vikten av att veta vilken tidpunkt hemtjänsten kommer samt att personalen gärna får komma samma tid varje gång. Anita berättar att hon alltid har svårt att boka tvättid, då hon enbart vet vilka dagar, men aldrig vilken tid, hemtjänsten kommer.

Majoriteten av de brukare jag talat med vill helst att hemtjänsten ringer dagen före eller åtminstone på morgonen och berättar *vilken tid* de kommer och gärna också *vem* som kommer. Här råder det dock en viss skillnad mellan brukarna beroende på hur mycket

hemtjänst de erhåller. De som har hemtjänst en eller flera gånger per dag vill gärna att detta sker på bestämda tider, men de anser inte att personalen måste ringa innan och bekräfta tid samt tala om vem som kommer. De brukare som istället har lite mindre hemtjänst, exempelvis endast en gång i veckan eller ännu mer sällan, föredrar att hemtjänsten ringer dagen innan besöket och bekräftar att de kommer nästa dag samt bekräftar tidpunkt och även berättar vem som kommer. Brukarna är samtidigt medvetna om att det kan bli ändringar gällande tider och vem som kommer, vid exempelvis sjukdom, men då måste personalen vara noga med att höra av sig så snabbt som möjligt för att undvika att skapa förvirring hos brukarna. ”Man räknar med det som står, att det är det som gäller”, säger Bengt och talar om vikten av att hemtjänsten hör av sig vid förändringar, ”så slipper man oro sig”. Det gäller även vid förseningar, då borde personalen höra av sig, menar Bengt, ”så man slipper fundera på om de kommer eller ej och när”, säger han.

Att veta vem som kommer och när hjälper till att förstå och förutse vardagen, precis som Wikström pratar om (Wikström 2005:145). Samma slutsats drar Szebehely vars forskning visar att det viktigaste för brukarna är att veta *vem* som kommer *när* och *hur länge* varje hjälptillfälle varar samt att det är viktigt att få hjälp av så få vårdbiträden och på så fasta tider som möjligt (Szebehely 2006:53).

8.6.3 Information vid förändringar

Från brukarna råder det delade uppfattningar om huruvida hemtjänsten informerar om förändringar i tillräckligt god tid samt om de intervjuade får vara involverade i beslut om förändringar eller inte. Flera av de intervjuade menar att så är fallet, medan andra anser att de inte har något inflytande över förändringar samt att information om en förändring sker först *efter* att denna redan ägt rum. Ett exempel är Selma som upplever att hemtjänsten bestämmer saker över huvudet på henne, utan att fråga henne först och att det sedan gäller för Selma att ”bara acceptera” förändringen utan protester. Selma exemplifierar med att hemtjänsten plötsligt bytte hennes kontaktperson utan att meddela denna förändring i förväg och utan att ge någon anledning till varför byte av kontaktperson skett. Bengt berättar att vid förändringar är det ”absolut basic, icke detaljerad information man får och vill man veta mer får man höra av sig och då hamnar man hos telefonsvarare och så ringer de inte upp igen”. Detta är problematiskt då information vid just förändringar är det som flera av brukarna nämner som viktigast att erhålla. Det gäller allt ifrån större organisatoriska förändringar som Göteborgsmodellen (se avsnitt 8.6.4) och mindre omfattande förändringar, så som ny personal, ändrade kontaktuppgifter eller tider. Brukarna efterfrågar alltså både information

som gäller den organisatoriska nivån och som berör många brukare, men också information som gäller det egna hemtjänstområdet eller arbetslaget och som berör brukarna på ett mer individuellt plan. Det är denna kombination som gör att brukarna känner sig nöjda och välinformerade och ungefär hälften av de brukare jag intervjuat känner att de får tillräckligt med information och i god tid.

På det mer individuella planet är det flera brukare som nämner att det är viktigast att få information om *när* hemtjänsten kommer, så att de kan planera sin dag. Både Bengt och Gösta berättar att de fått brev från hemtjänsten om förändringar i de tider de får hjälp. Båda nämner att brevet endast innehöll information om vilken veckodag de skulle få hjälp, ej på vilken tid. Bengt hörde då av sig till hemtjänsten och påtalade att det är endast eftermiddagstid som gäller för hans del: ”det är ju faktiskt fastställt förut [...] det får ju finnas gränser på omstruktureringen”. Bengt har även ett annat förslag, nämligen att en ”kurator eller liknande” ringer å hemtjänstens vägnar till varje brukare och frågar hur hen mår och vad som är henoms behov samt talar om vad hen har rätt till och kan begära för hjälp. ”Det är ju aldrig någon nu som informerar om varken det ena eller det andra, det tycker jag borde ingå”, säger Bengt som med andra ord ser information som en rättighet.

8.6.4 Exempel på information vid förändringar – Göteborgsmodellen

Trots att denna undersökning inte berör brukarnas åsikter och upplevelser av den så kallade Göteborgsmodellen⁵, som infördes i september 2010, vilket innebär att jag inte ställt några specifika frågor kring detta ämne, är det någonting som brukarna själva tar upp vid flera tillfällen. Göteborgsmodellen innebär kortfattat en form av valfrihetsmodell där brukaren, utifrån sin bedömda biståndstid, väljer vissa serviceinsatser själv från en så kallad basmeny. Brukaren kan inte på samma sätt välja omsorgsinsatser.

Attityderna till Göteborgsmodellen varierar, men det som är gemensamt för de intervjuade som börjar tala om denna modell är att de upplever en avsaknad av information. De menar att informationen gällande Göteborgsmodellen varit bristfällig och att de inte vet vart de ska vända sig för att erhålla mer information. Anita berättar att det hon vet om Göteborgsmodellen har hon läst i Göteborgs-Posten. Hon menar att Göteborgs-Posten, i detta fall, både informerat i större utsträckning än hemtjänsten, men också snabbare. Bengt menar

⁵ Trots att Göteborgsmodellen infördes som ett försök att öka brukarinflytandet, ingick det inte i mitt uppdrag från stadsdelen Centrum att utvärdera dess effekter, då det är en undersökning i sig. Några av mina respondenter har dock valt att tala om Göteborgsmodellen under mina intervjuer, varför jag använder det som ett exempel på en förändring där informationen till brukarna brustit.

att Göteborgsmodellen är det bästa som hänt hemtjänsten de senaste åren, men den enda information han fått om detta är ett papper i brevlådan. Detta var inte tillräckligt, varför Bengt fick ta reda på mer information på eget initiativ. ”Alla vet inte vad Göteborgsmodellen innebär”, säger Bengt och poängterar att det inte bara rör sig om en kunskapsbrist hos brukarna, utan även hos hemtjänstens personal. ”De anställda är inte heller informerade, de behöver mer information om vad som är deras skyldighet att utföra”, säger Bengt som avslutar sitt resonemang om Göteborgsmodellen med orden: ”Har jag tre timmar så har jag tre timmar och då ingår det som jag tycker jag behöver hjälp med, punkt slut!”

8.7 Brukarnas inflytande

8.7.1 Vad betyder inflytande för brukarna?

När jag ber brukarna definiera inflytande är ord som gensvar, påverkan och medbestämmande sådant som dyker upp. ”Man blir lyssnad på”, säger bland annat Ingrid och menar att du som brukare blir väldigt ledsen om du inte får något gehör för det du säger. Tova menar att inflytande är att bli tagen på allvar, Bengt nämner uppfyllande och verkställande av önskemål som en faktor för inflytande, medan Anita anser att inflytande främst är möjligheten att själv kunna disponera den tid då du har hemtjänst.

8.7.2 Brukarnas upplevelser av inflytandet över hemtjänsten

Greta fick en gång besök av en manlig personal när hon skulle duscha och ringde därför till hemtjänsten för att be dem skicka kvinnlig personal på hennes ”duschdag” i fortsättningen. Nästa ”duschdag” kom återigen samma manliga personal för att duscha Greta, varpå hon åter kontaktade hemtjänsten, påtalade detta faktum och bad dem på nytt om att endast skicka kvinnlig personal. Nästa duschdag infinner sig återigen samma manliga personal för att hjälpa Greta att duscha. Greta kontaktar därför hemtjänsten en gång till och först efter det kommer det en kvinnlig personal varje gång hon ska duscha. Greta upplever att hon fick ”tjata sig till” denna förändring. Trots sina 91 år orkade Greta alltså driva denna fråga tills hon till slut fick sin vilja igenom. Vad som gjorde att Greta var tvungen att ”tjata sig till” denna förändring har jag såklart ingen möjlighet att svara på, men vad hade hänt om hon inte orkat? Trots detta anser Greta att hon har möjlighet att påverka sin hemtjänst.

Agnes, som har besök av hemtjänsten fyra gånger per dag, berättar att hon gärna skulle vilja gå på fler promenader, men att hemtjänsten nekar henne detta på grund av tidsbrist. Agnes menar att hon har förståelse för det faktum att hemtjänstpersonalen är underbemannade och finner sig därmed i sin situation, ”man får väl acceptera det, tycker jag”, säger hon. När

jag frågar Agnes varför hon inte gör ett nytt försök och begär mer tid av sin biståndshandläggare, tid som kanske skulle räckt till en liten promenad var dag, svarar hon att ”nä, men det är ju någonting som DOM kämpar för, som hemtjänsten kämpar för och går det inte så går det inte”. Trots att det inte finns någon tid till promenader, är Agnes en av de brukare som känner att hon har möjlighet att påverka utformandet av sin hemtjänst, vilket i sammanhanget, precis som i Gretas fall, blir lite paradoxalt.

Trots de brister i inflytande som vissa av brukarna talar om, är det flera av de intervjuade som anser sig ha möjlighet att påverka hemtjänsten de får samt att hemtjänsten lyssnar på deras behov och önskemål. Drygt hälften av de intervjuade upplever att hemtjänsten lyssnar och att hemtjänsten *inte* bestämmer över huvudet på dem. Men det finns också brukare som anser att de inte har någon som helst möjlighet att påverka sin hemtjänst och som anser att verksamheten måste bli bättre på att lyssna på deras behov. När jag frågar Selma om hur mycket inflytande hon anser sig ha utbrister hon ”ingenting!” Selma anser att hon helt saknar möjligheter till inflytande och att hon på grund av detta slutat att höra av sig till hemtjänsten med önskemål om förändringar. Selma pratar om detta i termer av respekt. Hon berättar om det liv hon levde innan hon blev sjuk och erhöll hemtjänst och jag förstår att det har varit en stor förlust för henne att mista förmågan att ta hand om sig själv och behöva be om hjälp. Selma upplever att hon gått från att vara en mycket respekterad kvinna till att degraderas till en brukare som inte har någonting att säga till om och som inte kan göra sin röst hörd.

Det brukarna talar mest om, vad gäller avsaknad av inflytande, är möjligheten att påverka vilken personal som kommer på besök. Det handlar om personkemi, menar flera av brukarna och det är väldigt viktigt att det kommer ”rätt” personer som är serviceminded. Flera av brukarna upplever att de saknar förtroende för viss personal, men de tycker att det är väldigt besvärligt att höra av sig till hemtjänsten för att tala om vilka de är missnöjda med (detta dilemma diskuteras mer utförligt under nästa avsnitt). Anita menar att det är viktigt att det kommer rätt personer då ”det betyder mycket, mötet människa till människa”.

8.7.3 En rädsla för att utöva inflytande

I min studie har jag identifierat ett tema om en stark rädsla för att utnyttja sin möjlighet att (försöka) påverka och ha inflytande över sin hemtjänst. Detta tema är tydligt hos nästan två tredjedelar av de intervjuade. Ett exempel är Alma som säger att ”Jag är väl inte den sortens människa, att påverka, eller be om något som jag inte får” medan Tova berättar att hon tyckte det var väldigt jobbigt att våga säga till hemtjänsten att hon ville stryka några ”duschdagar”,

det vill säga att hon inte ville duscha lika ofta som det var bestämt. Tova vågade inte heller höra av sig till hemtjänsten när personalen inte dök upp vid några tillfällen då Tova skulle haft städ. Hon berättar att hon tyckte det var så jobbigt att höra av sig till hemtjänsten och fråga varför det inte kom någon personal, att hon helt enkelt lät bli, vilket ledde till att Tova blev utan städ vid några tillfällen. Det intressanta här är att när jag påpekar att hemtjänsten givetvis alltid ska dyka upp vid de tider som bestämts (eller höra av sig vid förhinder), svarar Tova att det var hennes eget fel, som inte hört av sig, ”jag skulle ju ha ringt”, säger hon. Tova menar att ansvaret att höra av sig låg på henne och inte på hemtjänsten, men hon ville inte ”vara till besvär” och vågade därför inte höra av sig till dem. När Tova däremot *inte* vill ha städ, upplever hon inga problem med att ringa till hemtjänsten och tala om detta, alltså att avboka ett besök. ”Det är väl bara skönt för hemtjänsten att slippa komma hit”, menar Tova och ger därmed återigen uttryck för en tanke om att inte vilja vara till besvär.

Rut är av samma åsikt som Tova och tar upp ett exempel gällande klagomål. Rut känner sig inte bekväm med att höra av sig till hemtjänsten om hon till exempel vill berätta att det är någon av hemtjänstens personal som Rut inte är nöjd med. Det känns okej att höra av sig med andra klagomål, menar Rut, men att säga att någon person inte sköter sig ”känns synd”. Rut är rädd för att bidra till att någon får sparken, ”det vore ju hemskt”, säger hon. Ett annat exempel på en osäkerhet inför att utöva inflytande är Göran. Göran berättar att han inte vågar ge kritik till hemtjänsten, varken till någon i personalen eller deras chef, eftersom han är rädd att det ska ”slå tillbaka mot honom”. Göran vågar därför endast komma med någon form av invändning när han vet att det han säger ”går hem”, det vill säga när Göran vet att han kommer få gehör för det han säger. Göran beskriver denna brist på gehör som en orsak till att han som brukare får kämpa väldigt hårt om han vill ändra någonting i hemtjänstens rutiner.

Görans agerande påminner om det som Harnett beskriver som *arrangerat inflytande*, då Göran endast utövar sitt inflytande när hans önskemål ”matchar” hemtjänstpersonalens rutiner. Tova, som endast kontaktar hemtjänsten när hon vill avboka ett hembesök och Rut, som väljer vilken typ av klagomål hon vill framföra och vilken typ som hon låter bli att framföra, kan ses som ytterligare exempel på arrangerat inflytande. Det som Göran, Tova och Rut gör riskerar dock, enligt Harnett, att reproducera den rådande rutinkulturen, även om det kan upplevas som positivt i den stund då arrangerat inflytande används (Harnett 2010:76).

Bengt är av samma åsikt som Göran. Han berättar att som brukare måste du stå på dig för att få den hjälp du har rätt till. Han berättar om ett exempel som gällde Bengts önskan att få fönsterputs. Han beskriver det som en ”smutsig förhandling” och menar att som brukare måste du bli förbannad innan det händer någonting. Bengt menar vidare att många brukare

inte orkar stå på sig och istället ”nöjer sig”, trots att de egentligen har rätt till mer hjälp. Han berättar:

De flesta inom gruppen äldre kan inte bli förbannade, för de känner sig osäkra och det är den generationen som är vana vid att tiga still och dessutom har de inte orken och de vet inte hur de ska göra så att... det är väldigt många tysta som inte kan säga sin mening och då tar motparten det som att det är inga problem.

Ett exempel på detta är Greta, som trots att hon beklagar sig över att känna sig bestulen på tid, ändå hyser en förståelse för personalens stressade tillvaro. Precis som Wikström talar om är detta att hysa förståelse istället för att säga ifrån, delvis en generationsfråga och i kommande generationer av äldre har rättighetsperspektivet ett starkare fäste än hos de som är äldre idag, vilket påverkar förväntningarna på verksamheten. Wikström menar att det krävs både ork, kunskaper och vana för att komma till tals med myndigheterna, vilket inte alla brukare har (Wikström 2005:30-31). En avsaknad av detta i kombination med ett för svagt rättighetsperspektiv hos brukarna får stora konsekvenser för förmågan att utöva något inflytande över hemtjänsten.

8.7.4 Dialog om inflytande över hemtjänsten

Flera av brukarna berättar att de saknar intresse av att delta i öppna möten för äldre, brukargrupper et cetera. De ser inget behov av det eller ”känner inte för det”. Bengt säger:

Det mest effektiva är alltid direktkontakt, jag har själv varit chef i många år och många gånger det här... alla är så tända på möten hit och dit och det tar väldigt mycket tid och blir sällan... ingenting... kommer ingenting ur det [...] utan då är det bara egentligen någon form av... ja, att alla känner sig tillfredsställda för att de har fått säga någonting, men de kunde lika gärna ropat ut genom fönstret.

Bengt menar att en anledning till att möten inte fungerar är att alla har så olika behov som ska tillfredsställas. Han vill också lyfta fram gruppen brukare som lider av mer eller mindre utvecklad demens, men som av någon anledning ändå fortfarande bor hemma och har hemtjänst. Denna grupp kan inte göra sig själva hörda och absolut inte gå på några möten eller medverka i brukargrupper.

Här misstänker jag att det inte bara är brukarnas avsaknad av intresse som gör att de inte är intresserade av att delta i möten eller brukargrupper, utan att det också implicit har att göra med deras rädsla för att utöva inflytande. Att inte vara intresserad blir enbart en ursäkt som i stunden känns mer legitim.

8.8 Övriga teman

8.8.1 Vikten av att känna sin personal – kontinuitet

Precis som Socialstyrelsens rapport (2012) visar är det största problemet med hemtjänsten, enligt brukarna, den bristande personalkontinuiteten. Min studie bekräftar detta då den visar ett samband mellan hög kontinuitet och hur nöjd brukaren är, det vill säga att ju färre vårdbiträden som besöker brukarna, desto mer nöjda är de överlag med sin hemtjänst. Ett intressant resultat är att flera av brukarna uppger att en ökad kontinuitet är viktigare än mer information. Cirka en fjärdedel av de intervjuade upplever dock *inte* någon brist i personalkontinuiteten och uppger tvärtom att det är ett litet antal personer som besöker dem och att de känner sig trygga med denna lilla grupp av personal. Sambandet blir tydligt, då det också är denna fjärdedel som är mest nöjda med sin hemtjänst överlag (i denna fjärdedel ingår ett spann av brukare som både erhåller relativt lite till väldigt mycket hemtjänst, mellan en gång per vecka till fyra gånger per dag).

Ett exempel på detta är Elsa, som har hemtjänst en gång i veckan. Hon berättar att det alltid är samma personal som besöker henne varje vecka, vid exakt samma tidpunkt. Elsa är väldigt nöjd med sin hemtjänst och upplever i princip inga brister någonstans inom verksamheten, vilket innebär att hon, förutom att vara nöjd med den hjälp hon får, också känner sig fullkomligt trygg med att kontakta hemtjänsten för önskemål och frågor. Elsa känner också att hon har möjlighet att påverka sin hemtjänst och upplever att det är hon som bestämmer vad hon behöver och hur mycket.

Ett annat exempel på sambandet mellan att känna sin personal och vara nöjd med hemtjänsten är Agnes. Agnes, som har besök av hemtjänsten fyra gånger per dag, uppger att hon känner varenda en i personalen som kommer och att det ofta är samma vårdbiträden som kommer. Agnes upplever dock att vid de tillfällen då det kommer ny personal, vill hon gärna att de presenterar sig med både för- och efternamn. ”De som kommer in i mitt hem, de är mina gäster och då vill jag veta vad de heter”, säger Agnes.

Agnes är inte ensam om denna tanke, flera av brukarna uppger att hemtjänsten ibland struntar i att legitimera sig, vilket skapar en känsla av otrygghet hos de intervjuade. Anita berättar att det ofta är nya ansikten som besöker henne och att de ibland låter bli att legitimera sig. Hon tycker det är fel att hemtjänsten i nuläget inte har något krav på sig att presentera ny personal för brukarna. Rut förklarar att det känns tryggare om samma personal kommer så ofta som möjligt och pratar om att många äldre blir utsatta för brott, vilket skapar en känsla av otrygghet för de som har hemtjänst. I stort sett alla de intervjuade vill känna sin

personalgrupp, men det är inte alla som uttrycker ett behov av att veta på förväg vem som kommer varje gång, så länge de känner igen ansiktet på den som kommer.

Brukarna talar inte endast om vikten av att känna sin personal utan också om att det är ”rätt” personer som kommer på besök. Personalen ska vara kunnig och ha arbetsdisciplin, menar de brukare jag intervjuat. I stort sett samtliga brukare jag intervjuat är dock nöjda med den personal som besöker dem. ”De ska ha en eloge”, säger Tova. Tova tycker att personalen är fantastisk och hon berättar att de flesta tar sig tid att prata en stund. Detta är mycket uppskattat, särskilt för någon som är gammal och/eller sjuk och därmed ensam, ”det blir en ljuspunkt”, menar Tova. Agnes, som har hemtjänst flera gånger om dagen, berättar att hon upplever hemtjänsten som sin familj: ”De kommer när de vill och.. jag vet ju.. jag är totalt lugn här”, säger Agnes.

De problem brukarna vittnar om inom hemtjänsten har således inte sitt ursprung i personalen utan i organisationens rutiner. Några av brukarna uppger dock att hemtjänstpersonalen besitter en negativ attityd. Anita är en av de som berättar om ett par tillfällen då hon bett personalen om att utföra vissa uppgifter som de nekat till med orden ”vi gör inte sådant” eller ”det får inte vi göra”. Ungefär en tredjedel av de brukare jag talat med uppger att de har anhöriga, i form av familj, vänner och bekanta, som hjälper dem med det som hemtjänsten inte får eller har möjlighet att utföra, men samma brukare talar också om att de inte vill ”belasta” sina anhöriga för mycket och vara ”till besvär”. De är införstådda med att de anhöriga har egna liv och egna bekymmer och därmed inte alltid tid för sina närstående gamla.

8.8.2 Vikarier

I de fall då hemtjänsten måste skicka en vikarie för att göra ett hembesök är det viktigt, menar brukarna, att hen har erfarenhet. I semestertider är det också viktigt att inte hela arbetslaget byts ut mot vikarier, all ordinarie personal kan inte gå på semester samtidigt, så att det enbart blir vikarier kvar, det skapar otrygghet, menar bland annat Ingrid. Ingrid, som är anhörigvårdare till sin make som är dement, påpekar att det är ännu viktigare för brukare som lider av en demenssjukdom, som är extra beroende av personal de känner igen, då de annars kan vägra att samarbeta vid ett hembesök. Brukarna vill gärna ha information om *när* semestern börjar, så de är förberedda på när vikarier börjar ersätta ordinarie personal.

Ingrid menar att de vikarier som kommer sällan eller aldrig läser brukarens omsorgspärm. De borde läsa på någon minut i pärmen det första de gör när de kommer hem

till en ny brukare, menar Ingrid som påtalar att det är chefens ansvar att uppmuntra sina anställda till att göra detta. Då är vikarierna mer förberedda, anser Ingrid.

8.8.3 Hemtjänsten som intrång, komplement eller rättighet

Cedersund och Olaison talar om tre olika berättelselinjer som äldre och deras anhöriga driver. En del av de brukare jag intervjuat ser hemtjänsten som ett *komplement*, medan några ser verksamheten som en *rättighet*. Ingen av de intervjuade tycks se på hemtjänsten som ett *intrång*, vilket får anses som ett positivt resultat. Ingen av undersökningens respondenter tycks med andra ord tala om den tredje berättelselinje som Cedersund och Olaison talar om, det vill säga att brukaren ser hemtjänsten som en fas av fysisk degradering som till sist leder till döden och inträdet av hemtjänst som en reduktion av integriteten och självbestämmandet (Cedersund & Olaison 2009:180-181).

De intervjuade tycks istället se på hemtjänsten dels som ett *komplement*, det vill säga ett stöd i vardagen för att kunna leva normalt och bo kvar hemma, dels som en *rättighet* där brukaren argumenterar för att de har rätt till hjälp i hemmet utifrån sina individuella behov (ibid.). Mina intervjuer pekar på ett visst samband mellan de som ser hemtjänsten som ett *komplement* och de som är mest nöjda med verksamheten. På samma sätt kan jag se ett samband mellan de brukare som tycks se på hemtjänsten som en *rättighet* och som är minst nöjda med den. Givetvis är det fler orsaker än brukarens inställning till hemtjänsten som spelar roll för om hen är nöjd med verksamheten eller ej, men detta samband är ändå intressant.

8.8.4 Bestulna på tid

Några av de intervjuade brukarna talar om att hemtjänsten ”stjäl tid” från dem. Göran berättar att i de fall vårdbiträdena blir klara med sina uppgifter på mindre tid än vad som är avsatt för ett besök, så lämnar de hans hem. Göran säger att han betalar för en viss tid varför varje minut har ett pris. Det är inte meningen att brukarna ska bli bestulna på denna tid, menar Göran och tycker att personalen, om det finns tid över när de gjort sina uppgifter, istället borde fråga brukaren om hen vill ha något mer gjort, exempelvis vad gäller städning. Även Greta berättar att personalen som besöker henne ibland inte stannar hela den tid som är fastställd. Greta menar att personalen har för bråttom och att hon därför känner sig bestulen på tid. Hon tycker att hemtjänsten ska bli bättre på att hålla sina tider och inte ha så bråttom, men Greta hyser också en förståelse för att personalen är stressade. Samtidigt som några av brukarna talar om att de blir ”bestulna på tid” hyser de alltså en förståelse för att personalen är stressad och kanske inte hinner stanna hela den tid som är utsatt. Ännu ett exempel på detta är Alma som

tycker att hemtjänsten ibland besöker henne lite för sent kvällstid. Alma säger att hon förstår att många andra brukare behöver hjälp, till exempel med att lägga sig på kvällen (något som Alma klarar själv) och att det därför tar tid innan de kan åka hem till Alma.

8.8.5 Tacksamma brukare och givmilda vårdbiträden

”Jag är så glad att jag har dem, det vet de om också, det har jag sagt till dem”, säger Alma om sina vårdbiträden. Några av brukarna uppvisar, trots en del kritiska tankar och åsikter om hemtjänsten, en sorts tacksamhetsattityd i likhet med den som både Wikström, Ingvad och Möller talar om. Som Wikström påtalar är detta dock någonting som förmodligen kommer förändras med nästa generation av äldre och därmed också av brukare inom äldreomsorgen då framtiden kommer medföra att frågor om brukarinflytande aktualiseras i allt högre grad (Wikström 2005:30-31). Ingvad menar att många brukare uppfattar den hjälp de får som en gåva och vårdbiträdena upplevs som givmilda, vilket kan betraktas som ett uttryck för de äldres beroende av hemtjänstorganisationen (Ingvad 2003:104-105).

8.8.6 New Public Management och brukarinflytande

Den förändrade synen på hur kommunal verksamhet ska bedrivas får konsekvenser både för omsorgspersonal och brukare. I NPM betonas medborgarnas individuella rättigheter samt rättigheten att fritt få välja mellan olika serviceproducenter, vilket leder till att medborgarna definieras allt mer som kunder på en marknad. Den kommunala äldreomsorgen är inget undantag från denna syn på medborgaren, i det här fallet brukaren, som kund.

Inom NPM antas att enskilda aktörer är rationella varelser i betydelsen att de alltid ser till sitt egenintresse (Montin 2007:117-119). Det här går tvärt emot mycket av det som framkommit i mina intervjuer, då flera av undersökningens respondenter snarare ser sig som mottagare av en gåva i form av hjälpinsatser från hemtjänsten, snarare än att de är kunder som fritt väljer det alternativ som passar dem bäst.

Den målstyrning som är ett resultat av NPM antas ge både ökad effektivitet, effektivare politisk styrning, bättre service, mer flexibilitet, vidgat utrymme för de anställda, ökad kommunal självstyrelse samt ett ökat medborgerligt engagemang. Det faktum att flera av brukarna är relativt missnöjda med den hemtjänst de erhåller samt att intresset för att delta i exempelvis öppna möten för brukare är extremt lågt tyder på att NPM-tänket inom hemtjänsten inte gett brukarna bättre kvalitet på insatserna, ett ökat inflytande eller ens ett ökat engagemang. Ett problem är också att inflytandemålet kan tolkas så pass olika, medan målstyrning förutsätter att de mål som politikerna sätter är tillräckligt klara och precisa så att

stadsdelsförvaltningen vet vad de förväntas uppnå samt så att målen kan följas upp och utvärderas (ibid. s. 20-21).

Begreppen ”voice” och ”exit” kan användas för att förklara skillnaderna mellan brukar- och kundinflytande. Brukare kan utnyttja sin röst (voice) och därmed utöva inflytande. En kundrelation däremot kännetecknas av att hen hotar med eller i praktiken väljer bort en viss tjänst (exit) (ibid. s. 173). Harnetts tredje alternativ – staying loyal är dock det alternativ som, enligt Harnett, används oftast av brukare inom äldreomsorgen. Exit och voice må ses som alternativ för att utöva inflytande, men strategierna är förknippade med en del svårigheter, varför många väljer lojaliteten istället. Särskilt exit är starkt begränsat i den svenska äldreomsorgsmodellen, men även voice kan vara problematiskt då det förutsätter att brukaren uttrycker sitt missnöje mot samma personal som hen är beroende av i sin vardag (Harnett 2010:27-29). Det här sammanfaller med vissa av de intervjuade brukarnas rädsla för att ett uttryckt missnöje ska leda till negativa konsekvenser för dem.

8.9 Resultat – sammanfattning

Mina centrala resultat visar att det råder brister i kommunikationen mellan brukarna och hemtjänstorganisationen. Det finns även vissa brister i brukarnas kunskap om både sin egen situation och om hemtjänstens organisering. De kommunikationskanaler som föredras är skriftlig kommunikation via brev och muntlig sådan via telefon. För brukarna är det viktigast att hemtjänsten kommunicerar information om förändringar, både större organisatoriska sådana och mindre förändringar som rör den enskilde brukaren. I övrigt är den bristande personalkontinuiteten ett stort problem, vilket minskar brukarnas känsla av trygghet. Detta är en av orsakerna till att några av brukarna känner en oro inför att påverka sin hemtjänst och många låter bli att försöka utöva något inflytande av rädsla för repressalier alternativt utövar det som Harnett kallar för ett *arrangerat inflytande*. Mina resultat visar också att flera av de intervjuade brukarna ser hemtjänsten som en gåva och någonting att vara tacksam över, vilket är en generationsfråga. Brukarnas syn på sig själva som mottagare av en gåva står därför i motsatt förhållande till NPM:s tanke där brukare istället ses som kunder som fritt väljer det alternativ som passar dem bäst.

9. Diskussion och slutsatser

Ni har gått från att vara människor till att bli icke-människor. Ni andas, blodet pulserar, era hjärtan slår. Ni talar och ni har någon slags vilja. Men ert sammanhang är inte längre ert sammanhang. Ert sammanhang har blivit ett sammanhang ni inte förstår (Hållander 2013:81).

Den här uppsatsens syfte har varit att ta reda på hur hemtjänsten i stadsdelen Centrum fungerar, med fokus på information och kommunikation samt brukarinflytande. Dels har jag velat ta reda på hur kommunikationen mellan hemtjänsten och dess brukare fungerar samt vilka kommunikationskanaler som de senare föredrar, dels har jag haft för avsikt att utreda brukarnas upplevelse av sitt inflytande över hemtjänsten samt hur Centrums hemtjänst kan öka detta inflytande.

Vad gäller kommunikationskanaler så är Internet, enligt denna studies resultat, en utesluten kanal, då endast en tredjedel av de intervjuade använder en dator och då endast i liten utsträckning. Brukarna föredrar istället kontakt med hemtjänsten via telefon och/eller brev. Många vill ha namn och telefonnummer till berörd personal i syfte att skapa en direktkontakt med hemtjänsten. Några vill gärna erhålla ett brev istället, eftersom sådan skriftlig information går att spara, vilket underlättar ifall brukaren skulle glömma bort någon information. I de fall kommunikationen sker skriftligt, måste den också innehålla mycket tydlig information om vem som är ansvarig för innehållet i brevet och vem brukaren därför kan vända sig till för mer information.

Det är också viktigt att språket i den skriftliga kommunikationen mellan hemtjänsten och brukarna är tydligt och anpassat. I dagsläget upplever flera av brukarna det som Wennergren (2004:56) kallar för ”myndighetsspråk”, även om ingen av respondenterna använder just detta begrepp. Komplicerade ord med flera tolkningsmöjligheter måste därför undvikas i kommunikationen mellan brukare och hemtjänst. Det är dock endast i kontakten mellan brukarna och hemtjänsten *som organisation* och inte i de *vardagliga hembesöken* av vårdbiträdena som det uppstår en förvirring och osäkerhet kring språket. Ledningen och vårdbiträdena befinner sig således i olika världar rent språkligt. Denna diskrepans kan inte bara få konsekvenser för brukarna utan också för vårdbiträdena som vid hembesök kan få i uppgift att ”översätta” information från ledningen till brukarna till ett mer begripligt språk, vilket riskerar leda till missförstånd och eventuellt en ökad arbetsbelastning för vårdbiträdena. Enligt Palm är det ett kommunikationsproblem när de ansvariga för en verksamhet använder ett språkbruk som verksamhetens kunder eller brukare inte förstår. Palm menar att bristfällig

kommunikation leder till att målgruppen förblir oinformerad eller felinformerad. Fungerade kommunikationskanaler och en välinformerad målgrupp är en grundläggande förutsättning för meningsfull dialog i verksamheter som hemtjänsten, ett ideal som är desto svårare att omsätta i praktik (Palm 2006:14).

De brukare jag intervjuat menar att hemtjänsten sällan eller aldrig svarar i telefon eller ringer tillbaka då brukaren lämnat ett meddelande på hemtjänstens telefonsvarare. Här föreligger en viss paradox i att först uppmuntra till ett ökat brukarinflytande och sedan inte ha fullgoda rutiner för att det till exempelvis alltid ska gå att kontakta hemtjänsten via telefon. Att äldreomsorgsverksamhet ska bygga på respekt för individens självbestämmande och integritet var något nytt i SoL som kom 1982, men i faktiska omsorgssituationer är dessa principer svåra att omsätta i konkret handling, vilket också min studie visar.

Förutom dessa brister i kommunikationen upplever jag, från brukarnas håll, en stor osäkerhet kring hemtjänstens organisatoriska rutiner. En klar majoritet av de intervjuade känner till sin kontaktperson, cirka hälften känner till sin biståndshandläggare, men betydligt färre vet vem som är chef för deras hemtjänstpersonal. Flera av de intervjuade upplever att de saknar information om vart de ska vända sig med frågor, synpunkter och önskemål. Detta stämmer överens med den undersökning som gjorts av Scandinfo (2012) samt Socialstyrelsens rapport *Öppna jämförelser* (2012). I den förstnämnda undersökningen får information och service via telefon ett lågt betyg (NKI 57 respektive 66). I Socialstyrelsens rapport framkommer att drygt 60 % av Centrums brukare vet vart de ska vända sig med synpunkter på hemtjänsten. Endast hälften av de tillfrågade brukarna svarar att det är mycket eller ganska lätt att få tag på hemtjänstpersonalen vid behov.

Några av brukarna talar om att de, vid förändringar, hämtar mer information från media, särskilt Göteborgs-Posten, än från sin hemtjänstorganisation. Detta är problematiskt av flera orsaker. Dels skadar det brukarnas förtroende för hemtjänsten, då det finns en risk att brukarna kan uppleva att hemtjänsten inte anser att det är viktigt att hålla sina brukare informerade, dels är media en opålitlig källa som både kan sprida felaktig information och vinkla denna i journalistiska syften. Media har ständigt en egen agenda och hanterar information efter de egna målen för deras verksamhet. Dessutom tenderar media, enligt Jönsson och Nilsson (2009:96-97) att uttrycka och underbygga en allmän samhällslig diskriminering av äldre. Äldre är inte bara underrepresenterade i media utan framställs ofta som att de både *har* och *är* problem. Även om vårens debatt om hemtjänstens villkor i Göteborgs-Posten är ett välkommet inslag, så riskerar den också att bidra till bilden av att

äldre behöver, men inte får, vård och omsorg på ett bra sätt. Ålderdomen framställs som en period av förfall, förlust och beroende.

Då informationsförmedling just vid förändringar är någonting väldigt fundamentalt för en välfungerande organisation och dessutom någonting som flera av brukarna anser viktigast att erhålla blir detta särskilt problematiskt. Min studie visar att det är kombinationen av att få information om både större organisationsförändringar och mindre förändringar som rör den enskilde brukaren samt att få denna information i god tid, som gör att brukarna känner sig nöjda och välinformerade. I Socialstyrelsens rapport (2012) uppger 28 % av brukarna att de får information i tid om tillfälliga förändringar, vilket är något lägre än i min undersökning där cirka hälften av respondenterna uppger att de erhåller information i tillräckligt god tid. Att få tillräckligt med information i god tid bidrar till känslan av att fortfarande ”vara någon som räknas” samt underlättar för brukarna att förstå och förutse vardagen.

Något som nästan alla brukare jag intervjuat nämner är den bristande kontinuiteten i vilka vårdbiträden som står för hemtjänstbesöken. Att inte känna igen den personal som träder in i ens hem skapar en otrygghet för brukaren. Harnett (2010:76) menar dock att det är en något förenklad bild att åberopa begränsade personalresurser som orsak till äldres bristande inflytande och menar istället att det är rutinkulturens brist på flexibilitet som skapar hinder för inflytande, rutiner som upprätthålls och reproduceras av både äldre och personal.

Flera av brukarna talar också om att de inte sällan saknar information om vid vilka tider personalen kommer på besök, vilket gör att det blir svårt att planera dagen. Brukarna talar här om ömsesidig planering. Att inte veta vilken tid personalen kommer skapar en känsla hos brukarna att hemtjänsten hyser en tro om att det inte spelar någon roll när de utför sina besök, baserat på en fördom om att äldre människor alltid har mycket tid. Både Wikström (2005:145) och Szebehely (2006:53) talar om att det underlättar förmågan att förstå och förutse vardagen att både veta vilken personal som kommer och vid vilken tidpunkt. Brukarna vill helt enkelt kunna förutse ramarna för hjälpen, men också ha möjlighet att påverka hjälpens innehåll och utformning.

Det är viktigt för denna förståelse att få hjälp av så få vårdbiträden och på så fasta tider som möjligt. Även Eliasson (1995:111) menar att, om en brukare möter respekt för sin önskan att veta *när* vårdbiträdet kommer, *vem* som kommer och *hur* hen vill ha sin omsorgshjälp utförd, kan det bidra till att bevara brukarens känsla av att ”vara någon som räknas”.

Några av de intervjuade brukarna känner sig bestulna på tid då flera berättar att hemtjänstpersonalen lämnar deras hem innan den utsatta tiden för besöket är över. Flera upplever att personalen har för bråttom, samtidigt som de också ger uttryck för en viss

förståelse för att personalen är stressade. Här ger de således uttryck för en sorts tacksamhetsattityd som leder till att vissa av brukarna mer eller mindre accepterar rådande förhållanden på grund av en rädsla att försöka att utöva inflytande över hemtjänsten.

Ett centralt resultat är den paradox som består i brukarnas vilja, men också rädsla, för att utöva inflytande över hemtjänsten. Hur många av Centrums brukare är missnöjda med den hjälp de får, men saknar mod att påpeka det? Hur många har försökt, men inte fått något gehör för sina önskemål? Jag kan konstatera att flera av undersökningens respondenter upplever en brist på inflytande samt en vilja till att eliminera denna brist, men när jag frågar om de skulle kunna tänka sig att till exempel delta i brukarmöten är intresset lågt. Denna rädsla för att utöva inflytande och ej vilja vara ”till besvär” är motsatsen till New Public Managements uppfattning om brukaren som en slags kund av tjänster. Här ser jag en skillnad mellan den syn på brukare och brukarinflytande som förmedlas i Centrums verksamhetsplan och budget och vad respondenterna faktiskt upplever. Enligt NPM är brukarna kunder och Centrum en förmedlare av tjänster, i detta fall vård- och omsorgstjänster. Här upplever jag en skiljelinje mellan de brukare som ser hemtjänsten som *komplement* och de som ser den som en *rättighet*, varav de senare tenderar att se sig själva mer som kunder som innehar rättigheten att köpa de tjänster som passar dem. De brukare som ser hemtjänsten mer som ett komplement tenderar istället att se sig själva som mer passiva mottagare, hemtjänsten upplevs som en gåva av samhället för att brukaren ska kunna klara av sina vardagliga sysslor och därmed bo hemma längre.

I min studie kan jag tydligt se det som Harnett kallar *arrangerat inflytande* (2010:76), nämligen ett reproducerande av hemtjänstens rutinkultur, då flera av brukarna endast vågar göra sin röst hörd när de vet att deras önskemål matchar personalens rutiner. Även om det kan upplevas som positivt i stunden att som brukare få gehör för sina önskemål, så riskerar det att befästa och förnya samma rutiner som hindrar brukarna från att utöva något inflytande. Jag kan dock se två tydliga undantag från detta arrangerade inflytande. De två undantagen rör dels Bengt, som är en av de yngsta och också mest vitala brukarna, dels Ingrid som är anhängigvårdare till en man med hemtjänstinsatser och således inte har något eget behov av att motta service- eller omsorgsinsatser. Det framkommer tydligt i mina intervjuer med dessa två respondenter att de inte är rädda för att, vid behov, kontakta hemtjänsten med synpunkter, kritik eller önskemål. Dessa respondenter ger ett väldigt bestämt intryck och talar om att de aldrig skulle låta hemtjänsten bestämma någonting över huvudet på dem. Här tror jag att vitaliteten har stor betydelse, som nämnts är detta dels en av de yngsta och piggaste brukarna, dels en anhängigvårdare som inte ens har något eget behov av insatser från hemtjänsten. Även

om Ingrid och Bengt tillhör den generation som är äldre idag, så är glappet till generationen under dem inte lika långt som det är mellan de äldsta brukarna i min studie (som är i nittioårsåldern) och generationen under. Detta stödjer tesen om att yngre generationer kommer att ställa högre krav på äldreomsorgen (Alaby et. al. 2000:146 & Wikström 2005:30-31). Att orka ”strida” för att utöva sitt inflytande är således beroende av att brukaren är tillräckligt pigg och frisk. Precis som Wikström (2005:30) skriver krävs det nämligen både ork, kunskaper och vana, för att komma till tals med myndigheter.

Wikström (2005:145) har i sin forskning identifierat fyra områden som särskilt brister när det gäller brukarnas inflytande och självbestämmande – tid, riktlinjer som begränsar utrymmet för vad brukaren kan få hjälp med, den beroendesituation som brukaren befinner sig i samt att brukarna allmänt saknar kunskap om vad som beslutats angående den egna hjälpen, vilket gör det svårt att hävda sina rättigheter. I min studie har jag sett att alla dessa områden existerar i de teman som brukarna tar upp. Brukarna menar att de vårdbiträden som besöker dem har för lite tid till förfogande, vilket leder till att brukarna känner sig bestulna på tid. Jag har också sett att några av brukarna menar att hemtjänstens riktlinjer begränsar utrymmet för vad de kan få hjälp med, vilket leder till att när brukaren framför ett önskemål ibland får svaret ”vi gör inte sådant” från hemtjänstens personal.

Jag ser också en viss avsaknad av kunskap om vad som beslutats angående den egna hjälpen, men främst saknas kunskap om själva hemtjänstorganisationen, vilket i förlängningen kan få till följd en avsaknad om den egna hjälpen. Att brukaren befinner sig i en beroendesituation gentemot hemtjänsten är det av Wikströms fyra områden som blir tydligast i min studie. Detta ser jag särskilt när brukarna vittnar om att de inte vågar försöka att utöva något inflytande, då de är rädda för repressalier. Ingvad (2003:104-105) menar att det faktum att många brukare uppfattar den hjälp de får som en gåva kan betraktas som ett uttryck för brukarnas beroende av hemtjänstorganisationen. Ju större brukarens hjälpbehov är, desto större blir även beroendet av andra, i detta fall av hemtjänstpersonalen. Att vara beroende av andra kan i sin tur upplevas som en förlust av inflytande över den egna situationen. Enligt Wikström (1988:65) behöver beroendeställningen dock inte utgöra ett negativt inslag utan kan istället ses som en förstärkning av självständigheten, om den enskilde själv får vara delaktig i utformandet av sina insatser. Det är när insatserna dominerar brukarens livssituation eller upplevs som påtvingade som det egna inflytandet reduceras väsentligt.

Eliasson (1995:11) menar att brukare kan ta kontroll över sin situation genom ritualer, i ett försök att skapa en känsla av struktur och ordning och därmed dämpa osäkerhets- och maktlöshetskänslor. I min studie har jag inte identifierat några tydliga tecken på ritualer från

brukarnas håll, men jag anser att en avsaknad av ritualer också kan vara en form av ritual. Att välja att inte vara styrd av ritualer kan ses som ett indirekt försök att utöva inflytande. Det faktum att vissa av brukarna väljer att endast utöva inflytande när de vet att det matchar personalens rutiner kan också ses som en typ av ritual.

Trots en del kritiska tankar och åsikter om hemtjänsten, uppvisar flera av brukarna en sorts tacksamhetsattityd i likhet med den som både Wikström, Ingvad och Möller talar om. Brukarna är tacksamma för att de har möjlighet att få någon hjälp överhuvudtaget och denna attityd hindrar dem från att våga utöva något inflytande. Precis som både Wikström (2005:30-31) och Socialstyrelsens rapport (2000:146) påtalar är denna attityd dock en generationsfråga och någonting som är på väg att försvinna när nästkommande generationer blir äldre och frågor om brukarinflytande därmed aktualiseras i allt högre grad.

Somliga av de brukare jag intervjuat ser hemtjänsten som ett *komplement*, medan några ser verksamheten som en *rättighet*. Ingen av respondenterna tycks, åtminstone inte explicit, se på hemtjänsten som ett *intrång*, men jag kan antyda vissa implicita tecken på att denna syn existerar hos några av brukarna. En implicit syn på hemtjänsten som *intrång* blir särskilt tydligt hos Selma, som också är den brukare som är minst vital av de intervjuade. Mellan raderna i intervjun med Selma anar jag en uppgivenhet över att, efter ett långt och självständigt liv, plötsligt behöva vara beroende av utomstående hjälp för att klara vardagens sysslor. I synen på hemtjänsten som *intrång* betraktas inträdet av hjälpen som negativt när det gäller integritet och självbestämmande, vilket stämmer överens med Selmas syn på brukarinflytande, då hon är den enda respondent som uttrycker att hon *helt* saknar inflytande över sin situation.

De flesta av brukarna i min studie ser sig mer som mottagare i form av hjälpinsatser från hemtjänsten, snarare än kunder med ett fritt val. Det New Public Management-perspektiv som råder inom kommunal verksamhet idag får konsekvenser för brukarna inom hemtjänsten, som allt mer kommit att definieras som kunder på en marknad. Ett problem inom NPM är målstyrningen, eftersom att mål kan tolkas väldigt olika. Inflytandemålet för Göteborgs Stads brukare inom äldreomsorgen är inget undantag från denna tolkningsproblematik. Precis som Wikström (2005:13) menar tenderar begrepp som självbestämmande och brukarinflytande att tas för givna som något eftersträvt utan att konsekvenser av olika tolkningsmöjligheter problematiseras. Wikström menar också att det överlag är problematiskt att betrakta brukarinflytande ur ett marknadsekonomiskt perspektiv då det allt mer leder till att brukarnas önskan om inflytande över den egna vardagen tolkas som en fråga om att utveckla kundrollen, medan betydelsen av inflytande i vardagen inte ges utrymme.

9.1 Förslag på åtgärder för Centrums hemtjänst

I min studie har jag kunnat identifiera ett antal brister i förhållandet mellan hemtjänsten och dess brukare, dels gällande brukarnas upplevelse av hur hemtjänsten fungerar, dels i kommunikationen mellan hemtjänsten och brukarna samt i de senares inflytande över sin vardag. För att komma till rätta med dessa brister föreslår jag följande förändringar.

9.1.1 Åtgärder rörande kommunikation

Som jag redan nämnt är internet en i princip utesluten kommunikationskanal för den generation som är äldre och mottar hemtjänst idag. Brukarna föredrar istället kontakt med hemtjänsten via telefon och/eller brev. I särskilt den skriftliga kommunikationen gäller det dock att undvika så kallat myndighetsspråk, det vill säga ålderdomliga och komplicerade termer och begrepp. Kommunikationen måste vara tydlig och diffusa tolkningsmöjligheter undvikas i största möjliga grad. Ett alternativ är en riktad utbildning i klarspråk för ledningsgruppen och andra som kommunicerar skriftlig information till brukarna.

Jag föreslår också att hemtjänstpersonal lämnar ut sina kontaktuppgifter, det vill säga telefon- och mobilnummer till brukarna. Detta är särskilt viktigt för de som också agerar som kontaktpersoner, vilket ofta är brukarens närmsta och/eller viktigaste koppling till hemtjänsten. Centrums hemtjänst bör skapa rutiner för detta och sedan se till att dessa rutiner följs.

9.1.2 Åtgärder rörande information

All information måste ske skriftligt via brev eller muntligt via telefon alternativt vid ett personligt möte. Ingen information får *enbart* publiceras på till exempel Centrums hemsida, då det finns en stor risk att brukarna i så fall missar informationen. Att hänvisa vidare till en hemsida, för mer information, kan också vara vanskligt, då min studie visar att väldigt få av brukarna använder dator och internet i någon större utsträckning. Centrums hemtjänst måste också säkerställa att information vid förändringar sker i god tid till brukarna, för att undvika att någon annan källa (exempelvis media) hinner före, vilket ökar risken för att felaktig information når brukarna.

Flera av brukarna är osäkra på hur hemtjänsten är organiserad och framför allt på vart de ska vända sig vid behov. Mitt förslag är att varje ny brukare får en inbjudan till ett slags introduktionstillfälle där hemtjänsten kan tala om hur verksamheten fungerar och vart brukaren kan vända sig med frågor och liknande. Kanske kan Centrum anordna ett sådant tillfälle några gånger per år. För de brukare som helt saknar möjlighet att ta sig utanför sitt hem, föreslår jag att brukarens kontaktperson ger detta introduktionstillfälle i brukarens hem,

för att säkerställa att alla brukare fångas upp och får samma information. Vid introduktionen kan brukarna gärna erhålla en broschyr som både sammanfattar den information som lämnats samt innehåller viktiga telefonnummer.

Min erfarenhet från denna studie är att många brukare är mycket ensamma som följd av att de saknar ett socialt nätverk. Många av dessa vet inte vad det finns för alternativ till ensamhet, till exempel träffpunkter för seniorer. I min studie kan jag se att de brukare som har ett rikt socialt liv är mer nöjda med hemtjänsten än de brukare som är mer ensamma. De sistnämnda är därför i större behov av att få information om diverse aktiviteter för äldre, till exempel programblad för träffpunkter, men det räcker inte med enbart ett program med aktiviteter, då vissa brukare också behöver hjälp med att ta sig till och från de olika träffpunkterna.

Det är också ett dilemma för hemtjänstpersonalen som ibland får agera som samtalspartners trots att de saknar tid till detta. De brukare som är ensamma och behöver andra människor att samtala och umgås med är extra viktiga att nå med information om träffpunkterna. Göteborgs Stad Centrum bör därför bli bättre på att marknadsföra sina mötesplatser för äldre. Detta kan till exempel göras genom att varje brukare får aktivitetsprogrammet för träffpunkterna hemskickat via brev. Förslagsvis kan också tidningen Centrumliv (som de flesta brukare i min studie läser) publicera programmet⁶.

Vad gäller Centrumliv går denna tidning att få inläst som taltidning på cd eller daisy-skiva, vilket också borde marknadsföras bättre, då många äldre ser dåligt och därför har svårt att ta till sig innehållet i tidningen. En av mina respondenter hade stora synproblem och brukade, trots att han egentligen var intresserad av innehållet i Centrumliv, hoppa över att läsa den. Brukare med synproblem borde därför informeras om att de kan få Centrumliv som taltidning, vilket såklart bör gälla även SeniorLiv om Centrum bestämmer sig för att börja distribuera denna till stadsdelens seniorer.

Ett förslag är att tjänsten Äldrelots återinförs. Äldrelots tillät medborgare som är 75 år och äldre och som bor i eget boende att ringa ett telefonnummer där hen kan få information om och kontakt med äldreomsorg, sjukvård och rehabilitering. Telefonlinjen hade generösa öppettider och syftet var att bidra till en ökad trygghet och tillgänglighet för äldre. Även om tanken är att Äldrelots nu ersatts av det nystartade Kontaktcenter⁷, kan det finnas en mening

⁶ Alternativet är att programmet för träffpunkterna publiceras i tidningen SeniorLiv som riktar sig till seniorer. I nuläget är det dock inte klart huruvida Centrum ska börja distribuera SeniorLiv till stadsdelens äldre invånare.

⁷ Göteborgs Stads Kontaktcenter är tänkt att fungera som medborgarnas ingång till vägledning och information om stadens tjänster.

med att ha en specifik tjänst anpassad för äldre och som tillhandahåller information rörande äldres behov. En sådan tjänst är kostnadseffektiv på lång sikt eftersom den besparar onödiga samtal till den ordinarie verksamheten, det vill säga hemtjänstorganisationen.

Till sist, när det gäller information, är det viktigt för brukarna att veta *vem* som kommer på hembesök samt *när*. Hemtjänsten bör därför arbeta med att personalen ska ha så fasta tider som möjligt för sina besök samt att brukaren ska få besök av så få personer som möjligt. Det ökar tryggheten för brukarna samt gör det lättare för dem att planera sin dag.

9.1.3 Åtgärder för ett ökat brukarinflytande

En tydligare genomförandeplan med vilka insatser som ska utföras hos en brukare, och på vilket sätt, kan avhjälpa problem som uppstår när brukare och hemtjänstpersonal har olika uppfattningar om de beviljade insatserna. Givetvis ska brukaren ha inflytande över denna plan där det dokumenteras hur en insats praktiskt ska genomföras för att tillgodose brukarens behov. Planen måste alltid vara aktuell (inte äldre än sex månader) för att säkerställa att de planerade insatserna svarar mot den enskilde personens behov och biståndsbedömarens beslut. En förbättrad genomförandeplan med tydligare arbetsuppgifter, som brukaren varit högst delaktig i att utforma, ökar brukarens inflytande över sin hemtjänst samt minskar risken för missförstånd mellan brukare och omsorgspersonal.

Vad gäller omsorgspärmen är detta någonting som många brukare säger sig sakna. Här föreslår jag att det ska vara kontaktpersonens uppgift att se till att det alltid finns en uppdaterad omsorgspärm hos varje brukare (vilket också bör gälla genomförandeplanen). Dessutom måste hemtjänstens chefer uppmana sina anställda att hålla sig uppdaterade om brukarens situation via omsorgspärmen. Det är särskilt viktigt vad gäller vikarier som ofta inte känner brukaren så väl sedan tidigare.

Ett förslag för en ökad personalkontinuitet är att hela Centrum följer Guldhedens exempel och anställer en så kallad "löpare". Denna löpare ska stärka kontakten mellan brukare och kontaktperson, vilket är tänkt att leda till ett ökat inflytande. Löparen avlöser kontaktpersonen vid behov, vilket frigör tid för kontaktpersonen så att hen, tillsammans med brukaren, exempelvis kan lägga mer fokus på genomförandeplanen. Löparen ska också möjliggöra ett bättre samarbete med biståndsenheten genom att personal (i möjligaste mån kontaktperson) alltid medverkar vid hembesök, vårdplaneringar eller andra uppföljningar och möten. När en brukare kommer hem från sjukhus eller när en ny brukare tillkommer ska löparen täcka upp kontaktpersonens övriga besök så att kontaktpersonen är den som möter brukaren. En ökad kontinuitet gör att förtroendet mellan brukare och personal stärks, vilket i

sin tur skapar en tryggare atmosfär. Detta kan förhoppningsvis leda till att brukarna vågar uttrycka sina åsikter och därmed utöva sitt inflytande i högre utsträckning än de gör idag.

9.1.4 Övriga åtgärder

Det är ett problem att vissa av brukarna känner sig bestulna på tid. Detta är svårt att komma tillrätta med, då det i huvudsak är ett organisatoriskt problem som främst beror på ekonomiska resurser och här måste stadsdelsförvaltningen Centrum därför själva utreda en lösning.

Ett förslag är en slags jour för anhörigvårdare som gör det möjligt för dem att, med kort varsel, få avlastning i hemmet. Denna jour kan utnyttjas om det till exempel skulle uppstå en akut situation eller om den som är anhörigvårdare skulle vilja besöka en träffpunkt.

Till sist måste alla anställda inom hemtjänsten legitimera sig, det vill säga bära sin legitimation väl synlig, vid varje besök hos en brukare. Det kan också vara en idé att presentera ny personal för brukarna, kanske tillsammans med kontaktpersonen, vilket kan öka tryggheten.

9.2 Förslag till vidare forskning

Denna studies empiriska material har bestått av intervjuer med ett antal brukare som erhåller hemtjänst. Det innebär att jag fått ta del av dessa brukares perspektiv på hur hemtjänsten fungerar, på vilken information och vilka kommunikationskanaler som efterfrågas samt hur de vill utöva sitt inflytande över verksamheten. För att få en mer heltäckande bild skulle ytterligare undersökningar behövas, exempelvis intervjustudier med hemtjänstens personal och ledning (vårdbiträden, kontaktpersoner, enhetschefer, områdeschefer med flera). Dessa målgrupper har givetvis lika många tankar och åsikter om hemtjänsten som brukarna. Det gäller särskilt vårdbiträdena som spenderar en stor del av sin tid i samma verklighet som brukarna. Det främsta syftet med en mer heltäckande bild vore därför att stödja relevansen för de förslag till åtgärder för Centrums hemtjänst som den här uppsatsens resultat utmynnat i.

I min studie har jag inte fokuserat på mina respondenters bakgrund och således inte analyserat resultaten i relation till faktorer som kön, etnicitet eller socioekonomisk bakgrund (det vill säga klass). Jag har inte heller gjort någon särskild analys utifrån de intervjuade brukarnas ålder, som sträcker sig från 66 till 92 år (bortsett från den koppling som görs i kapitel nio mellan Harnetts teori om arrangerat inflytande och Bengt och Ingrid's ålder), alltså från de allra yngsta inom äldreomsorgen till de äldsta. Det är stor skillnad på att vara i sextioårsåldern eller nittioårsåldern både fysiskt, psykiskt och därmed behovsmässigt och

informationskanaler och brukarinflytande kan därför behöva utformas olika beroende på vilken ålder brukaren befinner sig i.

Jag har inte heller märkt några anmärkningsvärda skillnader mellan de manliga och kvinnliga brukarna, varken vad gäller användande av och föredragna kommunikationskanaler eller tankar om inflytande. Om undersökningens urval vore större, det vill säga att antalet intervjuade vore fler, är det möjligt att vissa skillnader mellan könen skulle framträda.

Ytterligare ett område som vore intressant att utforska närmre är den diskrepans som råder mellan hemtjänsten som organisation och som praktisk verksamhet på individnivå. I min studie har jag sett att de mål och visioner som Göteborgs Stad har satt upp för hemtjänsten inte förverkligas ute i brukarnas hem. Vilka faktorer som orsakar detta glapp mellan ideal och praktik vore definitivt intressant att undersöka närmre.

10. Källor

10.1 Litteratur

Alaby, Gert, Almberg, Britt, Bergh, Anders, Carleson, Barbro, Engström, Bo, Hellner, Britt Mari, Höjgård, Ulla, Johansson, Lennarth, Lindencrona, Catarina, Mellfors, Britta, Sjögren, Maj-Len & Wahlgren, Ingela (2000): *Äldreuppdraget. Slutrapport*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Amani, Homan, Bennet, Anna, Eek, Cecilia, Nyqvist, Karin & Westergren, Kerstin (2012): *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänsten och äldreboenden 2012*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Brandstedt, Kalle, Henningson, Helena, Nilsson, Peter, Nyqvist, Karin & Paulsson Lütz, Ingalill (2013): *Öppna jämförelser. Vård och omsorg om äldre 2012*. Stockholm: Socialstyrelsen & Sveriges Kommuner och Landsting.

Brinkmann, Svend, Kvale, Steinar & Torhell, Sven-Erik (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Cedersund, Elisabet & Olaison, Anna (2009): *Kommunikation i livets äldre dagar. Om användningen av samtalsanalys i forskning om äldreomsorgens vardag* i Jönsson, Håkan (red.) (2009): *Åldrande, åldersordning, ålderism*. Norrköping: Linköpings universitet.

Edvardsson, Bo & Westlund, Peter (1998): *Tjänsteutveckling och kvalitet i äldreomsorg. Praktik och teori*. Lund: Studentlitteratur.

Eliasson, Rosmari (1995): *Forskningsetik och perspektivval*. Lund: Studentlitteratur.

Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik & Wängnerud, Lena (2012): *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Harnett, Tove (2010): *The Trivial Matters. Everyday power in Swedish elder care*. Jönköping: Jönköpings universitet.

Hållander, Marie (2013): *Tjänster i hemmet*. Göteborg: Kabusa Böcker.

Ingvad, Bengt (2003): *Omsorg och relationer. Om det känslomässiga samspelet i hemtjänsten*. Lund: Lunds universitet.

Jönsson, Håkan & Nilsson, Magnus (2009): *Äldre i massmedierna – osynliga eller förknippade med problem* i Jönsson, Håkan (red.) (2009): *Åldrande, åldersordning, ålderism*. Norrköping: Linköpings universitet.

Knutsson, Stig (2005): *Att utvärdera kvalitet i sociala tjänster – en första introduktion* i Larsson, Sam, Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red.) (2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, Sam (2005): *Kvalitativ metod – en introduktion* i Larsson, Sam, Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red.) (2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lilja, John (2005): *Samhälls- och beteendevetenskapliga skalor* i Larsson, Sam, Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red.) (2005): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Montin, Stig (2007): *Moderna kommuner*. Malmö: Liber.

Montin, Stig (2006): *Politisk styrning och demokrati i kommunerna. Åtta dilemman i ett historiskt ljus*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.

Möller, Tommy (1996): *Brukare och klienter i välfärdsstaten. Om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Nordström, Monica (2000): *Hemtjänsten. Organisering, myndighetsutövning, möten och arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Palm, Lars (2006): *Kommunikationsplanering. En handbok på vetenskaplig grund*. Lund: Studentlitteratur.

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Styhre, Alexander (2007): *Organisering och intersektionalitet*. Malmö: Liber.

Szebehely, Marta (2006): Omsorgsvardag under skiftande organisatoriska villkor. En jämförande studie av den nordiska hemtjänsten i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, Nr 1 2006. S. 49-66.

Sörensdotter, Renita (2008): *Omsorgsarbete i omvandling. Genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten*. Göteborg: Makadam förlag.

Trost, Jan (2005): *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Wennergren, Bertil (2004): *Offentlig förvaltning i arbete. Om verksamheten och ärendehandläggningen i stat och kommun*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Wikström, Eva (2005): *Inflytandets paradoxer. Möjligheter och hinder för självbestämmande och inflytande i hemtjänsten*. Växjö: Växjö universitet.

10.2 Dokument från Göteborgs Stad

Göteborgs Stad (2010): *Verksamhet äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård*.

Göteborgs Stad Centrum (2011): *Handbok om aktiviteter och stöd för dig som bor hemma. Livet varar hela livet. Äldreomsorgen i Centrum.*

Göteborgs Stad Centrum (2012): *Stadsdelsnämnden och stadsdelsförvaltningen Centrum. Budget 2013.*

Göteborgs Stad Centrum (2013): *Verksamhetsplan 2013 Centrum – Område hemtjänst.*

10.3 Nyhetsartiklar

Flanke, Johan (2013-02-04): *Äldre får mer makt i hemtjänsten.* Ny Tid.

Grahn-Hinnfors, Gunilla (2013-02-02): *En natt på löpande bandet.* Göteborgs-Posten.

Johansson, Anne (2013-02-01): *Gamla glöms bort av hemtjänsten.* Göteborgs-Posten.

Johansson, Anne (2013-01-31): *Göteborgs hemtjänst får bottenbetyg.* Göteborgs-Posten.

10.4 Internetadresser

www.goteborg.se/centrum (hämtat 2013-04-09).

10.5 Övriga källor

Nationalencyklopedin (2013): *brukarinflytande.*

Scandinfo (2012): *Vårdtagare hemtjänst, 2012, huvudresultat Centrum.*

Bilaga 1. Brev till brukare

Hej!

Stadsdelsförvaltningen Centrum genomför just nu en undersökning om informationsbehovet hos personer med hemtjänst. Syftet med undersökningen är att vi vill lyssna på dina tankar och åsikter och lära oss om dig och dina behov.

På uppdrag av områdeschef Annika Strandberg kommer vi därför att göra ett antal intervjuer i Centrum. Jag som kommer genomföra intervjuerna heter Pernilla Olsson. Jag studerar på Kommunikatörsprogrammet på Göteborgs Universitet och praktiserar på stadsdelsförvaltningen Centrum i sektorn äldreomsorg samt hälso- och sjukvård.

Undersökningen är viktig för att det ger dig med hemtjänst en chans att påverka din tillvaro på ett konkret vis, vi vill lyssna på dig så att vi kan göra din kontakt med hemtjänsten så bra som möjligt. Ditt bidrag räknas!

Du är utvald till att bli intervjuad. Jag kommer att ringa dig inom en vecka för att höra om du vill delta. Deltagandet är givetvis frivilligt och undersökningen sker helt anonymt.

Kontakta gärna mig om du har några frågor angående undersökningen.

Mitt telefonnummer är 031 – xxx xx xx

Hälsningar Pernilla Olsson

Praktikant, Stadsdelsförvaltningen Centrum

Bilaga 2. Intervjuguide

Bakgrund:

Ålder.

Hur länge har du haft hemtjänst?

Vad har du för insatser från hemtjänsten? Ex. städ, mat osv.

Användande av kanaler m.m.

Använder du dator? Om nej, varför inte?

Använder du ipad? Om nej, varför inte?

Använder du internet? Om nej, varför inte?

Använder du mejl? Om nej, varför inte?

Brukar du titta på Centrums hemsida? Om nej, varför inte?

Brukar du använda så kallade sociala medier, t.ex. Facebook eller Skype? Om nej, varför inte?

Känner du till tidningen Centrumliv? Läser du den? Om nej, varför inte?

Brukar du besöka träffpunkter så som exempelvis Mötesplats (Kulturhus för seniorer i Centrum), Framnäsgården eller Stampen? Om nej, varför inte?

Kunskap om sin situation:

Vet du vem din kontaktperson är? Om ja, vet du hur du kan nå henne/honom?

Har du någon kontakt med honom/henne? Om nej, varför inte?

Vet du vem som är din biståndshandläggare? Om ja, vet du hur du kan nå henne/honom?

Vet du vad som ingår i ditt bistånd?

Vet du vem som är chef för din hemtjänstpersonal? Om ja, vet du hur du kan nå henne/honom?

Känner du till din omsorgspärm? Om ja, vet du var den finns och ungefär vad som står i den?

Information:

På vilket sätt får du information från din hemtjänst idag? Är du nöjd med detta sätt eller skulle du vilja ha det annorlunda?

Om du inte är nöjd, hur skulle du vilja att information gällande din hemtjänst sker? Muntligt vid ett personligt möte, via mejl, via telefon, via tidningen SeniorLiv, via tidningen Centrumliv, via hemskickat brev, på Centrums hemsida? Osv.

Vem är det som brukar förmedla informationen till dig? Kontaktperson, biståndshandläggare, hemtjänstpersonal, anhörig etc?

Är det något område som du skulle vilja ha mer information om, dvs. skulle du vilja att hemtjänsten var bättre på att informera dig om något särskilt område?

Är det något område utöver hemtjänsten som du skulle vilja ha mer information om? Gällande Centrums områden.

Vad är viktigast för dig att få information om?

Minns du om du fick någon information om hemtjänsten innan du hade hemtjänst? Saknade du någon särskild information då?

Får du tillräcklig information om vilken hjälp du får?

Får du tillräcklig information om förändringar och i tillräckligt god tid? Till exempel ändrade matleveranser?

Hur nöjd är du överlag med den information du får från hemtjänsten?

Inflytande och dialog:

Vad betyder inflytande för dig?

Känner du att du har någon möjlighet att påverka utförandet av din hemtjänst?

Om nej, vad tror du det beror på? För lite information? Skulle mer information kunna öka dina möjligheter till inflytande?

På vilket sätt vill du helst ha en dialog om inflytande över din vardag? Brukargrupp, öppna möten för äldre i stadsdelen, personlig kontakt, via webbforum? Osv.

Upplever du att hemtjänsten lyssnar på dina behov och önskemål och tar hänsyn till dem?

Om nej, är det något särskilt område de inte lyssnar på dig om?

I den bästa av världar, hur hade din kontakt med hemtjänsten sett ut då?

Är det något du vill tillägga?