



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# ”Vem definierar välbefinnande och vad är ett värdigt liv?”

En kvalitativ studie om hur  
biståndshandläggare inom äldreomsorgen  
tolkar och använder socialtjänstlagen

SQ1562: Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp  
Kandidatnivå  
Hösten 2013  
Författare: Emma Pettersson & Matilda Hellgren  
Handledare: Gerd Gustafsson

# Abstract

**Titel:** ”Vem definierar välbefinnande och vad är ett värdigt liv?” – En kvalitativ studie om hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen tolkar och använder socialtjänstlagen

**Författare:** Emma Pettersson och Matilda Hellgren

**Nyckelord:** Biståndshandläggning, myndighetsutövning, socialtjänstlagen, äldreomsorg

Kandidatuppsatsens syfte är att undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen tolkar och använder socialtjänstlagen i handläggningsprocesser. En kvalitativ forskningsmetod används och totalt har sex biståndshandläggare intervjuats.

De frågeställningar som uppsatsen utgår ifrån är:

- Hur tolkar biståndshandläggare portalparagrafen, värdegrundsparagrafen samt biståndsparagraferna i socialtjänstlagen?
- Hur använder biståndshandläggare ovannämnda paragrafer i handläggningsprocesser?
- Vilka möjligheter har biståndshandläggare att påverka sitt arbete och hur yttrar sig detta?

Uppsatsen har en abduktiv ansats och de teorier som används är organisationsteori samt salutogent perspektiv. Centrala begrepp inom organisationsteori är makt, byråkrati och handlingsutrymme medan det individinriktade salutogena perspektivet fokuserar på begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet.

Det empiriska materialet är indelat i fyra teman där resultaten presenteras; lagtolkning och reflektion, subjektiv kontra objektiv lagstiftning, betydelse av riktlinjer respektive organisation och ekonomi. Studiens övergripande resultat är att det förekommer variationer på hur biståndshandläggare tolkar socialtjänstlagen och att tolkningarna påverkar hur lagen används i handläggningsprocesser. En konklusion är att handläggarna trots lagar, riktlinjer och andra organisatoriska förutsättningar upplever att de har relativt stora möjligheter att påverka och tycker att de kan utföra ett gott arbete gentemot de äldre. Uppsatsens samtliga kapitel, framförallt de exemplifierande citat som återfinns bland resultaten samt de efterföljande analyserna utifrån de båda teorierna, medverkar tillsammans till att studiens frågeställningar besvaras.

I och med att inskrivandet av värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre gjordes nyligen; den första januari år 2011, har inte mycket forskning på området ännu bedrivits. Ytterligare forskning uppmuntras inom området. Vilken betydelse har införandet av äldreomsorgens värdegrund i socialtjänstlagen för handläggare respektive äldre? Vilken inverkan har handläggares tolkningar av de mer diffusa paragraferna och på vilket sätt påverkar detta klienters rättssäkerhet i handläggningsprocesser?

# Förord

Ett stort tack riktas först och främst till de som ställt upp på intervjuer och därmed gjort denna uppsats möjlig att genomföra. Tack för att Ni trots våra besvärliga frågor har bidragit genom att berätta, reflektera och diskutera om Ert arbete och de utmaningar Ni ställs inför i det. Vi hoppas att Ni tycker att det har varit åtminstone nästan lika spännande som vi tycker.

Slutligen vill vi även tacka vår handledare Gerd Gustafsson som har engagerat sig oerhört mycket och hjälpt oss genom att motivera, kritisera och inspirera.

Emma & Matilda

# Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 Inledning och problemformulering</b> .....           | <b>1</b>  |
| 1.1 Bakgrund och introduktion .....                       | 1         |
| 1.1.1 Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre..... | 1         |
| 1.2 Syfte .....   | 2         |
| 1.3 Frågeställningar.....                                 | 3         |
| 1.4 Avgränsningar .....                                   | 3         |
| 1.5 Centrala begrepp .....                                | 3         |
| 1.5.1 Äldreomsorg .....                                   | 3         |
| 1.5.2 Myndighetsutövning.....                             | 3         |
| 1.5.3 Handläggare.....                                    | 4         |
| 1.5.4 Den enskilde .....                                  | 4         |
| 1.5.5 Handläggningsprocess .....                          | 4         |
| 1.5.6 Socialtjänstlagen.....                              | 4         |
| 1.6 Författarnas förståelse .....                         | 4         |
| 1.7 Vetenskapsteoretisk grund .....                       | 5         |
| 1.8 Disposition .....                                     | 6         |
| <br>  |           |
| <b>2 Tidigare forskning</b> .....                         | <b>7</b>  |
| 2.1 Äldreomsorg.....                                      | 7         |
| 2.2 Makt och handlingsutrymme i äldreomsorgen.....        | 8         |
| 2.3 Biståndshandläggningens etik och moral.....           | 9         |
| <br>  |           |
| <b>3 Teoretiska perspektiv</b> .....                      | <b>11</b> |
| 3.1 Organisationsteori .....                              | 11        |
| 3.1.1 Makt och byråkrati .....                            | 11        |
| 3.1.2 Handlingsutrymme och inflytande .....               | 12        |
| 3.2 Salutogent perspektiv .....                           | 13        |
| 3.2.1 KASAM.....  | 14        |
| <br>  |           |
| <b>4 Metod</b> .....                                      | <b>15</b> |
| 4.1 Val av metod .....                                    | 15        |
| 4.2 Urval.....  | 16        |
| 4.2.1 Informanterna .....                                 | 17        |
| 4.3 Tillvägagångssätt.....                                | 18        |
| 4.3.1 Intervjuer .....                                    | 19        |
| 4.3.2 Teori och teorival .....                            | 20        |
| 4.3.3 Tolkning och analysmetod .....                      | 21        |
| 4.4 Ansvarsfördelning .....                               | 21        |
| 4.5 Etiska överväganden .....                             | 22        |
| 4.5.1 Inför intervjusituationen .....                     | 22        |
| 4.5.2 Under intervjusituationen .....                     | 23        |
| 4.5.3 Efter intervjusituationen .....                     | 23        |
| 4.5.4 Forskningsetiska principer.....                     | 24        |
| 4.6 Validitet och reliabilitet.....                       | 25        |
| <br>  |           |
| <b>5 Resultat och analys</b> .....                        | <b>27</b> |
| 5.1 Lagtolkning och reflektion .....                      | 27        |

|   |           |
|---|-----------|
| 5.1.1 Analys.....   | 30        |
| 5.2 Subjektiv kontra objektiv lagstiftning.....           | 33        |
| 5.2.1 Analys.....   | 34        |
| 5.3 Betydelse av riktlinjer .....                         | 36        |
| 5.3.1 Analys.....   | 38        |
| 5.4 Organisation och ekonomi .....                        | 40        |
| 5.4.1 Analys.....   | 42        |
| <b>6 Slutdiskussion.....</b>                              | <b>44</b> |
| 6.1 Sammanfattning av och reflektion kring resultat ..... | 44        |
| 6.2 Konklusion och återkoppling .....                     | 46        |
| 6.3 Framtida forskning .....                              | 47        |
| 6.4 Slutord.....  | 48        |
| <b>Referenser.....</b>                                    | <b>49</b> |
| <b>Bilaga 1: Presentationsbrev .....</b>                  | <b>52</b> |
| <b>Bilaga 2: Samtyckesblankett.....</b>                   | <b>53</b> |
| <b>Bilaga 3: Intervjuguide.....</b>                       | <b>54</b> |
| <b>Bilaga 4: Socialtjänstlagen .....</b>                  | <b>56</b> |

# 1 Inledning och problemformulering

Förhoppningen är att detta inledande kapitel kommer att introducera läsaren till resten av uppsatsen. Här ges en kort historisk bakgrund till socialtjänstlagen (2001:453) samt värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre. Detta leder in på studiens syfte och frågeställningar. Därefter följer avgränsningar, definitioner av centrala begrepp, ett avsnitt om författarnas förståelse samt en vetenskapsteoretisk grund. Kapitlet avslutas med en disposition av uppsatsen för att underlätta den fortsatta läsningen.

## 1.1 Bakgrund och introduktion

Regeringen föreslog år 1979 att de tidigare vårdlagarna skulle förnyas och ersättas med socialtjänstlagen som trädde i kraft 1982. Den nya ramlagen var målinriktad med fokus på service, stöd och hjälp. Detta till skillnad från de tidigare lagarna; barnavårdslagen, nykterhetslagen och socialhjälpplagen, som var mer kontrollerande och överordnade. Socialtjänstlagens utformning har sedan dess inträde i svensk lagstiftning varit ungefär densamma men har vid några tillfällen reviderats (Fahlberg, 2009).

I jämförelse med tidigare lagstiftningar har socialtjänstlagen en helhetssyn. Det är från och med dess införande upp till varje kommun i Sverige att uppfylla målen i lagen, men hur detta genomförs är relativt fritt (Clevesköld, Lundgren & Thunved, 2011). Hela socialtjänstens verksamhet, inkluderande både myndighetsutövning och verkställighet, styrs först och främst av socialtjänstlagen. Huvudsakligen i portalparagrafen (1 kap. 1 §) formuleras lagstiftningens intentioner och mål (bilaga 4).

### 1.1.1 Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre

Regeringen föreslår i en proposition (2009/10:116) att en nationell värdegrund för äldreomsorgen ska framtas. En värdegrund ska överensstämma med redan rådande normer och föreskrifter inom en organisation och markera det mest viktiga för att på så vis utgöra grunden för verksamheten. I detta fall innebär det att värdegrunden ska tydliggöra de etiska värden som ska ligga till grund för äldreomsorgen och också genomsyra hela socialtjänstens verksamhet (SoU 2008:51). Syftet med den nationella värdegrunden för äldreomsorgen är att minska risken för att lagens grundintentioner omedvetet försummas genom kommunernas fria tolkningsutrymme (ibid.) samt att befästa målen och intentionerna i socialtjänstlagens portalparagraf. Den blir också ett tydliggörande avseende den värdighet, de etiska ideal och den människosyn som är tänkt att ligga till grund för all professionellt bedriven äldreomsorg i Sverige (Blennberger & Johansson, 2010). Värdegrundsparagrafen (5 kap. 4 §) blir således ett komplement till portalparagrafen för att bestyrka de äldres rättigheter (SoU 2008:51).

Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre är införd i socialtjänstlagen sedan den första januari år 2011 (Blennberger & Johansson, 2010). Den är alltså relativt ny och det finns därför ännu inte särskilt mycket forskning på ämnet. Värdegrunden ska vara utgångspunkt i såväl handläggning av ärenden som genomförande av biståndsbedömda insatser för att garantera god kvalitet inom äldreomsorgen (SoU 2008:51). Det blir därmed intressant att studera området för

att undersöka hur socialtjänstlagen inklusive värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre tolkas och används av biståndshandläggare inom äldreomsorgen.

I betänkandet av värdighetsutredningen (SoU 2008:51) poängteras att den nationella värdegrunden ska botten i att de enskilda som möter äldreomsorgen ska få ett värdigt liv och känna välbefinnande. Det är också så paragrafen är formulerad; ”Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund)”. Värdigt liv innefattar möjlighet till självbestämmande kring och delaktighet i beslut och insatser. Äldreomsorgen ska även vara individuellt anpassad samt värna om den enskildes privatliv och personliga integritet (Blennberger & Johansson, 2010). Välbefinnande präglas av känslan av trygghet och meningsfullhet i kontakten med äldreomsorgen (SoU 2008:51).

Denna kandidatuppsats avser behandla biståndshandläggares tolkning och användning av socialtjänstlagen, inklusive den nationella värdegrunden. I Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre (SOSFS 2012:3) ges råd och rekommendationer kring hur värdegrunden kan appliceras i praktiken. Där läggs tyngd på att förklara de begrepp som ingår i värdegrunden och också är grundläggande för tillämpningen. Huruvida studiens informanter har tagit del av detta material eller ej är ingenting som känns till, utan vikt och intresse läggs snarare vid deras egna tolkningar av socialtjänstlagen.

Blennberger och Johansson (2010) påpekar en viss bristfällighet när det kommer till värdegrundsparagrafens innehåll. Värdegrunden anses vara kortfattad och begreppen ”värdigt liv” och ”välbefinnande” inrymmer inte de fullständiga etiska värderingar som torde efterlevas. Detta till skillnad från andra verksamheters och organisationers värdegrundstexter, såsom exempelvis skolans som är mer detaljerad. I äldreomsorgens värdegrund nämns till exempel inte alla människors lika värde och rätt till omsorg på lika villkor. Samtidigt framhålls att detta skulle kunna anses ingå i värdegrundsparagrafens vida formulering (ibid.).

Att på ålderns höst få ett värdigt liv och känna välbefinnande, i enlighet med den nationella värdegrunden för äldreomsorgen, är viktigt. Äldreomsorgen, inklusive såväl myndighetsutövning som verkställighet, utgör en väsentlig del av socialtjänstens verksamhet (Bergstrand & Hermansson, 1998). Värdegrundsutredningen (SoU 2008:51) tar fasta på detta och gör en tydlig markering av människors rättighet till en god ålderdom. Sammanfattningsvis understryker framtagandet och implementeringen av värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre äldreomsorgens framfart och kvalitetsförbättring. Innebörden av äldreomsorgens nationella värdegrund har dock mer eller mindre redan innan den skrevs in i lagen funnits med i dess andemening, om än implicit. Förtydligandet; att även samhällets äldre medborgare omfattas av socialtjänstlagens grundintentioner, kan därför anses vara provocerande och överflödigt.

## 1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen tolkar och använder socialtjänstlagen i handlägningsprocesser.

## 1.3 Frågeställningar

- Hur tolkar biståndshandläggare portalparagrafen, värdegrundsparagrafen samt biståndsparagraferna i socialtjänstlagen?
- Hur använder biståndshandläggare ovannämnda paragrafer i handläggningsprocesser?
- Vilka möjligheter har biståndshandläggare att påverka sitt arbete och hur yttrar sig detta?

## 1.4 Avgränsningar

Socialtjänstlagen är en lag som omfattar hela socialtjänstens verksamhet. I detta fall ligger fokus på handläggning inom äldreomsorg. Studien kommer att inriktas på hur socialtjänstlagen tolkas och används av biståndshandläggare i handläggningsprocesser. Därmed är det biståndshandläggare som har varit informanter i studien och inte klienter, eftersom det antas att handläggare bäst kan bidra till att frågeställningarna besvaras. En geografisk avgränsning som gjorts är att informanterna arbetar som biståndshandläggare i Göteborgs stad eller i någon av de angränsande kranskommunerna. Ytterligare en avgränsning som gjorts är att bara några utvalda paragrafer fokuserats, då undersökningen annars hade blivit för omfattande och materialet ohanterligt med tanke på att detta bara är en kandidatuppsats. Vilka ovannämnda paragrafer är framkommer dels i frågeställningarna och dels i begreppsdefinitionen i nästkommande avsnitt.

## 1.5 Centrala begrepp

I detta avsnitt definieras de begrepp som anses centrala för uppsatsen och förståelsen av den. Vad gäller begreppsdefinitionerna har inspiration och faktaunderlag i vissa fall inhämtats ifrån annan litteratur, vilken i så fall refereras till. I andra fall är begreppen mer vedertagna eller definierade av författarna för att passa denna studies syfte.

### 1.5.1 Äldreomsorg

Med äldreomsorg avses den professionellt bedrivna omsorgen om samhällets äldre medborgare, oaktat om denna sker i offentlig eller privat regi. Denna studie fokuserar på biståndshandläggare inom äldreomsorgen samt deras uppfattningar och inte på verkställighet av insatser såsom exempelvis hemtjänst eller särskilt boende. Då dessa handläggare alltid är kommunanställda faller det sig därmed naturligt att äldreomsorg i detta fall syftar till offentlig myndighetsutövning gentemot äldre, om ingenting annat anges.

### 1.5.2 Myndighetsutövning

Detta begrepp betyder att en myndighet utövar makt gentemot en enskild (Bergstrand & Hermansson, 1998). I det här fallet är myndighetsutövaren kommunen och dess representant biståndshandläggaren den som utövar makt gentemot den enskilde, som i detta fall är en äldre person som ansöker om bistånd i form av omsorgs- eller serviceinsatser. Myndighetsutövning innefattar handläggning in-



klusive utredning och beslutsfattande, men inte verkställighet av de insatser som följer därav (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). Styrande för myndighetsutövning är svensk lagstiftning, huvudsakligen förvaltningslagen och socialtjänstlagen. Utöver detta kan även kommunala riktlinjer påverka (Dunér & Nordström, 2005). Ytterligare karakteristiskt för myndighetsutövning är den beroendeställning som råder mellan den maktutövande kommunen och den enskilde (Lindelöf & Rönnbäck, 2007).

### 1.5.3 Handläggare

Handläggaren är den yrkesperson som å kommunens vägnar arbetar med myndighetsutövning. Olika benämningar av denna yrkestitel förekommer (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). De som förekommer i denna uppsats är biståndshandläggare, handläggare inom äldreomsorgen eller bara handläggare. Benämningarna är avsedda att vara likvärdiga och varierar för att berika språket.

### 1.5.4 Den enskilde

Det finns olika benämningar på den person som utsätts för eller mottager myndighetsutövning (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Det begrepp som genomgående används i socialtjänstlagen är ”den enskilde” (Amundberg, 1998), varför det kan anses vara neutralt och därför rubricerar detta stycke. Övriga benämningar som används synonymt med detta i den här uppsatsen är klienten och den äldre. Oavsett vilken av ovanstående beteckningar som används avses samma person och de olika varianterna kan ej heller rangordnas. Anledningen till att olika benämningar förekommer är för att variera språket.

### 1.5.5 Handläggningsprocess

Handläggningsprocess är det begrepp som valts för att beskriva det förfarande som utgör handläggares arbete och som är en del av myndighetsutövning. Processen påbörjas vid ansökan, fortsätter i utredning och avslutas då beslut i ärendet fattas utifrån en professionell bedömning av den enskildes rätt till den sökta insatsen (Lindelöf & Rönnbäck, 2007).

### 1.5.6 Socialtjänstlagen

Denna målinriktade ramlag reglerar handläggarnas arbete och den enskildes rättigheter (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). I den här uppsatsen avser begreppet inbegripa portalparagrafen, värdegrundsparagrafen samt de båda biståndsparagraferna (4 kap. 1–2 §§). Det är dessa paragrafer som åsyftas vid användningen av begreppet socialtjänstlagen, så även i uppsatsens syfte.

## 1.6 Författarnas förförståelse

Under socionomprogrammets gång har ett juridikintresse väckts hos både Emma och Matilda. Fascinationen för myndighetsutövning vidareutvecklades under den verksamhetsförlagda utbildningen; VFU. Emma genomförde sin VFU-period hos en biståndshandläggare inom äldreomsorg medan Matilda hade en delad VFU-period. Den första halvan spenderades hos en handläggare inom funktionsnedsätt-

ning och andra halvan hos en enhetschef för ett permanent särskilt boende för äldre. I och med detta fick båda ta del av äldreomsorgen utifrån två olika perspektiv samt en inblick i hur handlägningsprocesser inom myndighetsutövning kan gå till. Både Emma och Matilda har efter VFU-perioden arbetat som handläggare, vilket givit upphov till entusiasm rörande svårigheter i yrkesrollen.

Det som upptäcktes vara intressant med myndighetsutövning var den maktutövning som automatiskt medföljer en handläggares arbetsuppgifter. De personer som kommer i kontakt med socialtjänsten har inte sällan ett underläge gentemot handläggarna som i sin tur representerar en myndighet. Följaktligen har handläggarna en högre ställning än klienterna. I och med yrkesrollen påverkar handläggaren små och stora ting i den enskildes liv. Kontakten med socialtjänsten har sin grund i att den enskilde är i behov av stöd eller hjälp. Detta är någonting som handläggare kan bistå med genom att tolka och använda de lagar; förvaltningslagen (1986:223) och socialtjänstlagen, som styr verksamheten.

Under VFU-perioden funderades mycket över olika begrepp i lagen och vad de egentligen betyder. Under denna tid fanns mycket tid för reflektion men ju mer det funderades, desto mer förstärktes förvirringen. Att tolka och använda socialtjänstlagen, vilket till stor del görs av handläggare själva, var en utmaning likaväl som en svårighet i handlägningsarbetet. Tankarna på avvägningen mellan att hjälpa eller stjälpa klienterna var många.

Alltihop tillsammans väckte intresset att studera ämnet vidare och undersöka hur yrkesutövande handläggare tolkar och använder socialtjänstlagen i sitt dagliga arbete. Under socionomprogrammets sjätte termin togs tillfället i akt att göra detta i och med arbetet med kandidatuppsatsen.

## 1.7 Vetenskapsteoretisk grund

Att den eller de som ska genomföra en studie anser att ämnet är intressant är en bra grundförutsättning (Bryman, 2011), vilket stämmer i detta fall. En välfungerande äldreomsorg är av stor vikt för att hela samhället ska fungera, äldreomsorgen är därför ett av socialtjänstens mest betydelsefulla verksamhetsområden (Bergstrand & Hermansson, 1998).

Det finns forskning om arbetsuppgifter och -rutiner, handlingsutrymme, bemötande samt etiska svårigheter inom handlägningsarbetet, varav en del presenteras i kapitlet om tidigare forskning. Däremot saknas forskning avseende biståndshandläggares egna tolkningar av begrepp som förekommer i de mer tolkningsbara och mångtydiga paragraferna i socialtjänstlagen. Eftersom det finns uppenbara kunskapsluckor här blir denna studie intressant. Emellertid utmynnar denna undersökning enbart i en kandidatuppsats, vilket innebär att dess resultat inte ska uppfattas som någonting definitivt. Målet med vetenskapen är att söka efter något slags svar eller en sanning (Thurén, 2007). Frågan som följer blir huruvida det överhuvudtaget finns en sanning då saker och ting är kontextbundna och därmed föränderliga över tid och rum i det ständigt pågående sanningssökandet (Thomasen, 2007). Författarnas uppfattning är att det i många fall, i synnerhet inom samhällsvetenskapliga områden, inte finns en enda sanning utan snarare i så fall flera alternativa sanningar. I denna uppsats presenteras förslag på sådana sanningar i form av olika tänkbara sätt som biståndshandläggare kan tolka och använda socialtjänstlagen på. Dock är detta just bara alternativa sanningar som förekommer parallellt med andra. De är inte beständiga utan skiftar efter tid och rum.

Det är inte ovanligt att handläggaryrket ses som ett paragrafrytteri, vilket förvisso inte är märkvärdigt då verksamheten i mycket stor utsträckning styrs av lagar, främst socialtjänstlagen och förvaltningslagen. De paragrafer som fokuseras i denna studie är dock mer diffusa och svårtolkade, varför det blir intressant att få ta del av några handläggares egna tolkningar av dessa lagdelar. Törnebohm, Silow Wiig och Daneback (under tryckning) skriver om kunskapsproduktionsprocessen och vikten av att medvetandegöra den. Författarna till denna uppsats menar att en medveten kunskapsproduktionsprocess är viktig för att göra studien mer vetenskaplig. Detta kan anses vara av extra stor vikt med tanke på uppfattningen att det inte finns en enda objektiv och exakt sanning.

I och med denna studie sker kunskapsbildning vilket betyder att uppsatsen bidrar till ytterligare kunskap på området. Resultaten kan öppna upp för framtida forskning som kan ge än mer fördjupning inom området åt flera riktningar.

## 1.8 Disposition

För att underlätta läsningen av denna kandidatuppsats kommer här en redogörelse för dispositionen:

- I det första kapitlet; ”Inledning och problemformulering”, presenteras efter en bakgrund och introduktion studiens syfte och frågeställningar. Här ges även begreppsförklaringar.
- Kapitel två; ”Tidigare forskning”, kartlägger som namnet antyder en viss del av den tidigare forskning som bedrivits på eller i angränsning till området.
- ”Teoretiska perspektiv” heter det tredje kapitlet. Här presenteras de två teorierna som kommer att fungera som ansatser till analyserna.
- Det fjärde kapitlet; ”Metod”, beskriver utförligt hur studien har genomförts. Förutom att redogöra för metodval argumenteras dessa även för. I detta kapitel avhandlas också de etiska ställningstaganden som gjorts samt uppsatsens trovärdighet och tillförlitlighet.
- ”Resultat och analys” heter kapitel fem. Resultaten är indelade i fyra teman för att förtydliga dem. Efter varje tema följer analyser utifrån de båda teorierna.
- ”Slutdiskussion” heter uppsatsens sista kapitel som inleds med en sammanfattning av resultaten samt reflektion kring dessa. Därefter följer konklusion och återkoppling till studiens syfte och frågeställningar, för att därefter avslutas med förslag till framtida forskning samt slutord.

## 2 Tidigare forskning

Genom att i detta kapitel presentera tidigare forskning med relevans för denna studie, påvisas en medvetenhet om kunskapsläget på eller i angränsning till området. Översikten syftar också till att placera in denna studie bland den tidigare forskning som gjorts.

För att tydliggöra för läsaren har orienteringen av tidigare forskning delats in i tre huvudsakliga teman. Det första handlar om äldreomsorg, det andra om makt och handlingsutrymme i äldreomsorgen och det tredje om biståndshandläggningens etik och moral. Det första, övergripande området syftar till att ringa in den forskning som tidigare gjorts inom svensk äldreomsorg med viss angränsning till denna studie. I de två sista avsnitten ligger fokus på biståndshandläggning inom äldreomsorgen, vilket har relevans för denna studie. Orsaken till kapitlets innehåll och struktur är att det kändes passande att inleda den tidigare forskningen på en generell nivå för att därefter fördjupa kunskapen inom forskningsområdet i enlighet med vad som anses vara relevant i förhållande till den här studien.

### 2.1 Äldreomsorg

De senaste åren har omfattande organisationsförändringar skett på flera håll inom den svenska äldreomsorgen. Andelen äldre i samhället ökar vilket ställer högre krav på hur verksamheten är organiserad. Organisationsförändringarna påverkar bland annat hemtjänstens verksamhet (Andersson, 2007). Längst ned i vårdkedjan finns undersköterskor och vård- och sjukbiträden som är de som i första hand möter de äldre (Fahlström, 1999). I mötet med de äldre ställs personalen inför olika typer av dilemman varför anställdas utbildningsnivå och organisationens utvecklingsarbete, inklusive vidareutbildningar, är viktigt (ibid.).

En utmaning som hemtjänstpersonal kan ställas inför i sitt arbete är de äldres självbestämmanderätt (Wikström, 2005), som utgör en central del i socialtjänstlagen (2001:453). I en studie, byggd på intervjuer med såväl vårdbiträden, omsorgstagare som ledare inom hemtjänsten, ges exempel på hur självbestämmande samt inflytande kan omsättas i praktiken. Båda delarna anses vara eftertraktat inom all äldreomsorg, oavsett om det gäller myndighetsutövning eller verkställighet (Wikström, 2005).

Karlssons (2006) avhandling behandlar ämnet chefskap inom äldreomsorgen. I studien undersöks hur formella och organisatoriska ramar styr enhetscheferns möjligheter att påverka arbetet. Även chefernas handlingsutrymme tas upp inklusive deras frihet och potential att fatta egna beslut, vilka dock förhoppningsvis går i linje med verksamhetsmålen (ibid.). Wikström (2005) menar att ledare i hemtjänstgrupper har en speciell roll då de befinner sig mellan enhetschefen och den ordinarie personalgruppen. Vid behov kan personalledaren täcka upp i vårdarbetet men har ingen given plats i arbetslaget och är inte heller kontaktman för äldre hjälptagare. Personalledaren fungerar som företrädare för personalgruppen gentemot enhetschefen och vice versa, vilket innebär att de är relativt ensamma i sin position och saknar naturlig tillhörighet (ibid.). I Karlssons (2006) forskning framkommer att dessa mellanchefer har en utsatt position då de blir kontrollerade både upp- och nedifrån. Ett resultat i studien är att mellancheferna upplever att de har stort handlingsutrymme när de arbetar direkt med vårdtagarna men samtidigt känner sig mycket styrda av ekonomi och lagstiftning där de saknar inflytande.

Mellancheferna känner också en stor lojalitet gentemot den egna organisationen (ibid.).

## 2.2 Makt och handlingsutrymme i äldreomsorgen

Makt är något som till stor del har förekommit i den tidigare forskning som stötts på. En maktrelation definieras genom att den förutsätter minst två parter där den ena står i beroendeställning till den andra. Relationen mellan parterna är ojämn på så vis att en part har makten och i och med den kan få sin vilja igenom. Att vara maktutövare kan innebära att ha möjlighet att få någon annan att genomföra handlingar mot sin egen önskan eller vilja (Engelstad, 2006).

Enligt Lindelöf och Rönnbäck (2004) är myndighetsutövning biståndshandläggares huvudsakliga uppdrag. Myndighetsutövning är den makt kommunen utövar gentemot de enskilda i samband med handlägningsprocesser. Den enskilde står i beroendeställning i förhållande till kommunen. I avhandlingen har forskarna resonerat kring de risker som finns inbyggda i myndighetsutövning såsom exempelvis maktmissbruk (ibid.).

Dunér och Nordström (2003) skriver att relationen mellan biståndsbedömaren och den äldre är avgörande utifrån ett handläggarperspektiv. Relationen dem emellan är asymmetrisk (Dunér & Nordström, 2005) där den äldre står i beroendeställning gentemot handläggaren. Ett sådant beroendeförhållande är vanligt förekommande inom omsorgssektorn (Dunér & Nordström, 2003). I rapporten framkommer att handlägningsarbetet utövas i gränslandet mellan de enskildas behov och organisationens ramar, där båda delarna påverkar de beslut som i slutändan fattas. Rapporten fokuserar på de dilemman som handläggare kan ställas inför i yrkesutövningen (ibid.).

Handläggares position mellan lagstiftning, riktlinjer samt de enskilda genererar det utrymme som ger förutsättning för handlingar. Detta handlingsutrymme beskrivs som komplext av Lindelöf och Rönnbäck (2004). Handlingsutrymmet en biståndshandläggare får, har eller tar skapas i första hand av styrande lagstiftning, i detta fall förvaltningslagen (1986:223) och socialtjänstlagen, men även av andra organisatoriska förutsättningar samt yrkeskunskap (Lindelöf & Rönnbäck, 2004). Även kunskapen är avgörande för handlingsutrymmets omfattning (ibid.). Förutom detta tar Dunér och Nordström (2006) även upp de moraliska förutsättningar som inringar handlingsutrymmet.

Gustafsson (1999) har i sin avhandling studerat maktförhållandet mellan de äldre, vårdpersonal och biståndshandläggare och har undersökt hur dessa uppfattar beslut inklusive behovsbedömning. Det framkommer i studien att såväl biståndshandläggare som de andra aktörerna upplever att handläggare har liten makt trots att det är handläggaren som besitter den formella makten i och med att de är beslutsfattare (ibid.).

Vidare kan handlingsutrymme betraktas som en sammansättning av handlingsfrihet och handlingsförmåga. Dessa begrepp beskriver handläggares frihet att fatta beslut utifrån såväl lagtext som sociala normer, samt förmågan att utnyttja denna frihet. Ett fullständigt utvidgat handlingsutrymme kallas autonomi, som innebär en självständighet i yrkesutövningen (Lindelöf & Rönnbäck, 2004). Dock kan en biståndshandläggare inte vara helt autonom, eftersom kommunen har riktlinjer som måste följas vilket följaktligen begränsar handlingsutrymmet (Lindelöf & Rönnbäck, 2007).

Den yrkesperson som representerar en myndighet och inom sitt arbete har ett handlingsutrymme har betecknats med begreppet ”gräsrotsbyråkrat”, som myntades av Michael Lipsky. Utöver handlingsutrymmet är en förutsättning att denna tjänsteman har personlig kontakt med medborgarna (Lindelöf & Rönnbäck, 2004). Enligt Dunérs och Nordströms (2006) artikel är det gräsrotsbyråkraten, i detta fall biståndshandläggaren, som måste finna en balans mellan organisatoriska regelverk och de äldres behov, för att på så vis göra rättssäkra bedömningar.

Socialtjänstlagen är, som tidigare nämnts, en målinriktad ramlag vilket innebär att den är vitt formulerad och inte är särskilt konkret. Detta ställer krav på att gräsrotsbyråkraten har god kännedom om gällande lagstiftning, andra regelverk samt lokala riktlinjer för att kunna göra egna tolkningar och rättssäkra bedömningar (Lindelöf & Rönnbäck, 2004). Emellertid är inte organisatoriska förutsättningar såsom lagstiftning och riktlinjer det enda som är avgörande, utan alla behovsbedömningar måste vara individuella och anpassade efter de enskildas unika förutsättningar (Dunér & Nordström, 2003).

## 2.3 Biståndshandläggningens etik och moral

Biståndshandläggares positionering mellan organisationen och de äldre kan ge upphov till etiska dilemman. Till handläggares arbetsuppgifter hör att fatta beslut som påverkar enskildas liv (Dunér & Nordström, 2003). Blennberger (2002) skriver i en utredning att socialarbetare genom sitt arbete inte sällan kan hamna i situationer där deras agerande blir moraliserande gentemot klienterna. Den professionellas yrkesposition medför att klienten förminskas vilket kan skapa inlärd hjälplöshet. Socialarbetarens moraliserande i mötet med en klient kan ifrågasättas, i utredningen påpekas att detta beteende kanske inte är etiskt korrekt (ibid.).

I Dunérs och Nordströms (2003) rapport används begreppen etik och moral synonymt. I begreppen innefattas samhälleliga normer och värderingar inklusive olika principer såsom sedvänjor, bruk och konventioner som styr det praktiska handlandet. Den normativa etikforskningen är ofta indelad i fyra huvudsakliga områden; pliktetik, konsekvensetik, dygdetik respektive kommunikativ etik, som numera brukar anses komplettera varandra istället för att särskilja sig. Det sociala arbetets etik bygger på relationen mellan i detta fall biståndshandläggaren och den enskilde, där bemötande och förhållningssätt är tongivande. De normer och värderingar som förekommer i samhället motsvarar inte alltid lagstiftning. I de cirkelträffar som har ägt rum har biståndshandläggare framhållit vikten av att ha grundläggande etikfärdigheter i bagaget samt att ha samhälleliga moraliska uppfattningar i åtanke (ibid.).

Av myndighetsutövningens maktaspekt följer också ett ansvar. Biståndshandläggares tolkningsföreträde vad gäller lagstiftning och kommunala riktlinjer innebär även en skyldighet att svara för att de äldres behov tillgodoses. Handläggares referensram inbegriper såväl rättslig som organisatorisk kunskap liksom lokala föreskrifter (Lindelöf & Rönnbäck, 2004). Biståndshandläggares individkunskap är också av betydelse. Eftersom handläggaren också är en människa med egna preferenser speglas även detta i handlägningsprocesserna. Emellertid är det av stor vikt att utredningen genomförs objektivt trots detta (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). I det sociala arbetets praktik är det inte ovanligt med etiska dilemman. Sådana kan exempelvis uppstå då myndighetens uppdrag inte överensstämmer med handläggarens personliga moraluppfattning (Lindelöf & Rönnbäck, 2004). Ett begrepp som Lindelöf och Rönnbäck (2004) använder i sin avhandling

är ”offentligt etos”, vilket sammanfattar motstridigheterna vad gäller moraliska grundåskådningar. Begreppet belyser att organisationens demokrati- och ekonomivärden kan ställa skilda krav på tjänstemannen. Handläggaren hamnar i trångmål då lojaliteten gentemot organisationen ställs emot den egna moralen, vilket kan begränsa autonomin och därmed handlingsutrymmet (ibid.).

Biståndshandläggares tolkningsföreträdare är också någonting som kan föranleda etiska dilemman. Detta exempelvis vad gäller självbestämmande och integritet, både innebörden av orden och handlingen som följer av tolkningen, vilket Dunér och Nordström (2006) tar upp i sin forskningsartikel. Om handläggaren vet att den enskilde är i stort behov av stöd eller hjälp men den äldre inte samtycker till en ansökan, hamnar biståndshandläggaren i kläm. I socialtjänstlagens portalparagraf (1 kap. 1 §) står att läsa att socialtjänsten bland annat ska främja människornas sociala trygghet, vilket i ett sådant fall kan bli till en svårighet. Till handläggares uppgifter hör inte bara att genomföra handläggningsprocesser, utan även att motivera personer att faktiskt ansöka om bistånd då behov av stöd eller hjälp föreligger (Dunér & Nordström, 2003).

## 3 Teoretiska perspektiv

För att i ett senare skede av uppsatsen kunna analysera det insamlade materialet behövs en teoretisk utgångspunkt. I detta fall har två teorier valts för att kunna belysa empirin ifrån olika vinklar. I metodkapitlet står mer att läsa om hur teorival har gjorts och vilka konsekvenser som följer av valen.

Det första teoretiska perspektivet har sitt ursprung i organisationsteori och handlar om makt, byråkrati, handlingsutrymme och inflytande. Den andra teorin behandlar det salutogena perspektivet inklusive KASAM; känsla av sammanhang, vilket fokuserar på att vidhålla och sträva mot god hälsa samt att kunna hantera sin situation.

### 3.1 Organisationsteori

Organisationer förekommer på olika nivåer och har stor betydelse för hur samhället är uppbyggt. Organisation har sitt ursprung i det grekiska språket och betyder ungefär verktyg eller redskap (Andersson, 1994). En organisation är avsiktligt formad och består av flera individer som har samlats för att tillsammans genomföra uppgifter och nå mål som är formulerade och satta av organisationen. Människorna som ingår i organisationen har således gemensamma målsättningar. För att uppnå målen finns olika typer av regler som hjälper att strukturera och organisera verksamheten. Sådana regler kan vara till exempel lagar, riktlinjer och instruktioner. Utöver dessa förekommer även informella mönster, rutiner, normer och värderingar rörande ansvarsfördelning inom organisationen (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

Organisationsteori syftar till att förstå och förklara hur organisationer är konstruerade samt hur de fungerar. Genom att studera organisationer på detta vis ges möjlighet till att kunna utveckla och förbättra vederbörande verksamhet (ibid.).

Människor är genom hela livet beroende av människobehandlande organisationer, det vill säga organisationer där människan tillika medborgaren är såväl vad organisationen arbetar med som för (Hasenfeld, 1983). Människobehandlande organisationer är en samhällelig angelägenhet och väsentligt för ett välfungerande välfärdssamhälle (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Dessa organisationer upprätthålls av skattefinansiering och samhällets medborgare utgör verksamhetens ”råmaterial”. De människobehandlande organisationernas mål är ambitiösa men vaga, svävande och ibland problematiska. Med tanke på att denna typ av organisation arbetar med och för människor är individernas tillit för organisationen viktig (Hasenfeld, 1983). Det människonära arbetet medför också en moralisk aspekt på organisationens verksamhet och hur människan formas därefter (Svensson et al., 2008).

#### 3.1.1 Makt och byråkrati

Makt utgör en väsentlig men komplex del av organisationsteori, där flera skilda definitioner av begreppet förekommer (Christensen, Lægreid, Roness & Rövik, 2005). Bland annat kunskap sågs som en typ av maktutövning av den franske filosofen Michel Foucault som levde och var verksam på mitten av 1900-talet (Jacobsson, Thelander & Wästerfors, 2010). Den som besitter kunskap har också kännedom om relevanta ord och begrepp som beskriver olika företeelser och situationer,



vilket kan ses som en sorts makt. Makten förekommer på olika nivåer och utövas ifrån olika positioner samt åt olika håll. Det är inget konstant utan föränderligt och sker i ett växelspel inom ojämlika relationer (Starrin & Swärd, 2006).

Ett annat sätt att definiera makt har Max Weber, en tysk filosof som levde mellan 1864 och 1920 (Jacobsson et al., 2010). Enligt Weber kännetecknas makt av att en person kan driva sin vilja igenom gentemot någon eller några andra, trots eventuellt motstånd (Engelstad, 2006). Organisationer präglas ofta av målrationalitet, som är ett av Webers begrepp. Detta innebär att klara mål finns och att handlingsalternativ och konsekvenser till följd av valt eller valda alternativ noga har övervägts för att uppnå organisationens mål i största möjliga mån (Christensen et al., 2005). En annan typ av handlingar är värderationella sådana. Dessa karakteriseras av att det inte finns något klart mål, men ändå utförs på grund av de normer och värderingar som råder inom organisationen (Svensson et al., 2008). Vidare kan organisationer åskådliggöras genom Webers byråkratibegrepp (Christensen et al., 2005). Till skillnad från idag hade byråkrati på Webers tid inte en stel och formell betydelse (Hatch, 2002). Webers byråkratibegrepp inringar den ideala organisationen och tydliggör hierarki, arbetsfördelning och rutiner (Christensen et al., 2005). Hierarki innebär en maktfördelning och rangordning inom organisationen. Den hierarkiska ordningen föranleder en uppdelning av arbetsuppgifter vilket innebär att alla medarbetare har sina specifika kompetensområden (Hatch, 2002). Enligt Hasenfeld (1983) är byråkrati inom människobehandlande organisationer viktigt då den som ingår i organisationen befinner sig mellan samhällets och individens krav och önskemål. Kvalifikationer och yrkeskompetens är viktigt för att uppdragen ska fullföljas inom den byråkratiska organisationen (Svensson et al., 2008). Utifrån rådande hierarki och arbetsfördelning uppkommer rutiner inom organisationen vilka underlättar att de eftersträvarsvärda målen uppnås (Christensen et al., 2005). Det byråkratiska upplägget belönar standardisering och lägger stor vikt vid att organisationens regler följs av de anställda (Hatch, 2002).

Det byråkratiska systemet lämpar sig bäst för stora organisationer och är någonting som förknippas starkt med organisationer i den offentliga sektorn (ibid.). De offentliga, människobehandlande organisationerna finns till för att vara samhällets medborgare behjälpliga i såväl vardagslivet som vid bekymmersamma situationer (Hasenfeld, 1983). Vissa offentliga organisationers mål uppnås genom beslutsfattande i ärenden gentemot enskilda individer. På så vis illustreras ett maktförhållande mellan organisationen och en utomstående, i detta fall en privatperson. Struktureringen av den offentliga sektorn genomsyras av maktförhållanden, både inom organisationen och mellan den och resten av samhället (Christensen et al., 2005).

### 3.1.2 Handlingsutrymme och inflytande

Att ingå i en offentlig organisation innebär att befinna sig mellan organisationens förväntningar och omvärldens dito (Svensson et al., 2008). Arbetsfördelningen inom en organisation, som tidigare nämnts, bygger i många fall på olika professionella kunskapsområden (Hatch, 2002). Professionen skapar tillsammans med de organisatoriska ramarna individens handlingsutrymme som är viktigt för såväl personen själv som organisationen. I många fall befinner sig organisationsmedlemmen tillika yrkespersonen mellan organisationen och medborgarna. Förutom att representera organisationen och genomföra uppdraget i enlighet med dess mål ska klienterna bemötas korrekt samt få det stöd eller hjälp som de kan förvänta sig

och behöver (Svensson et al., 2008). De strukturella ramar som organisationens ledning har satt upp formar handlingsutrymmet för respektive yrkesroll. Handlingsutrymmet är det spelrum personen har, i vilket det är möjligt att agera relativt fritt utifrån yrkeskompetensen men ändå under viss begränsning i form av organisationens mål och regler (Christensen et al., 2005). Handlingsutrymme är följaktligen det utrymme en yrkesperson har till sitt förfogande utöver vad som ingår i det faktiska uppdraget (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). Att göra tolkningar av lagar, riktlinjer och andra organisatoriska regler är en förutsättning för att skapa handlingsutrymme (Dunér & Nordström, 2005).

Handlingsutrymme kan även beskrivas som en kombination av handlingsfrihet och handlingsförmåga. Handlingsfriheten är det utrymme organisationsmedlemmen har att tillgå i sitt arbete, till exempel i beslutsfattande utifrån organisatoriska ramar och regler, medan handlingsförmågan beskriver möjligheten att kunna agera i detta utrymme (Lindelöf & Rönnbäck, 2007).

Handlingsutrymmet påverkas inte bara av organisatoriska ramar såsom lagar, riktlinjer och rutiner utan också av moraliska och normativa värderingar. Normerna och värderingarna som har inverkan på handlingsutrymmet kommer delvis ifrån samhället i stort men även ifrån organisationen som sådan och den eller de som kommer i kontakt med organisationen. Den organisationsmedlem som har handlingsutrymme till sitt förfogande bör agera på ett sätt som uppfattas som korrekt av såväl samhället, organisationen som den som tar del av handlingen. Inte minst ska agerandet dessutom kännas rätt för den som utför handlingen som utöver sin professionalitet också är en person (Svensson et al., 2008). Vad gäller organisationens informella normer som utvecklas över tid kan dessa både hämma handlingsutrymmet samt fungera som ett komplement till de formella reglerna (Christensen et al., 2005).

I en offentlig myndighetsorganisation har tjänstemannen i och med sitt handlingsutrymme även tolkningsföreträdare beträffande både formella och informella ramar. Detta innebär att det är organisationens representant som har möjligheten att tolka lagar, riktlinjer, rutiner samt rådande samhällsliga normer och värderingar och använda sig av det i beslutsfattandet. Detta tolkningsföreträdare visar på en form av makt (Svensson et al., 2005). Utifrån ett organisationsteoretiskt perspektiv är det således inte enbart inom organisationen som maktförhållanden förekommer, utan även mellan organisationen och omvärlden (Christensen et al., 2005).

## 3.2 Salutogent perspektiv

Ordalydelsen av det salutogena perspektivet kommer av ett latinskt ord för frihet eller hälsa samt ett grekiskt för tillblivelse eller ursprung. Sociologen Aaron Antonovsky motsatte sig samtidens patogena syn inom den medicinska vetenskapen och förespråkade ett paradigmskifte (Tamm, 2012). Det salutogena synsättet fokuserar istället på hälsa och att se individen bakom sjukdomen eller ohälsotillståndet. Perspektivet förespråkar därför benämningen individ eller person som substitut för patient då detta anses vara mer positivt klingande (Antonovsky, 2005).

Antonovskys bild av människan är holistisk vilket betyder att hon ska betraktas utifrån hela sitt sammanhang. Livsloppet och levnadshistorian är central inom det salutogena perspektivet (ibid.). Varje individ tillhör en samhällsklass och kultur, ett kön och en ålder. Alla dessa är faktorer som bidrar till att forma livshistorian

och bestämmer på så vis var på skalan mellan total ohälsa och total hälsa individen befinner sig (Tamm, 2012). Inom det salutogena synsättet menas det att en ständig rörelse pågår mellan dessa poler, förhoppningsvis i riktning mot godare hälsa. Vad som strävas efter i kontinuumet är den fullständiga hälsan som inte nödvändigtvis är motsatsen till sjukdom (Westlund & Duckert, 2012).

I detta individinriktade perspektiv fokuseras det på det friska och människans resurser, för att på så sätt frambringa en fungerande och hälsosam vardag. Inom det salutogena synsättet finns ingen modell eller metod som fungerar för alla, vilket ställer krav på att den som arbetar salutogent ständigt måste ha tankesättet med sig i bakhuvudet. Individanpassning är en del av det salutogena förhållningssättet och en förutsättning för att arbeta salutogent (ibid.).

### 3.2.1 KASAM

Inom det salutogena perspektivet finns tre kärnvärden som har extra stor betydelse, nämligen begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Tillsammans utgör dessa tre delar Antonovskys teori KASAM; känsla av sammanhang (Tamm, 2012). Begriplighet handlar om både inre och yttre stimuli, det vill säga signaler och faktorer av olika slag som påverkar individen. Det är eftersträvarsvårt att vardagen är sammanhängande för att kunna hantera denna stimuli. En strukturerad tillvaro är motsatsen till det brus eller kaos som annars kan förekomma. Begriplighet handlar om att begripa verkligheten, kunna förstå och förklara den samt i viss mån förutsäga framtiden (Antonovsky, 2005). Hanterbarhet sammanfattar de förutsättningar och resurser en person har för att kunna hantera mer eller mindre svåra situationer (Tamm, 2012). Resurser behöver inte vara inre utan kan komma ifrån närstående såsom partners, familjemedlemmar, vänner eller andra betydande kontakter (Antonovsky, 2005). Meningsfullhet belyser att individen har en positiv grundinställning och därmed inte nödvändigtvis ser motgångar som hinder utan snarare som utmaningar som är möjliga att övervinna eller ta sig igenom (ibid.). Detta kärnvärde är mer av det motiverande slaget och hänger samman med framtidsvisioner och engagemang vilket skapar en meningsfull tillvaro (Westlund & Duckert, 2012).

De tre komponenterna begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet är inte objektiva vilket gör det svårare att ringa in KASAM-begreppet. Delaktighet är en viktig del, det är hälsofrämjande och gynnsamt för att skapa stark KASAM (ibid.). Den som har stark KASAM klarar att hantera såväl väntade som oväntade händelser och kriser på ett bra vis (Antonovsky, 2005). Personer med svag KASAM har svårare för att lösa olika situationer och oroar sig i högre utsträckning än de med stark (Westlund & Duckert, 2012). De tre kärnvärdena är alla viktiga och samvarierar med varandra. Emellertid behöver de inte hos alla individer utgöra tre lika stora delar, utan hur stor plats respektive komponent tar är kontextuellt och kan variera med åldern och andra förutsättningar i livet (Tamm, 2012).

## 4 Metod

I detta kapitel kommer studiens metod att redogöras för. Forskningsmetoden tar avstamp i författarnas förförståelse och den vetenskapsteoretiska grunden som återfinns att läsa i uppsatsens första kapitel. Detta för att läsaren ska kunna vara medveten om dessa förutsättningar på ett tidigt stadium.

Vetenskaplig metod är det tillvägagångssätt som innehas och den teknik som används för att genomföra en forskningsstudie. Metoden används för att insamla empirisk data och därefter analysera dess resultat (Bryman, 2011). Här nedan kommer denna studies metodval samt urval att diskuteras samt reflekteras kring, tillvägagångssätt och ansvarsfördelning beskrivas och etiska överväganden motiveras. Sist men inte minst kommer uppsatsens validitet och reliabilitet att behandlas.

### 4.1 Val av metod

Utgångspunkten för metodvalet har varit studiens syfte med tillhörande frågeställningar. För att på ett bra vis kunna undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen tolkar och använder socialtjänstlagen (2001:453) i handlägningsprocesser har ett hermeneutiskt förhållningssätt legat nära till hands. Till skillnad från positivismen eftersträvar hermeneutiken ingen absolut sanning utan ger istället utrymme för språkets betydelse och tolkning (Thurén, 2007). Det hermeneutiska synsättet lägger tonvikt på kommunikation och mellanmänniska möten där förklaringar till och tolkningar av beteenden och uttalanden är centrala (Thomassen, 2007). Att författarna har ett hermeneutiskt förhållningssätt blir tydligt då det är hur någonting kan vara och hur det uttrycks som undersöks i denna studie. Detta istället för att sträva efter en allmängiltig sanning och ett absolut svar, vilket även framkommer i avsnittet om författarnas vetenskapsteoretiska grund i uppsatsens första kapitel. Den hermeneutiska vinklingen indikeras redan i studiens syfte då hur tolkning och användning av lagen sker torde vara subjektivt och variera handläggare emellan.

Inom hermeneutiken ryms kvalitativ forskningsmetod, som framhåller personliga erfarenheter. Den kvalitativa forskningen fokuserar på ord, informanternas uppfattningar och en kontextuell förståelse. Detta i motsats till den kvantitativa forskningsmetoden som snarare inriktar sig på statistiska data som används som underlag till generaliseringar (Bryman, 2011). Ett kvalitativt angreppssätt kändes bäst lämpat till denna studies syfte, då frågeställningarna kan besvaras genom upplevelser och inte genom distanserad kvantitativ data.

Vad gäller kvalitativ forskning finns olika typer av tillvägagångssätt, bland annat deltagande observationer, gruppintervjuer och fokusgrupper samt individuella djupintervjuer (ibid.). Någonting som övervägdes var att genomföra fokusgrupper eller gruppintervjuer för att samla in empiriskt underlag till denna studie. Fokusgrupper innebär att flera deltagare samlas för att diskutera och reflektera kring vidare teman eller frågeställningar som på förhand har bestämts av forskaren som medverkar i egenskap av moderator. Dock är risken med denna intervjuform att empirin blir svårhanterlig då flera röster och informanter finns med i en och samma inspelning (Kvale & Brinkmann, 2009). En annan riskabel aspekt är att det kan vara svårt att behålla kontrollen över situationen samt att intervjudeltagarna påverkas av grupstryck (Bryman, 2011), varför denna typ av intervju valdes bort.

Anledningen till att fokusgrupper eller gruppintervjuer inte blev ett tillvägagångssätt som användes i denna studie var att det upplevdes kräva mer erfarenhet än vad författarna tillika intervjuarna hade sedan tidigare. Denna intervjuform tycktes kräva en tydlig mental närvaro av moderatorerna för att diskret och taktfullt kunna styra samtalen utan att gå in alltför mycket i dem, eftersom det är gruppen själv som ska föra diskussionerna framåt. Därför kändes fokusgrupper eller gruppintervjuer inte så lätta att genomföra då intervjuarna troligtvis skulle känna sig obehäva i situationen de skulle befinna sig i.

Den metod som istället valdes var djupintervjuer med en informant per tillfälle. Denna metod kännetecknas av att det är personliga erfarenheter och upplevelser som eftertraktas samt att tankar och känslor får ta stor plats (Dalen, 2007). Detta kändes angeläget i förhållande till studien då det var vad som var önskvärt. I syftet eftersöks tolkningar och användningar av socialtjänstlagen varför denna forskningsmetod upplevdes vara högst relevant. Med hjälp av individuella intervjuer var förhoppningen att studiens frågeställningar skulle gå att besvara på ett bra sätt.

Ett deduktivt angreppssätt innebär att en hypotes utformas utifrån en teori eller tidigare forskning. För att bekräfta eller dementera denna insamlas data för att slutligen leda till en omformulering av teorin. Kort sagt är deduktion gången från teori till empiri (Bryman, 2011). Induktionen är deduktionens motsats på så sätt att empiri istället leder till teori. Med utgångspunkt i insamlad data och systematiserade erfarenheter frambringas nya teoribildningar (Thomassen, 2007). Denna studie har präglats av en abduktiv ansats, vilket är en växelverkan mellan deduktion och induktion (Dalen, 2007). Empirin har utvecklats parallellt med att teorier har diskuterats. Från början fanns förslag på teorier att använda till analysering av materialet men dessa har enbart setts som uppslag och har inte varit helt bestämda. Vad gäller empirin har inga konkreta hypoteser eller antaganden funnits utan uppsatsarbetet har snarare präglats av ett genuint intresse av att ta reda på hur biståndshandläggare tolkar och använder socialtjänstlagen samt en öppenhet kring resultatens innehåll. De teorier som författarna hade i åtanke förmodades emellertid vara lämpliga för studien och möjliga att analysera empirin med. Trots detta var det först efter sammanställningen av forskningsresultaten som teorivalen fastställdes.

## 4.2 Urval

Till följd av att studiens syfte är att undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen tolkar och använder socialtjänstlagen i handlägningsprocesser gjordes ett bekvämlighetsurval. Denna typ av urval är mycket vanlig vid kvalitativa studier (Bryman, 2011). Bekvämlighetsurval innebär att informantgruppen utgörs av de ”första bästa” personer som anmäler sitt intresse till att delta i studien (Esaiasson, Gilljam, Oscarsson & Wägnerud, 2007). Detta innebär att de personer som medverkar i studien är sådana som varit lättillgängliga för forskarna (Bryman, 2011). Urvalsmetoden betyder att forskarna inte är så nogräknade med vilka informanterna blir utan huvudsaken är att deras medverkan kan bidra till att studiens frågeställningar besvaras. I övrigt finns inga kriterier på vilka informanterna är vad gäller exempelvis ålder, kön, erfarenhet eller liknande (Esaiasson et al., 2007). Med tanke på syftet; att ta del av biståndshandläggares tolkningar och användningar av lagen, kändes det relevant att intervjua just handläggare. Förutom att informanterna till denna studie skulle vara yrkesverksamma bistånds-

handläggare inom äldreomsorgen i dagsläget fanns inga övriga krav på vilka de skulle vara.

För att komma i kontakt med biståndshandläggare tillika möjliga informanter skickades ett e-postmeddelande med en kort presentation av oss samt studien till alla biståndsenheter i Göteborgs stad. I utskicket bifogades även ett mer utförligt presentationsbrev (bilaga 1). Denna förfrågan resulterade i två svar från biståndshandläggare som var intresserade av att ställa upp på varsin intervju. Efter en vecka utan ytterligare svar skickades samma e-postmeddelande ut igen till stadsdelarna. I samband med påminnelsen gjordes även ett utskick till Göteborgs angränsande kranskommuner, varpå fler informanter anmälde sitt intresse. Denna geografiska urvalsmetod är signifikativt för bekvämlighetsurval, då eventuella resor till platser för intervjuer på så vis förkortas. Bekvämlighetsurval är vad det indikerar att vara, ett bekvämt urval (Bryman, 2011). Att skicka e-post till alla biståndsenheter bedömdes ta kortare tid än vad det skulle ta att ringa till eller besöka dem. På så vis säkerställdes att samma information nådde alla biståndshandläggare och att informationen kom direkt ifrån studiens författare och inte ifrån exempelvis deras chefer. Om e-postmeddelandet istället hade skickats till enhetscheferna i kommunerna och stadsdelarna hade de antagligen påverkat sina anställda till att medverka eller avstå ifrån att göra det. Tillvägagångssättet gjorde också att handläggarna fick betänketid för att överväga deltagandet.

Inför sökandet efter informanter bestämde sig författarna för att principen ”först till kvarn” skulle råda, det vill säga att de biståndshandläggare som först anmälde sitt intresse också skulle bli de som fick chansen att delta. Detta innebar att handläggare som arbetar i en viss kommun eller stadsdel inte hade förtur, utan alla biståndshandläggare som fick utskicket hade samma möjlighet att medverka i studien. Risken med att så många fick förfrågan var att även många svar skulle inkomma. Dock ville studiens författare trygga att anmälningar om intresse faktiskt skulle erhållas för att få informanter, varför risken kändes värd att ta; hellre att behöva tacka nej till informanter när lagom antal uppnåtts.

#### 4.2.1 Informanterna

Efter det andra utskicket inkom, som ovan nämnt, ytterligare intresseanmälningar. Såpass många hörde av sig att det inte hade varit rimligt att intervjua alla inom ramen för en kandidatuppsats. Detta resulterade i att studiens författare behövde tacka nej till potentiella informanter. En av dessa jobbade inte längre som biståndshandläggare men har erfarenhet av yrket sedan tidigare, varför personen avböjdes. Två biståndshandläggare fick ett nej på grund av att redan tillräckligt många informanter uppnåtts. Dessutom var det i ett fall en enhetschef som försökte anmäla en av sina anställda till att medverka i studien, som också nekades eftersom intresseanmälan om deltagande inte skett av personen själv. Med tanke på hur många biståndshandläggare som borde ha fått e-postmeddelandet är det märkvärdigt att såpass få svar ändå har inkommit. Detta skulle dock kunna förklaras av att handläggaryrket utmärks av hög arbetsbelastning.

Totalt var de informanter som var tilltänkta för intervjuer åtta till antalet. Emellertid bokades enbart tid för möten med sju av dem, då den åttonde slutade höra av sig. Ytterligare en informant försvann på vägen på grund av förhinder som gjorde att personen inte kunde delta. Sammanlagt genomfördes således sex intervjuer med biståndshandläggare från både stadsdelar i Göteborgs stad och angränsande kranskommuner. Anledningen till att kontakten inte togs upp med de

två som hade nekats deltagande var att tiden upplevdes vara knapp och att det bedömdes att tillräckligt med empiriskt material skulle erhållas och mättnad uppnås utifrån de sex intervjuer som genomfördes.

Samtliga informanter är i yrkesverksam ålder; mellan 20 och 65 år gamla, men har skiftande erfarenhet inom arbetsområdet. Informanterna är alla kvinnor, vilket inte var ett aktivt val från författarnas sida. Detta kan dock troligtvis spegla den könsfördelning som råder inom yrkesområdet. Hälften av informanterna har socionomexamen, de andra har högskole- eller universitetsutbildning inom närliggande områden. Huruvida gruppen av informanter som har medverkat genom att delta i intervjuer till denna studie är representativ för alla biståndshandläggare är oklart. Detta med tanke på att det inte finns någon uppfattning om spridning i hela yrkeskåren vad gäller exempelvis ålder, kön, erfarenhet och utbildningsbakgrund.

Varför de informanter som anmält sitt intresse till att medverka i studien har gjort det går bara att spekulera i. En tänkbar förklaring är att personerna har ansett att studien verkar vara intressant och att de tycker att de själva har någonting att säga om saken och på så vis bidra. Det kan vara så att de som valde att ställa upp på intervjuer anser att ämnesområdet är intressant och tycker att forskningen inom det behöver kompletteras.

### 4.3 Tillvägagångssätt

Efter att gemensamt ha kommit fram till en preliminär uppsatsidé utarbetades syfte och tillhörande frågeställningar. Även dessa betraktades som preliminära för att inte utesluta möjligheten till nya perspektiv eller vinklingar. När uppsatsens syfte upplevdes någorlunda tydligt gjordes en tidsplanering för perioden, som förtydligade såväl det praktiska uppsatsarbetet som skrivandet. För att så fort som möjligt få tag på informanter författades ett brev där författarna samt studiens syfte presenterades, men presentationsbrevets huvudsakliga anledning var att efterfråga informanter.

Därefter påbörjades informationssökningen efter tidigare forskning på ämnet eller närliggande ämnen. Databaser som användes var Libris som är en nationell katalog, Summon som är ett register för artiklar och avhandlingar samt Swepub som innehåller vetenskapligt material. I de olika databaserna gjordes så kallade fritextsökningar. Resultatgivande sökord blev ”bistånd\*”, ”handlägg\*”, ”socialtjänstlag\*”, ”värdegrund”, ”äldre\*” och ”äldreomsorg” samt olika kombinationer av dessa. Asterisk; hänvisningsstjärna, användes för att göra sökningar på ord vars slutled är odefinierat (Kjellin & Jadefrid, 1 oktober 2013, föreläsning i Göteborg). Efter varje sökning har resultatlistorna sållats manuellt för att se vad som hade relevans för denna studie och vad som inte hade det. För att minimera risken att missa väsentlig tidigare forskning på grund av dåligt valda eller för få sökord, jämfördes dessa i efterhand med de ämnesord som intressanta böcker, avhandlingar och dylikt tilldelats. I och med detta tillstyrktes att relevant forskning hittats genom de valda sökorden. Därefter gjordes bedömningen att mer avancerade sökningar ej behövde göras. Litteraturen lånades sedan både i fysiskt format och laddades ned som e-böcker.

Efter genomläsning skrevs korta sammanfattningar om varje titel som fortfarande kändes betydelsefull i förhållande till denna uppsats. Detta material bearbetades sedan till ett mer sammanflätat avsnitt om tidigare forskning. I kapitlet om tidigare forskning har huvudsakligen avhandlingar, rapporter och artiklar an-

vänts. I några enstaka fall har dock böcker använts som komplement till den tidigare forskningen. Detta för att forskarna bakom avhandlingarna och artiklarna vid senare tillfällen har utgivit böcker inom samma område med kompletterande uppgifter och information. Böcker har även använts vid ett par tillfällen för att definiera relevanta begrepp samt för att öka förståelsen för den tidigare forskningen.

Sökningen efter litteratur att läsa inför och använda som referenser till de teoretiska perspektiven skedde i mångt och mycket på liknande vis som litteratursökningen efter tidigare forskning. Sökord som användes var både teoriernas namn och centrala begrepp inom dem. När intressanta böcker och antologier upptäcktes studerades även referensförteckningarna i dessa för att finna fler relevanta titlar. Såväl primär- som sekundärkällor har använts för att få en ökad förståelse för och ett förtydligande av originaltexterna.

### 4.3.1 Intervjuer

Som tidigare nämnts är detta en studie baserad på kvalitativa intervjuer. Efter utskicket av presentationsbrevet vars ändamål var att komma i kontakt med informanter, påbörjades utformningen av intervjuguiden (bilaga 3). En intervjuguide är precis vad den framstår att vara; en guide och ett stöd för frågeställarna under intervjusituationen (Kvale & Brinkmann, 2009). I detta fall är frågeguiden ett underlag till semistrukturerade intervjuer, vilket innebär att förhandsformulerade frågor finns men att dessa inte nödvändigtvis måste följas till punkt och pricka utan kan frångås, tas i en annan ordning eller ge utrymme för intressanta följdfrågor (Bryman, 2011). Även Kvale och Brinkmann (2009) skriver om förmågan att i stunden kunna ställa tänkvärda andrafrågor, vilket förutsätter att intervjuaren är aktivt deltagande i samtalet och lyssnar noga.

För att skapa gynnsamma förutsättningar för att de genomförda intervjuerna faktiskt skulle motsvara studiens syfte och forskningsfrågor var dessa ständigt närvarande vid utarbetandet av frågeguiden. Intervjuguiden bearbetades noggrant och omarbetades vid ett par tillfällen. Utifrån studiens syfte och frågeställningar formulerades intervjufrågor inklusive förslag på följdfrågor (Bryman, 2011). Intervjuguiden inleds med bakgrundsfrågor och därefter frågor gällande tolkningar och användningar av lagtext, hur olika lagdelar förhåller sig till varandra samt egna reflektioner kring detta. Därefter följer ett avsnitt om handlingsutrymme och slutligen en avrundande del. Anledningen till att frågeguiden är utformad på detta vis var att det fanns en önskan om att skapa en trygghet i situationen och således få informanten att öppna upp sig och dela med sig av personliga tankar och upplevelser.

Författarna tillika intervjuarna prövade frågeguiden genom att övningsintervjua varandra och gjorde därmed den preliminära bedömningen att intervjuguiden var tillräckligt bra (Esaiasson et al., 2007). Ändock sågs den första riktiga intervjun som pilotintervju, det vill säga en slags testintervju som kan liknas vid den kvalitativa motsvarigheten till vad Bryman (2011) kallar pilotstudie. Vid detta första riktiga intervjutillfälle bekräftades att frågeguiden fungerade bra.

Med utgångspunkt i frågeguiden genomfördes intervjuerna under inspelning. Samtliga sex intervjuer var mellan en halvtimme och en timme långa. Förutom intervjuguiden användes även annat material, nämligen socialtjänstlagen (bilaga 4). När temat med bakgrundsinformation var avklarat lades portalparagrafen (1 kap. 1 §) fram på bordet. Efter att ha reflekterat över den en stund lades värdegrundsparagrafen (5 kap. 4 §) fram. Också denna paragraf stöttes och blöttes i



intervjusituationen. Slutligen lades även de två biståndsparagraferna (4 kap. 1–2 §§) fram på bordet för att biståndshandläggaren skulle få möjlighet att reflektera kring även dessa. På de fyra utskrivna paragraferna som lades fram under intervju-tillfället fanns det ingenting som markerade vilka paragrafer det var och det var inte heller någonting som berättades för informanten. Detta medförde eventuellt att informanten behövde läsa igenom dem mer ordentligt än vad som annars hade gjorts. Efter att informanten fått reflektera kring samtliga paragrafer gavs tillfälle till att högt resonera kring hur dessa fyra paragrafer förhåller sig till varandra. Avslutningsvis fördes intervjusamtalen vidare in på biståndshandläggarens upplevda möjligheter att kunna påverka sitt arbete.

Anledningen till att lagtext är citerad i en bilaga till uppsatsen är att det kändes viktigt att faktiskt visa de fyra paragrafer från socialtjänstlagen, som använts vid intervjuerna, i fulltext. Även om lagen är bekant för läsaren sedan tidigare är tron att citerandet av den kan ge upphov till ytterligare reflektion rörande innehållet i paragraferna. På så vis kan läsaren också förhoppningsvis ha mer behållning av att läsa resultat och analys i slutet av uppsatsen.

När intervjuerna var genomförda har ljudfilerna lyssnats igenom för att på så vis underlätta för nya upptäckter i vad som sagts under intervjusituationerna. Det har även givit författarna chansen att än en gång gå igenom materialet och vädra tankar och idéer rörande innehållet. Genomlyssningen i efterhand gav en mer samlad bild av intervjuerna. Under tiden gjordes anteckningar om intressanta uttalanden som diskuterades och sedan har fungerat som grundval till resultat och analys. Utifrån det inspelade materialet transkriberades därefter intervjuerna ordagrant. Att läsa igenom de utskrivna transkriberingarna har också givit ytterligare dimension till förståelse av vad som sades under intervjuerna.

#### 4.3.2 Teori och teorival

Teoretiska perspektiv används inom den samhällsvetenskapliga forskningen för att förstå olika situationer och företeelser samt för att tolka forskningsresultaten (Bryman, 2011). Att analysera empiriskt material utifrån en teoretisk referensram kan jämföras med att ta på sig ett par glasögon vilka man beskådar någonting igenom. Teorier syftar till att underlätta förståelsen av ett visst fenomen, vilket betyder att teorin används som ett hjälpmedel för att förenkla och begripliggöra verkligheten (Thomassen, 2007).

Till denna studie har två teorier valts, nämligen organisationsteori och salutogent perspektiv, vilket har behandlats i kapitel tre. Dessa teorier valdes då det ansågs matcha ämnet för studien. Organisationsteori behandlar makt inom organisationer, vilket är något som antogs bli och också blev en central del i denna uppsats. Det salutogena perspektivet valdes eftersom detta är ofta förekommande inom det sociala arbetet. Biståndshandläggningen är människoorienterad; både handläggaren och klienten är individer som samspelar med varandra. Att relationen och kommunikationen dem emellan är fungerande är betydande, vilket till stor del påverkas av organisatoriska förutsättningar.

Som tidigare nämnts används en teori för att kunna titta på en situation eller företeelse för att lättare förstå den, det vill säga analysera den. Emellertid innebär detta att teorival är någonting som samtidigt kan begränsa vad som kan utläsas av det empiriska materialet. Används en teori faller vissa delar av empirin i mörker samtidigt som andra delar lysas upp, medan en annan teori kan lysa upp andra delar och mörklägga något som annars hade belysts. Genom valet av organisations-

teori kommer fokus att läggas på makt, relationer och handlingsutrymme. Det salutogena perspektivet däremot inriktas på synen på individen och att se till dess resurser. I och med att dessa två teoretiska perspektiv har valts är förhoppningen att ett större område av det empiriska materialet kommer att kunna förstås, dock utifrån olika synvinklar. Detta innebär att organisationsteorin och det salutogena perspektivet kompletterar varandra genom att olika delar av materialet belyses samt underlättar förståelsen av empirin på skilda sätt, vilket delvis har föranlett teorivalen. Att en teori påverkar beskådandet av det empiriska materialet har det funnits en medvetenhet om, vilket eventuellt ökar trovärdigheten.

### 4.3.3 Tolkning och analysmetod

Liksom all forskning färgas denna kandidatuppsats av författarna (Bryman, 2011). I uppsatsen är tolkningar gjorda av studiens författare i de fall ingenting annat anges. Det är författarna som har tolkat de resultat som har framkommit och även genomfört analyserna utifrån de båda teoretiska perspektiven och den tidigare forskningen. Detta betyder att uppsatsens samtliga delar är präglade av författarna och deras förförståelse.

Som analysmetod har meningskoncentrering använts. Inför sammanställningen av de empiriska resultaten underlättade de ordagranna transkriberingarna som gjorts av intervjuerna. Det utskrivna intervjumaterialet lästes noggrant igenom vilket är ett första steg i meningskoncentrering. När intressanta aspekter stöttes på stannades genomläsningen upp till förmån för att plocka ut det viktigaste i informantens uttalande. Stycket sammanfattades i några korta ord eller fraser som sedan utmynnade i olika teman (Kvale & Brinkmann, 2009). Meningskoncentrering har alltså inte gjorts av all intervjutext utan av de delar som ansågs vara extra intressanta och givande. Att använda analysmetoden meningskoncentrering underlättade utformningen av kapitlet med resultat och analys avsevärt, det var meningskoncentreringen som medförde resultatens indelning i fyra teman.

Bryman (2011) poängterar risken med meningskoncentrering; att den kontextuella tillhörigheten kan gå förlorad när viktiga formuleringar omarbetas. Detta är någonting som har tagits i beaktande vid meningskoncentreringen på det sätt att informanternas egna ord och uttryck har behållits i sammanfattningarna i den mån det har varit möjligt.

## 4.4 Ansvarsfördelning

På det stora hela har uppsatsarbetet genomförts gemensamt för att båda författarna ska ha god inblick i alla praktiska steg och skrivna avsnitt. Några få uppgifter har emellertid delats upp; inläsning av tidigare forskning och teori, intervjuande samt transkribering. Detta främst för att underlätta och variera arbetsbördan.

När det gäller läsning har böcker, avhandlingar, artiklar, rapporter och utredningar delats upp. Därefter har korta redovisningar hållits för varandra för att båda ska ha god kännedom om innehållet i texterna, innan de sammanflätade kapitlen om tidigare forskning och teoretiska perspektiv har skrivits med gemensamma krafter. Vid intervjuerna har båda närvarat; en person har varit den mest aktiva medan den andra har figurerat i bakgrunden men kunnat sticka in med intressanta följdfrågor då och då. Vem som har intervjuat och vem som har varit observatör har växlats mellan gångerna så att båda två har testat på de olika rollerna. I det monotona transkriberingsarbetet har en person startat och pausat inspelningen i

lagom takt, medan den andra har skrivit ned ordagrant vad som sades. Transkriberingen har, liksom intervjuandet, alltså genomförts gemensamt trots att de konkreta göromålen har delats upp. Även i detta fall har uppgifterna alternerats.

I vissa avseenden har alltså arbetsuppgifterna fördelats, men huvudsakligen har uppsatsarbetet genomförts tillsammans. Som exempel kan nämnas att all text har författats gemensamt för att undvika onödiga språkskillnader författarna emellan samt för att en röd tråd ska kunna följas genom hela uppsatsen.

## 4.5 Etiska överväganden

Vid genomförandet av forskningsstudier måste vissa etiska överväganden göras (Esaiasson et al., 2007). Ansvar för forskningsetiken ligger på forskaren, som också är skyldig att informera deltagare om de forskningsetiska principerna (Vetenskapsrådet, 2002). De etiska överväganden som gjorts i samband med denna studie presenteras nedan.

### 4.5.1 Inför intervjusituationen

Presentationsbrevet som skickades ut för att komma i kontakt med personer som kunde tänka sig att ställa upp på en intervju formulerades till en början väldigt formellt. Efter en stunds reflekterande med handledaren formulerades emellertid presentationsbrevet om till en mer personlig variant, som sedermera blev den slutgiltiga versionen. Tanken var att ett mer personligt riktat brev skulle locka fler biståndshandläggare att ställa upp och medverka i studien. Bryman (2011) framhåller vikten av att som forskare förhållandevis snabbt skapa en god relation till informanterna. Detta förtroendeskapande är viktigt men ger samtidigt upphov till en besvärlig balansgång mellan en alldeles för intim eller formell relation dem emellan.

Var respektive intervju genomfördes var upp till informanten, samtliga intervjuer utfördes på informantens arbetsplats eller i Göteborgs universitets lokaler. Att personen själv fick välja plats betyder att det har varit upp till informanten att berätta för sina kollegor eller chefer om deltagandet. På det viset har inte intervjuarna varit bidragande till att peka ut vilka informanterna är.

Informanterna i denna studie är biståndshandläggare inom äldreomsorgen vilket innebär att deras deltagande i studien bygger på professionalitet. Detta medför att intervjupersonerna inte är särskilt utsatta, även om det alltid finns en relation och således en maktbalans mellan frågeställare och informant (Bryman, 2011). Ändock kändes det relevant att vara tydlig gentemot informanterna med innebörden av deltagandet och att studien genomförs i enlighet med de vedertagna forskningsetiska principerna; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). För vidare information om vad dessa principer innebär, se avsnittet om forskningsetiska principer. För att tillförsäkra att studiens informanter tagit del av denna information skrevs en samtyckesblankett (bilaga 2) vilken såväl intervjupersonen som författarna undertecknade inför intervjun. Samtyckesblanketten, som båda parter fick ett exemplar av, innefattade även kontaktuppgifter till ansvariga för studien och uppsatsen. Detta utifrån frågor om studien, funderingar kring deltagandet eller önskan om avbrytande skulle uppkomma.

#### 4.5.2 Under intervjusituationen

Precis efter att ha kommit in i rummet där intervjun skulle genomföras tillfrågades informanten än en gång muntligen om det skulle vara okej om intervjun spelades in, vilket det i samtliga fall var. Inspelningsapparaterna startades genast upp varefter en kort genomgång av de forskningsetiska principerna (Vetenskapsrådet, 2002) som studien genomförs i enlighet med hölls. Informanten fick därefter den tidigare nämnda samtyckesblanketten. Anledningen till att inspelningen startades upp innan den korta repetitionen av studiens syfte och de forskningsetiska principerna var att få informanten att ”glömma bort” ljudupptagningen samt förhoppningsvis bli mer bekväm i situationen, vilket upplevdes fungera. Att intervjun spelades in kan måhända gjort informanten nervös och osäker, samt fått denne att fundera en gång extra över de svar som givits. Dock var detta ingenting som märktes då samtliga intervjuer var utförliga.

Då intervjuerna som genomfördes till denna studie var semistrukturerade med en intervjuguide som stöd anpassades följdfrågorna till respektive situation och person med förhoppning om att göra samtalet mer levande och få informanten bekväm. På så vis har alla intervjuer lite olika vinklingar, men i det stora hela en gemensam grundstomme.

Förutom en så var alla informanter okända för intervjuerna sedan tidigare. Den informant som en av författarna kände till sedan tidigare var en före detta kollega. I intervjun med denna informant var den författaren observatör, för att undvika att svaren skulle vinklas annorlunda. Emellertid fanns båda författarna i rummet, varför svaren ändå kan ha påverkats. Samtidigt kan det poängteras att denna intervju inte urskilde sig markant ifrån de andra på något sätt, varför ingen anledning finns att ana oråd.

#### 4.5.3 Efter intervjusituationen

Direkt efter att intervjun hade avslutats tackades informanten ordentligt. Det kändes viktigt för författarna att visa uppskattning gentemot de personer som hjälpt till genom att delta. Som ytterligare ett tack kommer samtliga informanter att få ett färdigt exemplar av uppsatsen efter att den har genomgått opponering och blivit godkänd.

Studiens resultat har exemplifierats med hjälp av citat. För att markera dessa har indrag använts för att tydliggöra vad en informant har sagt. I vissa fall har några ord eller en enskild mening utelämnats ifrån citatet vilket har illustrerats med ”[...]”. I de fall flera meningar har eliminerats har detta markerats med ”[---]”. När det har upplevts viktigt att ange andra omständigheter än yttrade ord, till exempel om en informant har skrattat till, har detta skrivits inom klamrar.

När intervju personer citeras i skrift är det i många fall en fördel att redigera transkriberingen. Nästan alla människor använder olika utfyllnadsord mer eller mindre ofta i jämförelse med hur de används i skrift. Att läsa och förstå innebörden av ett ordagrant citat kan ofta vara krångligt då texten kan te sig svårbegriplig. Något som ytterligare försvårar är att människor ofta talar i ofullständiga meningar (Bryman, 2011). I resultatpresentationen har citaten i många fall redigerats för att förenkla läsningen och förståelsen av dem. Detta är också något som kan öka anonymiteten då vissa informanter har återanvänt samma utfyllnadsord flera gånger i varje mening. Informanterna har i uppsatsen inte fått fiktiva namn eller någon annan beteckning såsom exempelvis numrering. För det första har detta valts att inte göras för att ytterligare anonymisera informanterna på

så vis att flera olika citat inte ska kunna förknippas med en och samma informant. För det andra anser studiens författare att det inte är av intresse för läsaren att se vilka citat som kommer ifrån respektive informant, utan att det som snarare är intressant är att läsa vilka tankar och uppfattningar som förekommer i informantgruppen. En förståelse finns dock för att fiktiva namn hade kunnat underlätta läsningen och göra texten mer personlig.

Efter intervjuerna har det insamlade materialet hanterats i enlighet med de forskningsetiska principerna konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Ytterligare information om dessa och hur detta har skötts presenteras under nästkommande rubrik.

#### 4.5.4 Forskningsetiska principer

Vetenskapsrådet (2002) har tagit fram forskningsetiska principer inom humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning. Dessa beskriver hur forskning bör bedrivas på ett etiskt korrekt vis. Principerna brukar delas in i fyra krav; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Bryman, 2011).

I enlighet med informationskravet har de berörda, det vill säga informanterna, informerats om studiens syfte (Bryman, 2011). De har även fått information om vilka villkor som gäller för deltagandet (Vetenskapsrådet, 2002). Informationskravet har uppfyllts genom dels det presentationsbrev som skickats ut, dels att ansvariga för studien funnits tillgängliga såväl via telefon som e-post om ytterligare information önskats eller oklarheter förelegat. Informanterna har försökt hållas medvetna om att deras deltagande sker på frivillig basis och när som helst kan avbrytas.

Samtyckeskravet innebär att samtycke ska inhämtas gällande deltagarens medverkan (ibid.). Detta har gjorts skriftligen genom en samtyckesblankett som både informant och ansvariga skrivit under och fått kopia på i samband med intervju-situationen. Det har värderats högt att informanterna faktiskt vill medverka i denna studie och att de gör det frivilligt.

De uppgifter som framkommer i anslutning till undersökningen ska behandlas konfidentiellt så långt det är möjligt (Bryman, 2011). Detta innebär att allt som har med studien att göra; inspelningar, utskrifter och kontaktuppgifter etcetera, ska förvaras på ett sådant vis att ingen obehörig får tillgång till dem (Vetenskapsrådet, 2002). Konfidentialitetskravet har följts i så stor utsträckning som möjligt. Emellertid har fullständig anonymitet inte lovats då absolut konfidentialitet aldrig går att garantera. Eftersom det har varit upp till informanten att välja plats för intervjun kan det dock poängteras att om deras deltagande känns till av någon utomstående beror detta på att informanten själv har röjt uppgiften. Efter att uppsatsen är färdig och godkänd kommer allt material som kan härledas till informanter att förstöras och raderas.

Den sista forskningsetiska principen är nyttjandekravet som betyder att den information som framkommer vid intervjuer inte får användas till någonting annat än det som informanten givit sitt samtycke till (Bryman, 2011). Detta krav är något som denna studie lever upp till då insamlat material enbart används till uppsatsen och ingenting annat.

Tillsammans utgör dessa fyra krav de forskningsetiska principer som bör följas och så även har gjorts i detta fall.

## 4.6 Validitet och reliabilitet

I validitetsbegreppet inryms den relevans eller giltighet som det insamlade materialet har för studiens syfte och forskningsfrågor (Halvorsen, 1992). Ordet validitet kan översättas med trovärdighet och betyder att det som ska undersökas också är det som faktiskt undersöks (Thurén, 2007). Begreppet validitet härstammar ifrån kvantitativa undersökningar och har därmed samröre med omfattande statistiska mätningar (Bryman, 2011). Kvale och Brinkmann (2009) menar dock att det går att översätta validitetsbegreppet till kvalitativ forskning, bland annat genom att trovärdigheten inte bara har med empirin att göra utan även med forskaren. Valideringsprocessen i kvalitativ forskning handlar om att ständigt reflektera kring och ifrågasätta sin egen forskning (ibid.). Genom att tolka validitetsbegreppet på detta vis kan det sägas att denna studie har god relevans för syftet och frågeställningarna. För det andra kan det definitivt sägas att författarna under arbetets gång har reflekterat och ifrågasatt sig själva och forskningen genom att ha en ständig dialog och försökt vara kritiska gentemot det egna arbetet. Därmed kan validiteten och trovärdigheten anses vara hög i denna studie. Emellertid går det inte att negligera betydelsen av författarnas förförståelse när en studies validitet bedöms. I denna kandidatuppsats första kapitel nämns att författarna är mycket intresserade av ämnet samt även har viss erfarenhet inom handläggning och myndighetsutövning, vilket troligtvis har påverkat studien på något sätt. Att bedöma huruvida validiteten i studien är hög eller ej torde dock inte enbart vara upp till forskarna själva, utan det kan även anses ligga på läsarens ansvar att ta del av uppsatsen med kritiskt granskande ögon.

En forskningsstudies reliabilitet utgörs av hur tillförlitlig och pålitlig den är (Halvorsen, 1992). Enligt Bryman (2011) är reliabiliteten svår att applicera på kvalitativ forskning, särskilt inom samhällsvetenskapen. Detta på grund av att det inom den kvalitativa undersökningsmetoden ofta är åsikter och uppfattningar som efterfrågas, vilket är svårt att mäta tillförlitlighet på. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) kräver hög reliabilitet att såväl forskaren ställer frågorna på samma sätt i samtliga intervjuer som att de går att besvara likadant vid olika tillfällen. Det empiriska materialet tillika studiens resultat beror på vilka informanterna är och i vilken kontext intervjuerna sker (ibid.). I och med detta är reliabiliteten i denna studie svår att mäta. Detta eftersom både intervjuerna och informanterna är människor och är påverkade av samtiden likaväl vad som känns aktuellt och viktigt för stunden. Biståndshandläggarna som har medverkat har berättat om hur de tolkar och använder socialtjänstlagen samt beskrivit sina möjligheter att påverka sitt arbete. Emellertid går det inte att avgöra huruvida de hade berättat samma sak ett halvår senare. Hade andra personer intervjuats är det föga troligt att samma skildringar hade givits. Därmed kan reliabiliteten anses vara låg. Dock kan reliabiliteten anses vara hög på så vis att det empiriska materialet är tillförlitligt i den kontext det är insamlat. Detta resonemang bekräftar det Bryman (2011) skriver om att reliabilitet är svårt att mäta i kvalitativa studier.

Vad gäller generaliserbarhet är även detta någonting som traditionellt har med kvantitativ forskning att göra (ibid.). Generaliserbarhet handlar om i vilken utsträckning forskningsresultaten är överförbara och möjliga att göra en generalisering på ett större bestånd (Kvale & Brinkmann, 2011). När det kommer till denna studie har målsättningen aldrig varit att kunna dra sådana slutsatser. De resultat som framkommer i denna studie ger bara en inblick i hur socialtjänstlagen kan

tolkas och användas av biståndshandläggare och inte hur detta i samtliga eller ens många fall görs.

## 5 Resultat och analys

Det här kapitlet är enligt författarna det mest betydelsefulla och intressanta i denna kandidatuppsats. Här presenteras nämligen studiens resultat samt analyser av resultaten som är gjorda med hjälp av de valda teorierna; organisationsteori och salutogent perspektiv.

Resultaten är indelade i fyra teman; lagtolkning och reflektion, subjektiv kontra objektiv lagstiftning, betydelse av riktlinjer samt organisation och ekonomi. Dessa teman går delvis in i varandra men försöker hållas isär i den mån det är möjligt. Inom områdena har olika resultat valts ut utifrån att de anses vara intressanta i förhållande till studiens syfte och frågeställningar. Resultaten exemplifieras med citat från de genomförda intervjuerna. De citat som har valts ut representerar inte sällan ytterligheter av vad som framkommit i intervjuerna för att visa på spektretumet inom empirin. Efter citaten sammanfattas innebörden av dem. Varje tema avslutas med ett sammanhängande analysavsnitt utifrån de båda teorierna.

### 5.1 Lagtolkning och reflektion

Att socialtjänstlagen (2001:453) är en ramlagstiftning är någonting som har märkts av under intervjuerna. Det som kännetecknar en ramlag är dess vida formuleringar för att den ska vara tillämpbar på många verksamhetsområden. Att lagen inte är särskilt konkret framkommer i följande citat i vilket informanten resonerar kring problematiken i socialtjänstlagen:

Ja, det är väl som det alltid är i paragrafer, det är ju ganska luddigt med begrepp [...]. Det är ju väldigt... Vad betyder det liksom? Det får jag säga, det tycker jag är svårt.

I intervjuerna får biståndshandläggarna möjlighet att reflektera kring portalparagrafens (1 kap. 1 §) innebörd. Det framkommer i citatet ovan att informanten tycker att det finns en svårighet i hur paragrafen är formulerad på grund av dess allmängiltighet. Orden i paragrafen är generella vilket medför att det blir extra svårt att tolka dess egentliga betydelse. Detta bidrar sedermera till att det kan bli besvärligt att applicera och tillämpa lagen och paragrafen inom det egna arbetsområdet. Informanten säger att portalparagrafen är "luddig" vilket ska tolkas som att informanten tycker att lagtexten inte är fullständigt klar utan något vag i formuleringen.

Å andra sidan framkommer det i flera intervjuer att handläggarna anser att vad som står i socialtjänstlagens portalparagraf, det vill säga lagens intentioner, är eller åtminstone borde vara självklara. I samtalet kring tolkningen av portalparagrafen resonerar en informant enligt följande:

Det är en svår fråga för jag tolkar det ju som det står här. Det här är ganska... Självklart för mig [...], det är ju inget konstigt. [...] Det är ju utifrån de här sakerna som jag jobbar dagligen.

Det förekommer även mellanting i uppfattningar mellan dessa två ovannämnda. I det senare citatet framkommer att informanten anser att intentionerna i socialtjänstlagen är självklara. För denna handläggare är portalparagrafens innehåll "inget konstigt" utan snarare någonting som är ständigt närvarande i det dagliga arbetet. I samband med ovanstående citat klarlägger informanten vidare att själv-



bestämmanderätt och integritet är exempel på sådant som är grundläggande självklarheter i arbetet. Till skillnad från det föregående citatet, där den aktuella handläggaren påtalar att innehållet i lagen är svårtolkat, anser denna informant att intentionerna är självklara.

När det kommer till värdegrundsparagrafen (5 kap. 4 §) anser flera av informanterna i denna studie att innehållet i den är viktigt. Ingen informant tycker att värdegrunden är dålig eller för någonting negativt med sig. En av handläggarna tror att äldre människors rättigheter behövde förtydligas och att det ledde till att värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre infördes i socialtjänstlagen. Emellertid talas det under flera intervjuer om att innebörden av värdegrunden redan finns inbyggd i portalparagrafen som omfattar samhällets samtliga medborgare. Nedanstående utdrag ur en intervju ger en bild av hur införandet av värdegrunden i socialtjänstlagen kan uppfattas av biståndshandläggare:

Jag tycker att hela den här värdegrundsbiten är ganska så, ja, vad ska man säga... Jag tycker att det är lite tomma ord ibland [...]. Inte så att den inte behövs eller att det är dumt det som står där, verkligen inte! Men jag kan tycka att det är ganska mycket självklarheter [...]. Samtidigt finns det hur mycket kritik som helst mot äldreomsorgen och det kommer ju hela tiden saker som inte fungerar, så uppenbarligen finns det väl ett behov av att förtydliga och att kanske lägga större fokus på äldreomsorgsbiten i socialtjänstlagen. Det tror jag absolut.

I citatet ovan nämner även denna informant de ”självklarheter” som är formulerade i socialtjänstlagen, i detta fall värdegrundsparagrafen. Handläggaren säger att värdegrunden kan upplevas som ”tomma ord”, trots att de är viktiga. Vidare kommer informanten in på en möjlig förklaring till varför den nationella värdegrunden infördes i socialtjänstlagen. Slutligen poängterar informanten vikten av att äldreomsorgen får större utrymme inom socialtjänsten. Informanterna i denna studie upplever att innebörden av värdegrundsparagrafen är bra i sig, men ställer sig frågande till huruvida detta förtydligande egentligen borde behövas. Detta på grund av att det som står skrivet i värdegrundsparagrafen är självklarheter och sådant som dessutom redan finns formulerat i portalparagrafen, men utan den specifika inriktningen mot äldre.

På det stora hela tycker de intervjuade biståndshandläggarna att de paragrafer som denna studie omfattar; portalparagrafen, värdegrundsparagrafen samt biståndsparagraferna (4 kap. 1–2 §§), är sammansvetsade och kompletterar varandra. Detta bekräftar följande citat:

Jag tycker att alla, de stärker ju varandra.

Emellertid upplever en informant att portalparagrafen och värdegrundsparagrafen på ett vis inte är likvärdiga. Denna handläggare menar att införandet av värdegrunden i socialtjänstlagen inte bara förtydligar äldres rättigheter utan även förstärker dem, vilket framkommer i citatet som följer:

Vi jobbar ju med att tillgodose en skälig levnadsnivå. Kan det hänga samman med... Alltså välbefinnande, det låter som att då har vi tagit det steget högre egentligen, så det kan man ju ifrågasätta om det går ihop. [...] Det här med ordet ”välbefinnande” [...]. Som sagt, som blir på sätt och vis en krock då med den andra [...] formuleringen; att vi ska tillgodose ”skälig levnadsnivå”.

Vad handläggaren säger är att värdegrundsparagrafen inte bara tydliggör intentionerna i lagstiftningen utan även förändrar och förhöjer dem. Informanten upplever att betydelsen av ”välbefinnande” skiljer sig markant ifrån betydelsen av ”skälig levnadsnivå”. Detta på så sätt att välbefinnande; som återfinns i värdegrundsparagrafen, innebär något mer än vad som innefattas i begreppet skälig levnadsnivå som är det mått på vad bistånd enligt socialtjänstlagen ska tillförsäkra den enskilde.

Flera informanter uppfattar att det är de själva, i sin position som biståndshandläggare, som tolkar och definierar socialtjänstlagen. Att precisera begrepp som ingår i paragraferna tycks vara svårt för informanterna i denna studie, trots att lagen inklusive orden i den genomsyrar deras dagliga arbete. Här kommer ett exempel på hur detta kan yttra sig:

Det är ju en kollektiv paragraf på något sätt, det är såhär... Vem definierar välbefinnande och vad är ett värdigt liv? Vad är att bo under trygga förhållanden? [...] Så, vad har man att förhålla sig till om man skulle gå in mer på djupet i en sådan här paragraf?

Informanten visar på svårigheter när det gäller att göra tolkningar och framförallt vem det är som står för dessa. Det verkar inte som att det finns några enkla svar på de frågor som informanten ställer sig. Vidare reflekterar informanten kring hur en handläggare ständigt måste anpassa sina tolkningar och användningar av lagen efter den enskilda individen.

En annan uppfattning som finns hos informanterna är att det kan behövas en gemensam tolkning av lagen. Detta för att det ska råda en samsyn handläggarna sinsemellan i en och samma kommun eller stadsdel. I nedanstående citat påvisas detta:

Om vi ska ha en chans att tolka... Alltså, någon måste ju tolka lagen. Då tycker jag att det ska vara politikerna som tolkar och då får ju de ge oss riktlinjer; ”sådär ska ni tänka kring lagen”.

Informanten menar att en gemensam lagtolkning är av stor vikt för att uppnå en samsyn inom kommunen eller stadsdelen och att biståndsbedömningarna som görs ska vara likvärdiga. Handläggaren berättar att det upplevs bra att den gemensamma lagtolkningen görs av politikerna och att den resulterar i riktlinjer gällande för äldreomsorgen. Dessa riktlinjer används sedan som ett arbetsverktyg av biståndshandläggarna. Ytterligare en informant resonerar kring detta och berättar att de på arbetsplatsen har möten på regelbunden basis för att diskutera enskilda ärenden och bedömningar av dem. Detta för att en handläggare inte ska vara mer generös än någon annan eller tvärtom. Det är också av betydelse att handläggarna är medvetna om vad som ligger till grund för de egna bedömningarna och besluten, så att klienterna bemöts med likvärdighet. Informanterna värderar det alltså positivt att det finns gemensamma lagtolkningar i form av riktlinjer att tillgå. Detta såväl för den enskildes rättssäkerhet som för att underlätta handläggarnas arbete.

Reflektionstid på arbetsplatsen är någonting som informanterna värdesätter. Emellertid är detta någonting som saknas av några, det upplevs inte att det ges tillräckligt med utrymme för individuell och gemensam reflektion på arbetstid. Detta är någonting som kan utläsas i följande citat:

Fast det var inte alls längesedan man läste om det här, så blir man ändå ställd för så fort man börjar jobba med det så blir det som att man bara, ja, kommer in i det. Det är rätt mycket jobb man gör och ibland så, om det är pressat på jobbet [...], då hinner man inte reflektera direkt över allt detta men som är väldigt viktigt. Alltså, det behövs ändå tid tillsammans med andra på sitt jobb också så att man tänker lika kring det här.

I intervjun ges möjlighet att reflektera kring socialtjänstlagen vilket gör informanten ställd, eftersom det inte sker så ofta. Dock resonerar handläggaren utförligt i intervjusituationen trots detta. Informanten berättar att det är önskvärt och viktigt med reflektionstid men att det är någonting som inte alltid prioriteras av organisationen eller personen själv. Också en annan informant beskriver att det inte alltid finns tid för reflektion kring socialtjänstlagen:

Man läser ju den här sjutton gånger om dagen liksom, men man [skratt], man kanske inte djupdyker varenda gång.

Även i detta uttalande antyder informanten att det inte finns tid eller utrymme för reflektion. Önskemålet om ytterligare tid för reflektion tillgodoses inte fullt ut i tider med hög arbetsbelastning enligt handläggarna som medverkat i denna studie. De ger inte heller sig själva denna tid. Lite tid för gemensam reflektion minskar chansen för en etablerad samsyn kollegorna emellan.

### 5.1.1 Analys

Avsnittet om lagtolkning och reflektion kommer först att analyseras utifrån organisationsteori. Som hjälp kommer några av de valda begreppen från teorin, som behandlas och förklaras i kapitlet med teoretiska perspektiv, att användas. I resultatet framkommer att socialtjänstlagen av biståndshandläggare kan tolkas vara såväl ”luddig” som självklar. Att portalparagrafen upplevs vara vag och ickekonkret i formuleringarna stämmer överens med att ramlagen är en lagstiftning som ska vara fungerande för många verksamhetsområden och klientgrupper (Fahlberg, 2009). Samtidigt upplevs den bestå av självklarheter. Genom att titta på äldreomsorgens myndighetsutövare, som är en människobehandlande organisation (Hasenfeld, 1983), utifrån ett organisationsteoretiskt perspektiv skulle det kunna ses som att lagstiftaren befinner sig utanför denna organisation men har en stor inverkan på den.

De människor som ingår i en organisation eller byråkrati kan placeras i en hierarkisk ordning, i detta fall placeras exempelvis handläggare under enhetschefer (Hatch, 2002). Socialtjänstlagen är ett synnerligen viktigt redskap för biståndshandläggare. Handläggare är organisationens tjänstemän som utför myndighetsutövning och handläggningsprocesser gentemot de äldre, vilket har likheter med det som har nämnts i den tidigare forskningen om gräsrotsbyråkrater (Lindelöf & Rönnbäck, 2004). Lagstiftningen som sådan är inte en person eller ett underorgan i organisationen, men fyller en viktig funktion inom äldreomsorgens organisation. Lagen utgör några av de strukturerande regler som finns för att underlätta att de organisatoriska målen uppnås (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Handläggare påverkas i stor grad av lagstiftningens utformning då den är vad handläggningsprocesser i grund och botten utgår ifrån. Biståndshandläggarna som har medverkat i studien upplever att intentionerna i socialtjänstlagens portalparagraf är alltifrån svävande till självklara, vilket överensstämmer med hur Hasenfeld (1983) beskriver människobehandlande organisationers mål. Det ingår i handläggares yrkesuppdrag att

tolka socialtjänstlagen, som är en organisatorisk regel (Jacobsen & Thorsvik, 2008). På så vis påverkas handläggares arbete av socialtjänstlagen ovanifrån samtidigt som de i och med sina tolkningar av regelverket har möjlighet och makt att delvis definiera paragrafernas innebörd (Starrin & Swärd, 2006). Att några informanter uppger att portalparagrafens innehåll är självklart kan begripas på så sätt att de har införlivat lagens intentioner, det vill säga en viktig del av organisationens målsättning, i sin egen tolkning (Christensen, Læg Reid, Roness & Røvik, 2005). Reglerna i form av socialtjänstlagens paragrafer, som också utgör en del av organisationens mål, har anammats av handläggarna varför tolkningen upplevs vara egen och självklar (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

Även vad det gäller tolkningen av värdegrundsparagrafen framkommer det i resultaten att dess innehåll anses vara självklart. Utifrån organisationsteorin skulle detta kunna betyda att det inom organisationen finns tydliga normer och värderingar (ibid.). Dessa normer och värderingar är troligtvis vägledande för handläggarna i handlägningsprocesserna. Utifrån detta kan paralleller dras till att handläggarna i sitt arbete handlar värderationellt, vilket innebär att deras agerande går i linje med de normer och värderingar som förekommer inom organisationen (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). I enlighet med vad som framkommer i teoriavsnittet; att människobehandlande organisationers mål är vaga och svävande (Hasenfeld, 1983), blir handläggarnas arbete i detta fall inte enkom målrationellt eftersom målen är diffusa. Målen finns men utgör här en mindre del av handlägningsprocessen än vad normerna och värderingarna gör, varför handlandet kan ses som värderationellt (Svensson et al., 2008).

Det framkommer bland resultaten att paragraferna; portalparagrafen, värdegrundsparagrafen samt biståndsparagraferna, av flera handläggare upplevs styrka varandra. Paragraferna i socialtjänstlagen utgör som tidigare nämnt en del av organisationens mål (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Tillsammans blir paragraferna starkare enligt biståndshandläggarna, varför organisationens regler också blir skarpare. Detta kan tyda på att strukturen i byråkratin är tydlig vilket torde påverka handläggarna som är en del av organisationen (Christensen et al., 2005). Detta då alla individer i en organisation har eller åtminstone borde sträva efter samma mål; organisationens (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

I resultaten framkommer vidare att biståndshandläggarna ställer sig frågande till vem som definierar socialtjänstlagen och värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre. En annan informant tycker att det är bra med en gemensam lagtolkning och att politikerna borde göra denna. Emellertid är det handläggarna som har yrkeskompetens (Hatch, 2002) och således den handlingsfrihet, som givits av organisationen, att tolka socialtjänstlagen och applicera den på enskilda ärenden (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). När handläggare utnyttjar handlingsfriheten med sin handlingsförmåga skapas handlingsutrymme (ibid.). I och med handlingsutrymmet har tjänstemännen tolkningsföreträdare av såväl formella som informella regler (Svensson et al., 2005). När handläggare tolkar socialtjänstlagen i ett enskilt ärende utövas följaktligen också makt gentemot den enskilde (Andersson, 1994; Starrin & Swärd, 2006). I resultaten förespråkar handläggarna samsyn och en handläggare menar att politikerna ska stå för den gemensamma lagtolkningen för att skapa en enhetlig socialtjänst. Detta kan utifrån ett organisationsteoretiskt perspektiv betyda att en mer distinkt byråkrati är önskvärd av denna handläggare, då det ger möjlighet till ökad standardisering (Hatch, 2002). Många informanter önskar mer reflektion på arbetsplatsen, vilket är något som varken organisationen eller de själva ger särskilt mycket utrymme för. I enlighet med att människobe-

handlande organisationer arbetar både med och för människor uppstår ständigt etikfrågor, varför det är viktigt med reflektion (Hasenfeld, 1983). Detta stämmer även överens med den tidigare forskning som gjorts inom etikområdet (Dunér & Nordström, 2003). Dessutom har biståndshandläggare i och med sin yrkeskunskap och -position makt, vilket också återges i att de är beslutsfattare i ärenden som rör enskilda individer (Christensen et al., 2005; Svensson et al., 2008). Människobehandlande organisationer präglas av maktförhållanden och handläggare, som befinner sig i organisationen, har en maktposition gentemot de äldre (Hasenfeld, 1983). Att reflektera med sina kollegor kan innebära att gemensamt formulera och omformulera normer och värderingar inom organisationen (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

För det andra kommer nu temat om lagtolkning och reflektion att analyseras med hjälp av det salutogena perspektivet. Detta för att visa på ytterligare en dimension av hur resultaten kan analyseras. Att socialtjänstlagens portalparagraf kan tolkas vara både ”luddig” och självklar kan förstås genom begreppet begriplighet, ett av kärnvärdena i det salutogena perspektivet (Tamm, 2012). Lagstiftningen är en del av handläggarnas verklighet samt ett ytterst viktigt arbetsredskap för dem, varför det är viktigt att de ska kunna förstå och förklara den (Antonovsky, 2005). Portalparagrafen är vagt formulerad och därmed applicerbar på många eller alla individer, samtidigt som den innehåller självklarheter enligt handläggarna. På så vis upplevs den begriplig av handläggarna och därmed användbar för dem i arbetet. Att den är generell och allmängiltig innebär att handläggarna själva genom reflektion kan göra den ännu mer begriplig. Denna begriplighet skulle kunna bidra till att det blir lättare för handläggare att se möjligheter för nya tolkningar och användningsområden (ibid.).

Inskrivningen av värdegrunden i socialtjänstlagen förtydligar äldres ställning (SoU 2008:51), vilket överensstämmer med resultaten i denna studie. På så vis kan det tolkas som att värdegrundsparagrafen begripliggör intentionerna i socialtjänstlagen. Denna ökade begriplighet är av godo för såväl biståndshandläggare som de äldre (Antonovsky, 2005). I resultaten framkommer vidare att paragraferna tillsammans stärker varandra samt att värdegrundsparagrafen kan uppfattas förhöja äldres rättigheter. Ur ett salutogent perspektiv kan detta förstås på så vis att handläggarnas känsla av begriplighet minskar (ibid.), eftersom värdegrundsparagrafen av en handläggare uppfattas inbegripa någonting mer än portalparagrafen. Detta skulle med hjälp av begreppet begriplighet kunna förstås som att denna minskar för handläggarna. Äldre personer har ett långt liv bakom sig och en livshistoria som inte bör ignoreras (Tamm, 2012). En handläggare ställer sig frågan vem som definierar välbefinnande. Genom att använda det salutogena perspektivet och livsloppet samt levnadshistorian som begrepp går det att se hur handläggarnas intresse för den äldres liv kan ge positiv effekt på handlägningsprocessen (Antonovsky, 2005). Vad den enskilde upplever vara ett värdigt liv och välbefinnande kan härledas till personens tidigare erfarenheter och levnadshistoria (Antonovsky, 2005; Tamm, 2012).

I resultaten framkommer att eftersom socialtjänstlagen är vagt formulerad är det eftersträvansvärt med en samsyn inom kommunen eller stadsdelen. Gemensam lagtolkning underlättar biståndshandläggares arbete och är på så vis en resurs för dem. I enlighet med det salutogena perspektivet kan det således anses att samsyn gör lagstiftning och handlägningsprocesser mer begripliga och hanterbara i såväl enklare som mer komplicerade ärenden (Tamm, 2012). Ytterligare ett resultat är att handläggarna önskar mer reflektion på sina arbetsplatser. Biståndshandläggare

arbetar salutogent på det sättet att de har en holistisk bild av individen och ser denne i sitt sammanhang samt försöker bortse ifrån sjukdomar och istället lägga fokus vid resurser (Antonovsky, 2005; Westlund & Duckert, 2012). Inom det salutogena perspektivet finns, som nämns i teorikapitlet, ingen arbetsmetod för att göra detta. Det handlar om att handläggare ska ha med sig perspektivets huvuddrag i tankarna och utgå ifrån dem i individuella handlägningsprocesser (Westlund & Duckert, 2012). Då det inte finns någon arbetsmodell kan reflektion hjälpa handläggare att hålla tankesättet ständigt närvarande i arbetet.

## 5.2 Subjektiv kontra objektiv lagstiftning

Under intervjuerna har det framkommit att informanterna tycker att självbestämmande är en central del av lagstiftningen. Självbestämmanderätten återfinns i socialtjänstlagens portalparagraf. En informant poängterar att det är just den enskildes självbestämmande som styr ansökan och handlägningsprocessen, vilket framkommer i detta utdrag:

Äldreomsorgen handlar inte om tvångsvård utan det är den som ansöker om hjälp som bestämmer vad den vill ha för hjälp och vad den vill ansöka om. Även om andra människor tycker att ”det här borde den här personen ha hjälp med” så är det inte den som bestämmer. Det är inte jag som bestämmer och det är inte anhöriga som bestämmer. Och inte hemtjänsten heller som bestämmer.

I ovanstående citat talar biståndshandläggaren om hur viktigt det är att den enskilde är den som har sista ordet vad gäller ansökan om insatser. Det kan utläsas i citatet att det inte är ovanligt att andra har åsikter om vilka insatser som är aktuella och i vilken omfattning de ska utföras. Emellertid är informanten här bestämd, det är ingen annan än den enskilde som kan ansöka om bistånd enligt socialtjänstlagen. Vidare understryker en annan informant vikten av den enskildes samtycke; även om hjälpbehovet påtalas genom en anmälan måste samtycke från den enskilde inhämtas vilket leder till att anmälan istället blir en ansökan.

Några informanter tolkar socialtjänstlagen subjektivt, det vill säga förespråkar att innehållet i lagen ska anpassas efter varje individ. När en informant fick frågan om vad portalparagrafen innebär kom svaret snabbt:

Det är ju inte jag som ska definiera det egentligen, utan det är ju den jag träffar som ska säga vad det är som får den personen att bli trygg, vad som är meningsfullt för den personen. Det är därför det är viktigt att det alltid är individen själv som formulerar behovet för annars... Det kan ju inte vara jag som bestämmer att den här personen har behov av trygghet och att vi kan tillgodose det på det här sättet och då blir han trygg, det vet ju inte jag. Det är personen själv som bestämmer det.

Samma uppfattning, att intentionerna i socialtjänstlagen ska tolkas subjektivt, framkommer även i en annan intervju när samtalet om värdegrundsparagrafen pågår:

Det är ju ungefär som ordet ”välbefinnande”, det är olika från person till person.

Informanterna menar att det är viktigt att se till den enskilde och tolka lagstiftningen på ett sådant sätt så att den äldres behov tillgodoses genom den biståndsbedömda insatsen. I det första citatet poängteras att det inte är handläggaren som bestämmer hur behovet ser ut eller dess omfattning och att ingen annan än den

enskilde heller kan göra detta. Emellertid är det handläggaren som gör bedömningen och fattar beslut. Det kan utläsas att vad som får en person att känna trygghet eller uppleva meningsfullhet är individuellt. Även i det andra citatet är detta påtagligt i och med att vad som medför välbefinnande kan skilja sig från person till person.

Tvärt emot att socialtjänstlagen är subjektiv finns det en uppfattning bland denna studies informanter att socialtjänstlagen är objektiv, det vill säga att den ska tolkas och användas på samma sätt för varje klient och därmed är generell. Det är framförallt i samtalen om biståndsparagraferna som det framkommer att innebörden är gemensam, vilket belyses i nedanstående citat:

Det ska vara en viss nivå, lägstanivå. Och man har riktlinjer [...].

Informanten beskriver skälig levnadsnivå som en ”lägstanivå” för en persons levnadsstandard och antyder att denna är objektiv, gemensam för alla samhällets medborgare. I en annan intervju resonerar informanten kring den problematik som finns med att socialtjänstlagen är fri för tolkning. Biståndshandläggaren diskuterar hur olika personer kan definiera begrepp i lagstiftningen på skilda sätt:

[...] och då blir det ju inte likhet för alla.

I detta citat antyds att ”likhet för alla” är någonting eftersträvansvärt. Båda informanterna menar att skälig levnadsnivå är en minimistandard som är generell för alla människor. Vad som är skälig levnadsnivå tycks inte anpassas efter den enskilde individen utan verkar snarare vara ett mått på hur pass bra, eller skäligt, människor minst ska ha det. Denna nivå uppfattas av flera biståndshandläggare som deltar i studien inte vara anpassningsbar utan ska gälla för alla.

Ett intressant resultat som urskiljs i det empiriska materialet är att det i mångt och mycket är samma personer som tycker att socialtjänstlagen är subjektiv som också tycker att den är objektiv. De paragrafer som biståndshandläggarna anser vara subjektiva och anpassningsbara efter individer är främst portalparagrafen och värdegrundsparagrafen medan biståndsparagraferna uppfattas vara objektiva och gemensamma för alla.

I en intervju framkommer att det kan upplevas att socialtjänstlagens portalparagraf kanske inte alltid stämmer överens med verkligheten. Informanten säger i citatet nedan att intentionerna i lagstiftningen är bra men svåra att tillämpa på alla individer:

Det här är egentligen, det här är ju den bästa av världar, så här vill man kunna jobba. [...] så det låter ju väldigt fint [...]. Alla de här sakerna kan man inte göra med alla människor fullt ut men det är ju ett bra sätt att jobba på.

Informanten säger att portalparagrafen beskriver ”den bästa av världar” men påpekar samtidigt att det kanske inte alltid är möjligt att uppfylla lagens intentioner beroende på den äldres personlighet och andra omständigheter.

### 5.2.1 Analys

Genom att analysera vad som framkommer i temat om subjektiv kontra objektiv lagstiftning med hjälp av organisationsteorin åskådliggörs att makt är centralt. Det framförs i resultaten att det är viktigt att den enskilde själv formulerar ansökan

och därmed även beskriver behoven. Det är biståndshandläggaren som genom yrkesrollen har makt att handlägga och fatta beslut i ärendet, men genom att till den enskilde överlämna möjligheten att själv berätta om den nuvarande situationen och uttrycka stöd- eller hjälpbehov ger handläggaren viss makt till den äldre. Som synes utövas makt åt olika håll som ett växelspel inom relationen mellan organisationen och den enskilde (Starrin & Swärd, 2006). Makten tilldelas således uppifrån och ned vilket ger den enskilde chansen att påverka nedifrån och upp. Emellertid är det alltid handläggaren som har den slutgiltiga makten i och med sin roll som beslutsfattare (Christensen et al., 2005). Detta innebär att den makt som den enskilde har i mötet med myndigheten och socialtjänsten utövas ifrån en beroendeposition. På så vis blir den äldres makt inte nödvändigtvis avgörande, då det är upp till handläggaren att göra en sammanfattad bedömning utifrån den samlade informationen (Christensen et al., 2005; Starrin & Swärd, 2006). I ett citat som presenteras bland resultaten framkommer att handläggaren i mötet med klienten ger denne möjlighet att själv förklara vad som exempelvis skapar trygghet. Genom att den äldre själv får denna makt att definiera trygghet och förklara vad som skapar trygghet mildras förhoppningsvis oron, vilket är en intention i socialtjänstlagen och därmed även ett organisatoriskt mål (Christensen et al., 2005; Starrin & Swärd, 2006).

Då biståndshandläggare är de som har makten är det också handläggare som tolkar lagen, oavsett om detta görs subjektivt eller objektivt (Svensson et al., 2005). Organisationens givna yrkesuppdrag skapar handlingsutrymme för tjänstemännen; det ingår i handläggares arbetsuppgifter att tolka och applicera lagstiftningen i och på enskilda ärenden (Dunér & Nordström, 2005). Utifrån ett organisationsteoretiskt perspektiv skulle detta kunna ses som att handläggaren har tolkningsföreträde gentemot den enskilde (Svensson et al., 2005). Huruvida socialtjänstlagen av biståndshandläggare tolkas subjektivt eller objektivt skulle kunna vara en del av de informella mönster som råder på arbetsplatser eller inom den professionella yrkeskåren (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Dessa mönster sätter upp informella ramar som tillsammans med de formella ramarna är utgångspunkt för handläggares handlingsutrymme och tolkningsföreträde (Svensson et al., 2005). Oberoende av om en handläggare tolkar lagstiftningen subjektivt eller objektivt går det inte att komma ifrån att handläggaren befinner sig mellan organisationen och den enskilda människan. Det framkommer i teorikapitlet att människobehandlande organisationer verkar både för och med samhällets medborgare. I och med att de äldre utgör såväl biståndshandläggningens klientgrupp som "råmaterial" är det uppenbart, i betraktandet genom organisationsteoretiska glasögon, att det föreligger ett beroendeförhållande mellan handläggaren och den enskilde (Hasenfeld, 1983).

Om temat däremot analyseras utifrån det salutogena perspektivet synliggörs individen. Att den enskilde ges möjlighet att själv formulera och definiera sina behov skulle kunna tyda på att biståndshandläggarens intresse riktas mot personen (Westlund & Duckert, 2012). I enlighet med det salutogena perspektivet fokuseras individen och inte sjukdomar eller ohälsotillstånd som annars kan stå i vägen (Antonovsky, 2005). När handläggaren låter den äldre framföra sina önskemål har denne ett salutogent förhållningssätt i sitt arbete. I och med detta tydliggörs även den enskildes förutsättningar och resurser (Westlund & Duckert, 2012). Det salutogena tankesättet hos handläggaren medför att fokus läggs på vad klienten fortfarande kan och klarar av på egen hand samt vilka tillgångar personen har att klara av vardagsbestyr likaväl svårare situationer (Antonovsky, 2005). Då den enskilde



formulerar både sina kvarvarande förmågor och med ålderdomen tillkomna tillkortakommanden får handläggaren ta del av sådana faktorer som är viktiga att känna till, exempelvis i vilka sammanhang personen har befunnit sig i tidigare. Den enskilde inplaceras således i en kontext och livsloppet och levnadshistorian väsentliggörs. När den äldre berättar om sitt liv för handläggaren erinras kanske viktiga händelser och faktorer som kan bidra till att vad som är meningsfullt lyfts upp (ibid.). Att känna meningsfullhet kan skapa en mer positiv grundinställning vilket bidrar till att individen lättare kan övervinna motgångar och krämpor (Westlund & Duckert, 2012).

Ihop med begriplighet och hanterbarhet utgör meningsfullhet tillsammans de tre kärnvärdena i det salutogena perspektivet och KASAM (ibid.). I resultaten har det framkommit att biståndshandläggarna gärna vill ha samtal med de äldre för att få en bild av vilka personerna är och vad som kan upplevas vara trygghet eller meningsfullhet för just dem (Antonovsky, 2005; Tamm, 2012). I kontakten och det levande samtalet med handläggaren blir den äldre förhoppningsvis delaktig. Att känna delaktighet i saker som rör en själv är enligt det salutogena perspektivet hälsofrämjande och stärker personens KASAM, alltså förmågan att hantera med- och motgångar i vardagen (Westlund & Duckert, 2012).

En subjektiv lagtolkning av handläggare skulle ur det salutogena perspektivet kunna ses som ett individanpassat arbetssätt. Inom det salutogena perspektivet finns som nämns i teorikapitlet ingen färdig metod eller modell för hur arbetet ska bedrivas (ibid.). Emellertid visar den subjektiva tolkningen av socialtjänstlagen att handläggare är flexibla i hur de använder lagen i sitt arbete. När biståndshandläggare gör en subjektiv tolkning och användning av socialtjänsten ökar chansen att den enskildes KASAM stärks i mötet med handläggaren (Antonovsky, 2005). En objektiv tolkning av lagen kanske inte tycks vara individanpassad. Dock skulle det kunna ses som att en biståndshandläggare som gör en generell lagtolkning eftersträvar att alla ska uppnå skälig levnadsnivå, oavsett den enskildes förmåga eller vilja att till exempel delge sin levnadshistoria (Tamm, 2012). I resultaten framkommer vidare att skälig levnadsnivå av handläggarna ses som en lägstanivå för en människas levnadsstandard. Att biståndshandläggare vill att alla äldre ska uppnå skälig levnadsnivå kan således betyda att handläggarna ser till individernas bästa (Westlund & Duckert, 2012).

## 5.3 Betydelse av riktlinjer

Under flera intervjuer har samtalet styrts in på politiska riktlinjer som kommuner och stadsdelar styrs av. Informanterna i den här studien anser att det är viktigt att riktlinjerna är närvarande i arbetet. I citatet nedan framkommer att informanten tycker att det är bra med någonting att relatera till när det gäller insatsbedömningar:

De sätter ju ramar och man styrs ju åt det hållet. [...] Man ska alltid försöka tänka likadant i alla ärenden och då är det något, man måste hänga upp sig på något och förhålla sig till något. Då är det ju lag och riktlinjer som är det viktiga så att vi alla gör likadant och så att man alltid själv gör likadant mot de man möter. Därför är det viktigt med riktlinjer.

Informanten säger att det är av stor betydelse att ha samma utgångspunkt i olika ärenden. Att ha någonting att "hänga upp sig på" såsom lag och riktlinjer kan både underlätta arbetet för biståndshandläggaren och göra handläggningsprocessen

rättssäker för den enskilde. Det har tidigare framkommit att handläggarna tillika informanterna i denna studie ibland saknar tid för reflektion på arbetsplatsen. På grund av detta kan det tänkas att riktlinjer kan vara ett bra stöd för den yrkesutövande i handlägningsprocesser, vilket också bekräftas av en annan informant:

Ibland är det skönt att kunna lägga fram riktlinjerna [...], vad som gäller och andra saker så har vi riktlinjerna där. De är bra att gömma sig bakom om man ska säga så...

Likaväl som riktlinjerna fungerar som ett stöd i arbetet kan de ibland upplevas vara behändiga att ”gömma sig bakom”, inte minst när handläggare står inför att fatta beslut i komplicerade ärenden. Det kan alltså sägas att informanterna tycker att riktlinjer är en tillgång för dem i handlägningsprocesserna.

Under flera intervjuer har det framkommit att frågan om otrygghet är någonting som biståndshandläggare ofta möter i kontakten med de äldre. Informanterna uppger att de äldres trygghet är något som även de värderar högt men upplever att det ibland kan bli problematiskt i förhållande till riktlinjerna. Detta är något som kan exemplifieras med hjälp av följande uttalande där informanten resonerar kring vad som anses vara viktigast i värdegrundsparagrafen:

Jag tycker ”trygga förhållanden” är väldigt viktigt för det är någonting som jag stöter på väldigt mycket [...], väldigt viktigt för en människa om man säger så. Att känna sig trygg där man bor, trygg med att exempelvis ta emot hjälp, alltså trygghet i tillvaron. Om man känner otrygghet så påverkar det ju hela ens liv liksom, väldigt mycket. [...] Men att leva självständigt, det är ju någonting som det känns som att äldreomsorgen strävar efter egentligen, att man ska vara så självständigt som möjligt fast i hemmet då. Inte på ett äldreboende! [Skratt].

Informanten menar att trygghet är fundamentalt för alla människor och kanske extra viktigt för äldre som är i behov av stöd eller hjälp. Att uppleva otrygghet kan förändra livssituationen för vem som helst men kanske framförallt för den person som befinner sig i beroendeställning. Samtidigt som informanterna tycker att riktlinjer har goda intentioner och ska göra att det blir så bra som möjligt för de enskilda finns en motsättning häri. Det upplevs nämligen att riktlinjer ibland kan förhindra att klienter får hjälp med sina behov med de insatser som önskas. Värt att nämna är att författarna till denna studie inte har tagit del av de riktlinjer som finns i kommunerna och stadsdelarna, men det verkar som att riktlinjerna gällande till exempel särskilt boende är strikta.

Vid intervjutillfällena har biståndsparagrafernas innebörd reflekterats kring. Några informanter tycker att definitionen av ”skälig levnadsnivå” är krånglig medan andra tycker att den är mer tydlig. De menar att främst deras erfarenhet av att arbeta med biståndshandläggning har givit dem en fingervisning om vad skälig levnadsnivå innebär men har svårigheter med att precisera betydelsen. I följande citat berättar informanten om närheten mellan socialtjänstlagen och de kommunala riktlinjerna:

Riktlinjerna och socialtjänstlagen är det man jobbar utifrån. Och riktlinjerna ska ju inte gå emot socialtjänstlagen får man ju hoppas [skratt], utan de ska ju ändå vara uppbyggda från, att riktlinjerna ändå är skälig levnadsnivå.

Informanten belyser självklarheten att riktlinjerna är utarbetade ifrån socialtjänstlagen. I citatet framkommer att riktlinjerna specificerar vad skälig levnadsnivå är.

I resonemanget om riktlinjer framkommer det att de ses som väldigt tongivande i handlägningsprocesserna. Det upplevs av några informanter att det är svårt att bevilja insatser i annan omfattning än vad som står föreskrivet i dokumentet med riktlinjer. Dock går det i vissa fall att göra det, vilket framkommer i följande citat:

[...] så får vi ju lov att gå ifrån de riktlinjerna också och det gör vi ju ibland.

Ett liknande resultat återfinns även i en annan intervju:

Då tänker jag de här extrema... Eller vissa extrema, jag tycker ju att det är extremfall.

I det första citatet säger informanten att det finns möjlighet att ”gå ifrån” riktlinjerna ibland. Det andra citatet visar att detta främst går att göra i ärenden som anses vara ”extremfall”. Här visar även informanten på en viss osäkerhet, genom att staka sig, i hur detta frångående av riktlinjerna ska beskrivas. Utifrån dessa citat går det att skönja att handläggarna som har deltagit i denna studie ser riktlinjer som något som nästan måste följas.

Till skillnad från ovanstående uppfattning om riktlinjer finns det andra informanter som menar att riktlinjer faktiskt ska användas som just riktlinjer. De ska vara vägledande, något att utgå ifrån och förhålla sig till i bedömningsarbetet. I nedanstående citat beskriver informanten sin syn på hur riktlinjer ska användas:

Alltså, det är när jag känner mig osäker, då kan jag ha ett stöd av dem och gå tillbaka till dem, titta vad det står i riktlinjerna men de är ju bara riktlinjer. Det är inga problem tycker jag, att göra individuella bedömningar, jag tycker inte att de tar för mycket fokus.

Denna informant anser att riktlinjer är bra att ha men att individuella bedömningar alltid måste göras. Till bedömningarna kan riktlinjerna användas som just riktlinjer, alltså fungera som en vägvisare, ett riktmärke eller en anvisning att relatera till i varje enskilt ärende.

Ännu en uppfattning som finns bland informanterna om riktlinjer är att det faktiskt är möjligt att frångå dem fullständigt om det skulle anses behövas. I nedanstående utdrag beskriver en biståndshandläggare sin syn på riktlinjer och antyder även att de politiska riktlinjerna inte alltid överensstämmer med socialtjänstlagen:

Det brottas man såklart med; vad man själv tycker och vad det finns för riktlinjer. Samtidigt som, man kan ju alltid skita i riktlinjerna och hänvisa till lagen.

Denna biståndshandläggare visar på ett dilemma som kan uppstå. Det kan förstås att riktlinjerna inte har ett påtagligt inflytande för denna handläggare då informanten känner frihet att kunna bortse ifrån dem. Informanten säger att det går att strunta i riktlinjerna i vissa fall om det skulle anses behövas.

### 5.3.1 Analys

Utifrån organisationsteorin tillhör riktlinjer sådana regler som strukturerar verksamheten (Jacobsen & Thorsvik, 2008). I organisationen och för människorna inom den har riktlinjerna stor betydelse vilket enligt det organisationsteoretiska perspektivet kan illustreras med hjälp av byråkratibegreppet. En ideal byråkratisk organisation kännetecknas av tydliga strukturer i form av exempelvis hierarki, be-

stämd arbetsfördelning och rutiner (Christensen et al., 2005). Den byråkratiska organisationen är välorganiserad och bygger på att personalens arbetsuppdrag baseras på kunskap och kompetens (Hasenfeld, 1983). I detta fall innebär det att biståndshandläggarna har utbildning eller erfarenhet lämpad för att genomföra handläggningsprocesser utifrån rådande lagstiftning och de riktlinjer som är utformade efter den (Hatch, 2002). I resultaten framkommer att handläggarna tycker att riktlinjer underlättar arbetet på så vis att de är bra att förhålla sig till i handläggningsprocesser. Enligt det organisationsteoretiska perspektivet fungerar riktlinjerna därmed som ett redskap för handläggare, vilket kan härledas till den ursprungliga betydelsen av ordet organisation; verktyg eller redskap (Andersson, 1994). Genom att belysa biståndshandläggares organisation med det byråkratiska begreppet kan riktlinjer anses främja standardisering vilket är önskvärt inom byråkratin (Hatch, 2002). Riktlinjernas starka ställning skulle kunna innebära att handläggare inte behöver tolka socialtjänstlagen i samma utsträckning som de hade behövt göra utan dess förekomst. Organisationens standardisering med hjälp av riktlinjerna rationaliserar handläggares arbete och följaktligen även handläggningsprocesserna (ibid.). Genomgående är riktlinjerna inom äldreomsorgen signifikativa för att organisationen är byråkratisk (Hatch, 2002; Jacobsen & Thorsvik, 2008).

I temat som behandlar betydelsen av riktlinjer kan det ur en organisationsteoretisk synvinkel ses som att riktlinjerna är handläggarna till gagn i arbetet för att organisationens mål ska uppnås (Christensen et al., 2005). Medlemmarna i en organisation, i detta fall biståndshandläggarna, ska sträva efter gemensamma mål som överensstämmer med organisationens (Jacobsen & Thorsvik, 2008). På så sätt handlar handläggarna målrationalellt i och med att riktlinjerna är utformade utifrån socialtjänstlagen som inbegriper hela socialtjänstens och även äldreomsorgens mål (Christensen et al., 2005). I resultaten framkommer att handläggarna anser att riktlinjerna är bra att använda som utgångspunkt för individuella bedömningar. Detta betyder att riktlinjerna delvis utgör organisationens mål och bidrar till att handläggare genom att tolka och använda riktlinjerna i arbetet handlar målrationalellt (ibid.). Om handläggare fokuserar alltför mycket på att uppnå de organisatoriska målen skulle det kunna medföra att handlingsutrymmet reduceras (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). Om handläggare även handlar värderationellt, det vill säga tar hänsyn till normer och värderingar inom organisationen och övriga samhället, blir organisationens mål inte det enda och viktigaste utan individens önskningar och behov får också utrymme (Svensson et al., 2008). Genom att biståndshandläggare balanserar mål- respektive värderationella handlingar får således även handlingsutrymmet en rimlig storlek.

I resultaten framkommer att det finns handläggare som menar att riktlinjerna är av stor betydelse och väldigt styrande i handläggningsprocesser, medan andra anser att riktlinjerna snarare finns där som ett stöd i mer komplicerade ärenden utan att för den sakens skull hindra handläggare ifrån att göra individuella bedömningar. När biståndshandläggare fattar beslut om insats med annan omfattning än vad som står i riktlinjerna kan detta tyda på att handläggarna är öppna för att utnyttja handlingsutrymmet med handlingsförmågan (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). Detta skulle kunna vara ett tecken på att handläggarna har det individuella tanke-sättet med sig i arbetet och därmed har ett salutogent förhållningssätt (Westlund & Duckert, 2012). Inom det salutogena perspektivet är det viktigt att se individen i sin helhet och i dess sammanhang (Antonovsky, 2005). Oavsett om insatsfrekvens eller -omfattning beviljas i enlighet med vad som står i riktlinjerna eller ej ska handläggare i alla ärenden göra individuella bedömningar. Att handläggare har ett

salutogent förhållningssätt och är individfokuserade skulle kunna återspeglas i de skriftliga bedömningarna och besluten vilket torde skapa en ökad begriplighet för de enskilda (ibid.). När biståndshandläggare arbetar salutogent gör förhoppningsvis detta att de äldre förstår på vilka grunder beslut fattas och därmed även får en ökad begriplighet för livssammanhanget. Handläggare som har ett individuellt förhållningssätt ökar chansen för att den äldre känner sig sedd i förhållande till hela sin livshistoria och utifrån sina personliga förutsättningar (Antonovsky, 2005; Tamm, 2012).

Det finns en risk att biståndshandläggare som i många eller alla fall beslutar om insats i samma omfattning som står i riktlinjerna inte gör individuella bedömningar i den utsträckning som torde vara önskvärt. I resultaten framkommer att det finns en uppfattning bland handläggarna att det främst är vid ”extremfall” som det går att bevilja insats med större omfattning än vad som står i riktlinjerna. Detta skulle kunna tyda på att det finns handläggare som gör bedömningar rutinmässigt, vilket kanske resulterar i att alla ärenden inte blir individuellt prövade (Westlund & Duckert, 2012). Till följd av detta blir möjligen klienter inplacerade i en mall bestående av riktlinjer vilket kan innebära att dessa handläggare inte arbetar utifrån ett salutogent perspektiv eller har ett individuellt tankesätt i bakhuvudet.

## 5.4 Organisation och ekonomi

Förutom lagar och riktlinjer är organisation och ekonomi någonting som påverkar biståndshandläggares arbete. Den ekonomiska situationen i kommunen eller stadsdelen är betydande och kan ge konsekvenser på handläggarnas yrkesutövning. Detta framkommer i följande citat:

Ena året ska vi vara generösa och nästa år ska vi dra in.

Informanten reflekterar om de ekonomiska förutsättningar som föreligger och menar att dessa kan variera år för år. Skillnaden mellan att ena året vara ”generös” och andra året behöva ”dra in” kan upplevas stor och svårhanterlig i förhållande till det handläggningsarbete som ska utföras. Informanten berättar vidare att förändringar har märkts av de senaste åren och ställer sig frågan hur detta är förenligt med socialtjänstlagen som är konstant.

Avvägningen mellan individens behov och ekonomiska förutsättningar är ofta förekommande under intervjuerna. I kommande citat berättar informanten om detta:

Det tar ju mycket energi, att vi alltid ska tänka vad som blir mest kostnadseffektivt samtidigt som det är människor vi jobbar med. Den här balansen; budgeten och individuella behov.

I ovanstående utdrag visar informanten på den balans som en handläggare ständigt måste ha mellan budget och individuella behov, vilket kan upplevas som påfrestande. Det kan utläsas i citatet att det upplevs att det kommer uppifrån i organisationen att en medvetenhet om den ekonomiska situationen alltid bör finnas samtidigt som den enskilda människan ska stå i centrum.

En informant upplever att balansen mellan budget och individuella behov har rubbats och att vågskålen har tippat över. Biståndshandläggaren menar att de äldre kommer i skymundan vilket framkommer i nedanstående citat:

[...] och i allt det här med sparande så glömmer man bort de äldre, för det handlar inte mycket om den äldre. Vi pratar nästan aldrig om den äldre, det är ju liksom ekonomi.

Informanten tycker att den äldre glöms bort när fokus numera läggs på ekonomiska förutsättningar och sparande. Biståndshandläggares huvudsakliga uppdrag är att genomföra handlägningsprocesser där de enskilda och deras behov står i centrum. Emellertid är organisationens budget i mångt och mycket styrande i en handläggares arbete, vilket i citatet inte ses som positivt.

Flera informanter i studien tycker, som tidigare nämnt, att individens självbestämmanderätt är viktig. Dock ställs detta ibland i kontrast till de organisatoriska förutsättningar som föreligger, vilket kan utläsas i följande utdrag:

Det handlar ju om det här att vi ska få omsorgstagaren att berätta om sina önskemål, hur man vill få sitt stöd. Även om vi kanske inte kan tillmötesgå alla de önskemålen så har man ändå fått göra sin röst hörd. Vi har kunnat bemöta det och även informera om hur äldreomsorgen är organiserad, vilka möjligheter som finns, vad vi kan erbjuda och hur vi kan göra det tillsammans med omsorgstagaren på bästa sätt [...].

I ovanstående citat poängteras att det är den äldre själv som ska formulera sina behov och önskemål om stöd eller hjälp. Samtidigt påpekas att dessa inte alltid kan infråas men ändå bemötas. Informanten lägger stor vikt vid att informera den enskilde om hur äldreomsorgen är organiserad och vilket slags stöd eller hjälp som går att få. Detta för att den äldre ska få känna att det finns någonting som kan passa för de egna behoven. Ytterligare ett exempel på hur individens behov anpassas efter organisatoriska förutsättningar ges i en annan intervju. I citatet nedan reflekterar informanten kring hur innebörden av värdegrundsparagrafen stämmer överens med hur äldreomsorgen är organiserad. I utformandet av insatserna upplever informanten att kommunen tar hänsyn till begreppen ”värdigt liv” och ”välbefinnande”:

[...] det är ju så man hela tiden tänker när man fattar beslut [...]. Det är ju också så kommunen tänker kring de insatser som finns, som man erbjuder.

Vad informanten säger är att kommunen har tagit värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre i beaktande vad gäller utformningen av de insatser som finns. Någonting som kan utläsas är att det finns ett visst antal insatser som kommunen eller stadsdelen ”erbjuder” sina äldre medborgare som är i behov av dem. Denna sensmoral framkommer mer eller mindre i samtliga intervjuer.

En sak som har framkommit i intervjuerna är att biståndshandläggarna tycker att det är av stor vikt att få återkoppling ovanifrån i organisationen för det jobb som utförs. Detta även när det uttrycks att arbetsfördelningen är skev eller arbetsbördan tung. I följande citat uppmärksammas detta:

Det är sådant som man som handläggare kan känna sig lite uppgiven över ibland, att man inte får gehör. För man hinner ju faktiskt inte göra det man faktiskt ska i sitt uppdrag [...], då blir det inte rättssäkert för den enskilde. [...] Och då krävs det att det finns en organisation som kan socialtjänstlagen och som tycker att den är viktig. För jobbar man i en organisation som kanske inte värderar den på samma sätt som man gör som handläggare så är det svårt att få igenom vissa saker.

I detta citat beskriver informanten det upplevda sambandet mellan att värdesätta socialtjänstlagen och förstå en handläggares arbetssituation. Att organisationen

och chefen står bakom biståndshandläggarna är viktigt då jobbet innebär många påfrestningar som kan få konsekvenser på handläggningsprocesser och rättssäkerheten däri. Detta bekräftas även av en annan informant:

Har du en hög arbetsbelastning så gör du inga bra utredningar och kanske inte tar rätt beslut heller. [---] Sedan tycker jag att man saknar feedback och personalvård när man har en tuff situation, att man tas på allvar...

Informanterna betonar vikten av god respons från organisation och chefer för att uppnå en rättssäker handläggning. Det kan utläsas ur citaten att handläggarna upplever en hög arbetsbelastning och att de ser en risk i att detta kan gå ut över klienterna. I det andra citatet sägs att det är viktigt att ”tas på allvar” ovanifrån, vilket ska tolkas som att informanten inte upplever att chefen förstår handläggarnas arbetssituation.

Det finns också uppfattningar bland informanterna att inte heller andra professioner har förståelse för biståndshandläggares yrke. Ett exempel på detta framkommer i följande citat:

Det är väldigt, väldigt många som har mycket att säga till om och det är många som glömmer bort det här med självbestämmande och integritet, att man ska respektera det [...], det är från hälso- och sjukvård, alltså sjuksköterskor, [...] som tycker att ”nej, men det är väl bara att personen får ett boende”.

I enlighet med vad som tidigare framkommit poängteras återigen vikten av de enskildas självbestämmande. Informanten belyser att andra professioner, i detta fall sjuksköterskor, ibland tar sig friheten att ha åsikter om sådant som tillhör biståndshandläggares ansvarsområde. Detta gör att handläggarna blir ifrågasatta, inte bara av den egna organisationen som tidigare nämnts utan även av andra professioner.

#### 5.4.1 Analys

I resultaten framkommer att det finns biståndshandläggare som upplever att de alltid behöver väga ekonomi och budget mot den enskildes individuella behov och att det är en påfrestande balansgång. Ur ett organisationsteoretiskt perspektiv kan detta visa på att handläggare som ingår i en människobehandlande organisation befinner sig mellan organisationen och individen. Organisationens krav och den äldres önskemål påverkar handläggarna på olika sätt och ibland åt skilda håll (Hasenfeld, 1983). Samtidigt som människobehandlande organisationer, i enlighet med vad som framkommer i teorikapitlet, har ekonomiska förutsättningar att förhålla sig till finns de till för medborgarnas skull och ska arbeta såväl med som för människorna (Hasenfeld, 1983; Svensson et al., 2008). I detta fall är det en biståndshandläggare som ska utföra detta arbete. Socialtjänstens mål formuleras bland annat i socialtjänstlagens portalparagraf där det framgår att människornas olika förutsättningar ska främjas av socialtjänsten. Emellertid har denna människobehandlande organisation även organisatoriska villkor, till exempel ska verksamheten kunna bedrivas med det skattefinansierade penningbelopp som finns att tillgå (Svensson et al., 2008). Mellan organisationen och de äldre finns det handlingsutrymme som biståndshandläggarna arbetar inom (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). Handläggarna förväntas genomföra sitt, av organisationen givna, uppdrag inklusive att tillgodose de äldres behov (Hasenfeld, 1983). Handläggarna skapar

delvis själva sitt handlingsutrymme genom att tolka och använda socialtjänstlagen samt andra organisatoriska regler i arbetet mellan organisationen och de äldre (Dunér & Nordström, 2005).

Det framkommer i resultaten att det finns en upplevelse bland biståndshandläggarna att ekonomin ibland tar alltför stort utrymme och att de enskilda därmed kan hamna i periferin. Detta skulle, sett ur en organisationsteoretisk synvinkel, kunna tyda på att de organisatoriska kraven blir alltför inflytelserika och att handläggare därmed av organisationen förväntas handla mer målrationellt (Christensen et al., 2005; Hasenfeld, 1983). I handläggares uppdrag, som utgår ifrån de organisatoriska målen, ingår att arbeta med och för människan varför det är viktigt att handläggare kommer ihåg detta för att inte styras för mycket av exempelvis budget. Genom att vara medveten om handläggaruppdraget i den människobehandlande organisationen ökar chansen att handläggningsprocesser utförs korrekt på så vis att de enskilda inte glöms bort (Hasenfeld, 1983).

Olika professioner behöver i många fall samverka kring den enskilde. I resultaten framkommer att detta kan bli problematiskt då exempelvis sjuksköterskor uttrycker sina tankar om enskildas sociala situation vilket tillhör biståndshandläggningen. Sjuksköterskor ingår i en människobehandlande organisation medan biståndshandläggare hör till en annan (ibid.). Organisationerna består av skilda yrkesuppdrag innefattande olika kompetenser (Hatch, 2002). När exempelvis sjuksköterskor på detta vis går in i biståndshandläggares kompetensområde frångår sjuksköterskorna inte bara det egna kompetensområdet utan även de mål som innehas av den egna organisationen (Svensson et al., 2008). När detta sker kan det ur ett salutogent perspektiv uppfattas som att den enskilde inte blir bemött på ett salutogent sätt. Detta eftersom sjuksköterskor då förbiser de enskildas självbestämmanderätt och gör informella bedömningar utan att ha en holistisk bild (Antonovsky, 2005). Med tanke på sjuksköterskors medicinska grundåskådning kan det utifrån det salutogena perspektivet antas att sjuksköterskor har ett mer patogent förhållningssätt än vad biståndshandläggare har (Tamm, 2012). Att sjuksköterskor går in i biståndshandläggares kompetensområde får för de enskilda till följd att deras möten med människobehandlande organisationer inte blir salutogena utan att fokus istället läggs på ohälsa (Antonovsky, 2005).

Som nämns i resultaten kan en alltför styrande ekonomisk situation medföra att de äldre försvinner. Utifrån ett salutogent perspektiv skulle detta kunna innebära att handläggare hindras ifrån att ha ett salutogent arbetssätt (Westlund & Duckert, 2012). Det framkommer också i resultaten att det upplevs att det finns vissa på förhand bestämda insatser som erbjuds och att handläggare i sitt arbete bland annat informerar de äldre om dessa och om hur äldreomsorgen är organiserad. Detta skulle kunna tyda på att handläggare snarare har utgångspunkt i verksamhetsförutsättningar än i de enskildas individuella behov (ibid.). Med mindre möjlighet att reflektera kring individuella behov och bedömningar minskas även handläggares salutogena förhållningssätt i handläggningsprocesser (Antonovsky, 2005). Om alltför stort fokus ligger på organisationens ekonomiska förutsättningar riskerar detta att de äldre inte blir lika delaktiga i handläggningsprocesserna samt utformandet av de beviljade insatserna (Westlund & Duckert, 2012).



## 6 Slutdiskussion

Denna slutdiskussion inleds med att sammanfatta de, enligt författarna, mest intressanta resultaten utifrån respektive tema. Därefter följer en konklusion och återkoppling till studiens syfte och frågeställningar samt förslag på framtida forskning. Uppsatsen avrundas med slutord från författarna.

### 6.1 Sammanfattning av och reflektion kring resultat

I det första temat som behandlar lagtolkning och reflektion framkommer det att socialtjänstlagen (2001:453) av biståndshandläggare anses vara både ”luddig” och självklar. Att lagen kan upplevas vara vag och ickekonkret blir eventuellt en konsekvens av att socialtjänstlagen är en ramlag, vilket nämns inledningsvis i denna kandidatuppsats. Det är troligtvis omöjligt att undvika en viss ”luddighet” i en ramlagstiftning då den ska fungera som styrmedel för ett brett verksamhetsområde. Det framkommer vidare i det första temat att socialtjänstlagen kan upplevas vara självklar och inte särskilt svårtolkad av handläggare. Detta på så sätt att det som står skrivet i till exempel portalparagrafen (1 kap. 1 §) och värdegrundsparagrafen (5 kap. 4 §) är just självklarheter, någonting som knappast kan ifrågasättas av många. På grund av att innebörden ses som självklar, skönjs att lagtexten kanske inte alltid problematiseras. Utifrån detta går det att ställa sig frågan om huruvida det ändock inte finns några tveksamheter kring innehållet i socialtjänstlagen och vad lagstiftaren egentligen menar med ”luddigheterna”. Det är intressant att personer som är verksamma inom samma yrkesområde kan ha såpass skilda tolkningar av den styrande lagstiftningen. I denna uppsats inledning står att läsa att vad som egentligen avsågs med inskrivningen av värdegrunden i socialtjänstlagen var att förtydliga de redan rådande rättigheterna och därigenom stärka äldre som klientgrupp (Blennberger & Johansson, 2010; SoU 2008:51). Detta stämmer överens med denna studies resultat men frågan är om det är någonting som biståndshandläggarna har läst sig till eller faktiskt tycker.

Det framkommer också i det första temat att handläggarna tycker att det ibland kan finnas svårigheter i att göra tolkningar av socialtjänstlagen och därefter använda dem i handlägningsprocesser. Det kan dock anses att tolkning och användning av lagen ska ingå i en biståndshandläggares yrkeskompetens för att på så vis kunna tillgodose de enskildas behov på bästa sätt. Ett annat resultat är att mer tid för gemensam reflektion är någonting som handläggarna efterfrågar. Detta för att uppnå en samsyn kollegorna emellan, för att de ska ha en gemensam lagtolkning. Det kan dock anas i resultaten att lagtolkning är någonting som sker på rutin och att tid för reflektion åsidosätts av såväl organisation som biståndshandläggare.

Självbestämmanderätten utgör en central del av socialtjänstlagen och återfinns i portalparagrafen. I det andra temat, om subjektiv kontra objektiv lagtolkning, framkommer att biståndshandläggarna som medverkar i den här studien anser att självbestämmande är väldigt viktigt, vilket måste anses vara sunt. Emellertid är det inte så konstigt med tanke på att självbestämmanderätten utgör en väsentlig del av den lagstiftning som styr socialtjänstens verksamhet. Med tanke på att självbestämmanderätten genomsyrar socialtjänstlagen och är markant i portalparagrafen bör handläggare, som har god kunskap om lagen, värdesätta människors självbestämmande. Att den enskilde får utnyttja sin självbestämmanderätt innebär att denne själv får formulera sina behov och önskemål, vilket kan härledas till re-

sultatet att biståndshandläggarna anser att de äldre själva ska få definiera vad exempelvis trygghet och meningsfullhet är. På detta vis blir tolkningen av portalparagrafen och värdegrundsparagrafen subjektiv, det vill säga anpassad efter varje individ. Detta betyder att biståndshandläggare måste vara reflexiva i sitt arbete och kunna anpassa sig efter respektive klient i användningen av socialtjänstlagen.

Å andra sidan framkommer det i resultaten att socialtjänstlagen även kan tolkas på ett objektivt sätt; vad gäller biståndsparagraferna (4 kap. 1–2 §§) uppfattas dessa vara generella. ”Skälig levnadsnivå” anses av handläggarna i den här studien vara en allmängiltig ”lågstanivå” som alla samhällets medborgare ska ha rätt till. Det framkommer vidare i resultaten att det till stor del är samma handläggare som anser att socialtjänstlagen ska tolkas subjektivt som också tycker att den ska tolkas objektivt. Att handläggarna har så motsägelsefulla tolkningar av socialtjänstlagen kan eventuellt även påverka användningen av lagen i handläggningsprocesser. Detta kan möjligen ge upphov till svårigheter i arbetet och eventuellt ge inverkan på bedömningar och beslut i enskilda ärenden.

Det framkommer i det tredje temat, som behandlar betydelse av riktlinjer, att biståndshandläggarna tycker att trygghet för de äldre är oerhört viktigt. Handläggarna menar att otrygghet hos klienter är något de ofta möter i arbetet och som kan påverka resten av deras liv och även vardagen i stor utsträckning. I resultaten nämns att handläggarna anser att riktlinjernas intentioner är goda men att de ibland kan hindra att en enskild beviljas den insats som önskas för att tillgodose behoven. Det tycks till exempel utifrån intervjuerna vara så att ett permanent särskilt boende för äldre i princip bara beviljas då det finns fysiska nedsättningar eller demensdiagnos. Att uppleva otrygghet i hemmet, sakna social gemenskap eller inte känna meningsfullhet i tillvaron verkar inte utgöra tillräcklig grund för att få särskilt boende beviljat, även om detta är vad som önskas och ansöks om.

Uppfattningar som förekommer om riktlinjer är att de stämmer överens med lagens intentioner, att det är godtagbart att bevilja insats med annan omfattning än vad som står skrivet i riktlinjerna enbart vid ”extremfall” samt att de är ett bra arbetsstöd. Det skulle kunna vara så att handläggare som använder riktlinjer mycket i arbetet inte reflekterat kring vad skälig levnadsnivå är i så stor utsträckning, då detta preciseras i och med riktlinjerna. På så vis fungerar äldreomsorgens riktlinjer som en omtolkning av socialtjänstlagen med inriktning mot äldreomsorg och biståndshandläggning. En riktlinje tycks ibland vara väldigt vägledande, nästintill lika styrande som en lag som enbart kan brytas mot vid ytterst speciella situationer. Andra handläggare menar att de använder riktlinjerna som ett stöd i arbetet och anser inte att det är problematiskt att genomföra individuella handläggningsprocesser. Emellertid har de troligtvis ständigt med sig riktlinjerna i bakhuvudet. Detta kan kanske innebära att de känner sig och anser sig vara trygga i sin yrkesroll och därmed fria att göra egna bedömningar och fatta beslut därefter. En ytterlighet bland resultaten är att en handläggare säger att det går att bortse ifrån riktlinjerna och istället hänvisa bedömningen och beslutet till socialtjänstlagen. Detta antyder att riktlinjerna inte alltid anses vara förenliga med lagens intentioner och att de eventuellt innefattar någonting mer än riktlinjerna. Denna inställning behöver dock inte nödvändigtvis betyda att handläggaren struntar i riktlinjerna. Det kan måhända istället tyda på att riktlinjerna används som en omedveten referens vid individuella bedömningar. Det är intressant att oavsett hur biståndshandläggarna tolkar och använder socialtjänstlagen samt riktlinjerna är så olika. Alla som har medverkat i den här studien verkar dock tycka att riktlinjer på ett eller annat vis är en tillgång.

I det fjärde och sista temat som handlar om organisation och ekonomi kommer det fram att handläggarna ibland får ekonomiska direktiv uppifrån som kan variera från år till år. Dessa muntliga förmaningar kan ses som en slags riktlinje som är mindre formell än de politiska riktlinjerna som tidigare har behandlats. Uppmaningarna antyder att handläggare inte enbart ska se till de äldres individuella behov utan även ha organisationens ekonomiska situation i åtanke i handläggningsprocesser. Att som handläggare ständigt behöva balansera mellan budget och individuella behov är någonting som problematiseras av handläggarna bland resultaten. Det framkommer vidare att handläggare har noterat att de äldre hamnar i skymundan till förmån för ekonomiska diskussioner inom organisationen.

Ett annat intressant resultat som yppar sig i det fjärde temat är att handläggarna i mångt och mycket verkar utgå ifrån en slags färdig ”insatskatalog”, utifrån vilken individens behov anpassas. Under intervjuerna har inget exempel på att frånga denna insatskatalog givits, vilket innebär att den troligen är väl inarbetad. Det uppstår således en komplicerad situation om en äldre person ansöker om någonting som går utöver detta.

Slutligen kan sägas att alla fyra teman har mycket gemensamt med varandra och ibland kan vara svåra att särskilja, vilket också nämns i inledningen till kapitlet med resultat och analys. Många intressanta resultat har framkommit men här har ambitionen varit att sammanfatta de mest spännande.

## 6.2 Konklusion och återkoppling

När arbetet skulle inledas började processen med att välja ämne, göra en problemformulering som därefter utmynnade i vad som skulle komma att bli studiens syfte och frågeställningar. Strax därpå inleddes informationssökandet och även skrivprocessen, vilket blev en bekräftelse på att ämnesvalet var rätt. Efter ungefär halva tiden genomfördes intervjuerna som troligen var både roligast och mest givande under hela perioden. Därefter påbörjades det stora arbetet med att sammanställa empirin för att sedan presentera resultat och analysera dem utifrån de två valda teorierna.

Studiens syfte var att undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen tolkar och använder socialtjänstlagen i handläggningsprocesser och hade tre tillhörande frågeställningar. Under arbetets gång har både syfte och frågeställningar varit ständigt närvarande för att försöka skapa en röd tråd genom hela uppsatsen.

Den första frågan; om hur biståndshandläggare tolkar socialtjänstlagen, har snarare besvarats genom hur tolkningar av socialtjänstlagen går till, vem som gör dem och vad som skulle kunna ha inverkan på tolkningsprocessen, än vad tolkningarna utmynnar i. De som har tolkningsföreträde är handläggarna som alltid är de som utifrån olika förutsättningar genomför handläggningsprocesser och fattar beslut. Klienters uppfattningar har förstås också betydelse, då de är huvudpersoner i människobehandlande organisationer. Gemensam reflektion på arbetsplatserna, riktlinjer, organisation och ekonomi är andra exempel på vad som kan påverka biståndshandläggares tolkningar av socialtjänstlagen.

Av lagtolkningen följer det praktiska användandet, vilket leder in på den andra frågeställningen om hur biståndshandläggare använder socialtjänstlagen i handläggningsprocesser. Hur handläggare tolkar lagen är alltså avgörande för hur användningen av den sker i enskilda ärenden samt vilket förhållningssätt handläggare har i mötet med klienter. På så vis får även organisatoriska förutsättningar så-

som riktlinjer och ekonomi betydelse för hur socialtjänstlagen används i handläggningsprocesser.

När det gäller biståndshandläggares möjligheter att påverka sitt arbete är tolkning och användning av socialtjänstlagen av vikt. Utformningen av handlingsutrymme sker mellan organisationen och de äldre men är också beroende av handläggares egna personligheter och egenskaper. Vilka och hur stora möjligheter biståndshandläggare har att påverka sitt arbete och hur detta yttrar sig är varierande och upplevs olika av informanterna i denna studie. Alla handläggare har inte heller samma anspråk på hur stort handlingsutrymmet ska vara och vad som ska innefattas i det. Hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen tolkar och använder socialtjänstlagen i handläggningsprocesser både influerar och influeras av deras möjligheter att påverka arbetet.

Genom att ha studiens syfte nära till hands genom hela uppsatsarbetet och ofta diskutera detta i förhållande till såväl tidigare forskning, teori, metodval samt inte minst presentation av resultat och analys har uppsatsen förhoppningsvis blivit sammanhängande att läsa. Detta avsnitt inleddes med att kortfattat summera uppsatsarbetet. Det har varit en intressant och givande process där många undringar har fått förklaringar men ännu fler frågor och funderingar också har väckts.

## 6.3 Framtida forskning

Det nämndes i denna uppsats första kapitel att införandet av värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre skedde relativt nyligen; den första januari år 2011 (Blennberger & Johansson, 2010). Därmed har det inte forskats särskilt mycket på vad den nationella värdegrunden har haft för betydelse för äldreomsorgen ännu. I förberedandet av arbetet med den här uppsatsen var värdegrunden en aspekt som upplevdes intressant att undersöka, därför blev värdegrundsparagrafen en av de fyra utvalda paragraferna från socialtjänstlagen. De fyra paragraferna som avses med begreppet socialtjänstlagen i denna uppsats är några av de mer mångtydiga och tolkningsbara paragraferna i lagen. I denna uppsats har värdegrunden funnits med och utgjort en del av studien, emellertid har den inte varit det enda som har studerats. Detta är en kandidatuppsats som har snuddat vid värdegrunden men det skulle vara intressant och givande att i framtiden få ta del av ytterligare forskning där värdegrunden får större fokus. Ger värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre en sådan inverkan som önskades i och med inskrivandet av den i socialtjänstlagen? Vilken betydelse har handläggares tolkningar av de mer diffusa delarna av lagen, på vilket sätt påverkar det rättssäkerheten för klienterna? Vilken inverkan har det på möjligheterna att göra likvärdiga bedömningar? Hur skulle detta kunna förstås i en social kontext med hjälp av exempelvis det socialkonstruktionistiska perspektivet? Det går också att fråga sig hur personer som arbetar inom verkställighet av insatser tolkar och använder exempelvis portalparagrafen och värdegrundsparagrafen samt vilken betydelse detta kan få för de äldre. Detta hade varit intressant att undersöka genom att anordna gruppintervjuer och låta olika professioner inom äldreomsorgen diskutera ämnet.

Enligt resultaten i denna studie verkar det finnas utrymme för biståndshandläggare att göra både individuella och generella tolkningar samt användningar av socialtjänstlagen, beroende på situation. Samhället tycks tendera att bli mer och mer individualistiskt, hur kommer äldreomsorgen att se ut när de som är medelålders idag tillhör äldreomsorgens klientgrupp? I förhållande till organisatoriska

förutsättningar och riktlinjer samt individuella önskemål och krav; hur kommer tolkning och användning av socialtjänstlagen att ske i framtiden?

Det hade också varit intressant att forska mer på vad de som faktiskt tar del av äldreomsorgen tycker. De äldre är trots allt huvudpersoner i äldreomsorgens verksamhet, varför det är högst relevant att studera äldres uppfattningar om organisationen. Detta hade eventuellt kunnat göras med hjälp av en kvantitativ metod, till exempel med en enkätundersökning. En del i denna enkätundersökning hade även kunnat vara att ta reda på vilka kunskaper de äldre har om socialtjänstlagen och sina rättigheter.

## 6.4 Slutord

Att arbeta med och skriva denna kandidatuppsats har varit spännande, roligt och lärorikt men även utmanande på olika sätt. Under tidens gång har det intresse för ämnet, som redan från början fanns, fördjupats och även bidragit till ytterligare inspiration inför det kommande yrkeslivet. Till sist tackas läsaren för uppmärksamheten. Förhoppningen är att tankar, funderingar och intresse har väckts under läsningen.

# Referenser

- Amundberg, Christina (1998): *Biståndsbedömning och handläggning i äldreomsorgen*. Stockholm: Kommentus Förlag.
- Andersson, Curt (1994): *Organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Andersson, Katarina (2007): *Omsorg under förhandling – Om tid, behov och kön i en föränderlig hemtjänstverksamhet*. Umeå universitet: Institutionen för socialt arbete.
- Antonovsky, Aaron (2005): *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Bergstrand, Bengt Olof & Hermansson, JanÅke (1998): *Äldreomsorgen inför 2000-talet – Kvalitet, handläggning och bemötande*. Höganäs: Kommunlitteratur.
- Blennberger, Erik (2002): *Forskning om etiska frågor för socialt arbete – Utredning inom Socialstyrelsens projekt Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Blennberger, Erik & Johansson, Bengt (2010): *Värdigt liv och välbefinnande – Äldreomsorgens värdegrund och brukarinflytande i tolkning och praktik*. Stockholm: Fortbildning.
- Bryman, Alan (2011): *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Christensen, Tom, Lægreid, Per, Roness, Paul G. & Røvik, Kjell Arne (2005): *Organisationsteori för offentlig sektor*. Malmö: Liber.
- Clevesköld, Lars, Lundgren, Lars & Thunved, Anders (2011): *Handläggning inom socialtjänsten*. Stockholm: Norstedts Juridik.
- Dalen, Monica (2007): *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups Utbildning.
- Dunér, Anna & Nordström, Monica (2003): *Dilemman i biståndsbedömarnas yrkesutövning*. Göteborg: FoU i Väst.
- Dunér, Anna & Nordström, Monica (2005): *Biståndshandläggningens villkor och dilemman – Inom äldre- och handikappomsorg*. Lund: Studentlitteratur.
- Dunér, Anna & Nordström, Monica (2006): "The Discretion and Power of Street-level Bureaucrats – An Example from Swedish Municipal Eldercare". *European Journal of Social Work*, 9, 4, 425–444.
- Engelstad, Fredrik (2006): *Vad är makt?*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik & Wängnerud, Lena (2007): *Metodpraktikan – Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts Juridik.
- Fahlberg, Gunnar (2009): *Socialtjänstlagarna*. Malmö: Liber.

- Fahlström, Gunilla (1999): *Ytters i organisationen – Om undersköterskor, vård- och sjukvårdsbiträden i äldreomsorg*. Uppsala universitet: Institutionen för folkhälso- och vårdvetenskap.
- Förvaltningslagen (1986:223).
- Gustafsson, Gerd (1999): *En omsorgstriad – Om relationer mellan omsorgsmottagare, vårdbiträden och hemtjänstassistenter*. Göteborgs universitet: Institutionen för socialt arbete.
- Halvorsen, Knut (1992): *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Hasenfeld, Yeheskel (1983): *Human Service Organizations*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Hatch, Mary Jo (2002): *Organisationsteori – Moderna, symboliska och post-moderna perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Jacobsen, Dag Ingvar & Thorsvik, Jan (2008): *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.
- Jacobsson, Katarina, Thelander, Joakim & Wästefors, David (2010): *Sociologi för socionomer – En stående inbjudan*. Malmö: Gleerups Utbildning.
- Karlsson, Ingrid (2006): *Att leda i kommunal äldreomsorg – Om arbetsledares handlingsutrymme, handlingsfrihet och skilda lojaliteter – Exemplet Halland*. Växjö universitet: Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete.
- Kjellin, David & Jedefrid, Mauritz, 1 oktober 2013, föreläsning i Göteborg: *Föreläsning om hur man använder data-baser och andra digitala resurser*.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lindelöf, Margareta & Rönnbäck, Eva (2004): *Att fördela bistånd – Om handläggningsprocessen inom äldreomsorgen*. Umeå universitet: Institutionen för socialt arbete.
- Lindelöf, Margareta & Rönnbäck, Eva (2007): *Biståndshandläggning och handlingsutrymme – Från ansökan till beslut i äldreomsorgen*. Lund: Studentlitteratur.
- Proposition 2009/10:116: *Värdigt liv i äldreomsorgen*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Socialtjänstlagen (2001:453).
- SOSFS 2012:3: *Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- SoU 2008:51: *Värdigt liv i äldreomsorgen – Betänkande av värdighetsutredningen*. Stockholm: Fritzes.

- Starrin, Bengt & Swärd, Hans (2006): "Makt och socialt arbete" i Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.): *Socialt arbete – En grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2008): *Handlingsutrymme – Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Tamm, Maare (2012): *Psykosociala teorier vid hälsa och sjukdom*. Lund: Studentlitteratur.
- Thomassen, Magdalene (2007): *Vetenskap, kunskap och praxis – Introduktion i vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups Utbildning.
- Thurén, Torsten (2007): *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber.
- Törnebohm, Håkan, Silow Wiig, Pål & Daneback, Kristian (under tryckning): *Att tänka själv tillsammans med andra – En diskussion om det vetenskapsteoretiska tänkandets betydelse för det sociala arbetets utveckling i utbildning, forskning och praktik*. Socionomens forsknings supplement.
- Vetenskapsrådet (2002): *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Westlund, Peter & Duckert, Malin (2012): *Salutogen handläggning – Bistånd enligt SoL inom äldreomsorgen*. Stockholm: Fortbildning.
- Wikström, Eva (2005): *Inflytandets paradoxer – Möjligheter och hinder för självbestämmande och inflytande i hemtjänsten*. Växjö universitet: Institutionen för samhällsvetenskap.



# Bilaga 1: Presentationsbrev



## GÖTEBORGS UNIVERSITET INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Hej!

Vi heter Emma och Matilda och studerar socionomprogrammet vid Göteborgs universitet, varvid vi under höstterminen 2013 ska skriva vår kandidatuppsats. Uppsatsens syfte är att undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen förhåller sig till intentionerna i socialtjänstlagen, inklusive den nationella värdegrunden för äldreomsorgen, i det dagliga arbetet och handläggningsprocesser. Därför är vi nu intresserade av att komma i kontakt med Dig som är biståndshandläggare och vill ställa upp på en intervju för att hjälpa oss i vårt uppsatsarbete. Vår förhoppning är att Du i och med detta får möjlighet att reflektera kring saker som rör Ditt arbete och bidra till ny kunskap och forskning på området. När uppsatsen är färdigställd kommer Du att kunna ta del av den.

Vårt önskemål är att intervjua Dig vid ett tillfälle någon gång under veckorna 43 eller 44, det vill säga mellan den 21 oktober och 1 november. Intervjun beräknas ta högst en timma och vi är relativt flexibla vad gäller såväl tid som plats. Under förutsättning att Du samtycker till det kommer intervjun att spelas in för att därefter transkriberas ordagrant. Ditt deltagande är helt frivilligt och kan när som helst avbrytas. Allt material som samlas in kommer att behandlas konfidentiellt och inga personuppgifter kommer att kunna identifieras av utomstående. De uppgifter vi tar del av kommer enbart att användas till uppsatsen.

Handledare för uppsatsen är Gerd Gustafsson, Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet. Kursansvarig är Ronny Tikkanen vid samma institution. Är Du intresserad av att delta i studien, önskar mer information eller har frågor; kontakta gärna någon av oss eller vår handledare.

Tack på förhand!

### **Student**

Emma Pettersson  
07xxxxxxx  
gusxxxxx@student.gu.se

### **Student**

Matilda Hellgren  
07xxxxxxx  
gusxxxxx@student.gu.se

### **Handledare**

Gerd Gustafsson  
Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet  
031-xxxxxxx  
xxxx.xxxxxxxxx@socwork.gu.se

# Bilaga 2: Samtyckesblankett



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

## Informerat samtycke

Vi heter Emma och Matilda och studerar socionomprogrammet vid Göteborgs universitet, varvid vi under höstterminen 2013 ska skriva vår kandidatuppsats. Uppsatsens syfte är att undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen förhåller sig till intentionerna i socialtjänstlagen, inklusive den nationella värdegrunden för äldreomsorgen, i det dagliga arbetet och handlägningsprocesser. Som en del i studien kommer vi därför intervjua biståndshandläggare inom äldreomsorgen.

Studien genomförs i enlighet med Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. Under förutsättning att Du samtycker till det kommer intervjun att spelas in för att därefter transkriberas ordagrant. Ditt deltagande är helt frivilligt och kan när som helst avbrytas. Allt material som samlas in kommer att behandlas konfidentiellt och inga personuppgifter kommer att kunna identifieras av utomstående. De uppgifter vi tar del av kommer enbart att användas till uppsatsen.

Handledare för uppsatsen är Gerd Gustafsson, Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet. Kursansvarig är Ronny Tikkanen vid samma institution. Om du önskar mer information eller har frågor; kontakta gärna någon av oss eller vår handledare.

Vår förhoppning är att Du i och med detta får möjlighet att reflektera kring saker som rör Ditt arbete och bidra till ny kunskap och forskning på området. När uppsatsen är färdigställd kommer Du att kunna ta del av den.

### Student

\_\_\_\_\_  
Emma Pettersson  
07xxxxxxx  
gusxxxxxx@student.gu.se

### Student

\_\_\_\_\_  
Matilda Hellgren  
07xxxxxxx  
gusxxxxxx@student.gu.se

### Handledare

Gerd Gustafsson  
Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet  
031-xxxxxxx  
xxxx.xxxxxxxxxx@socwork.gu.se

Undertecknad samtycker härmed till att delta i studien. Jag är informerad om att allt deltagande är frivilligt och när som helst kan avbrytas på min egen begäran.

\_\_\_\_\_  
Ort

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Underskrift

\_\_\_\_\_  
Namnförtydligande

# Bilaga 3: Intervjuguide

## Inledande frågor

Berätta om ditt jobb

Vad gör du, vad arbetar du med, var jobbar du?

Hur lång tid har du jobbat där?

Vad har du för examen och när tog du den?

Med vad och var har du jobbat sedan dess?

Vilka typer av biståndsbeslut kan du fatta på delegation?

Vilka kan du inte fatta?

## Socialtjänstlagen

Portalparagrafen

Vad innebär portalparagrafen enligt din tolkning?

Vilka ord är viktigast och varför?

Vilka problem kan du se i paragrafens formulering?

Hur använder du denna paragraf i ditt arbete?

Värdegrundsparagrafen

Vad innebär värdegrundsparagrafen enligt din tolkning?

Vilka ord är viktigast och varför?

Vilka problem kan du se i paragrafens formulering?

Vad tillför paragrafen till socialtjänstlagen i stort?

Hur använder du denna paragraf i ditt arbete?

Biståndsparagraferna

Vad innebär biståndsparagraferna enligt din tolkning?

Vilka ord är viktigast och varför?

Vilka problem kan du se i paragrafernas formulering?

Hur använder du dessa paragrafer i ditt arbete?

På vilket sätt tycker du att alla dessa paragrafer förhåller sig till varandra?

Hur kan de komplettera varandra?

På vilket sätt kan de vara motsägelsefulla?

## Handlingsutrymme

Vad (mer än socialtjänstlagen) påverkar ditt arbete?

Vilka möjligheter har du att påverka ditt arbete?

Vad ger dig möjlighet att påverka ditt arbete?

Vad hindrar dig att påverka ditt arbete?

## Avrundning

Finns det något viktigt som du har tänkt på men som vi har glömt att fråga om, som du vill tillägga?

# Bilaga 4: Socialtjänstlagen

## Bilaga 4.1: Portalparagrafen (1 kap. 1 §)

Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas

- ekonomiska och sociala trygghet,
- jämlikhet i levnadsvillkor,
- aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

## Bilaga 4.2: Värdegrundsparagrafen (5 kap. 4 §)

Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund).

Socialnämnden ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

## Bilaga 4.3: Biståndsparagraferna (4 kap. 1–2 §§)

Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Vid prövningen av behovet av bistånd för livsföringen i övrigt får hänsyn inte tas till den enskildes ekonomiska förhållanden om rätten att ta ut avgifter för biståndet regleras i 8 kap.

Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

Socialnämnden får ge bistånd utöver vad som följer av 1 § om det finns skäl för det.