



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# Hemtjänst på natten

Exempel på styrning och kontroll av nattpatruller i Göteborgs Stad

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

Termin: VT 2014

Författare: Martin Guhrés och Elisabeth Vähäkuopus

Handledare: Inger Kjellberg

# Abstract

**Titel** Hemtjänst på natten – Exempel på styrning och kontroll av nattpatruller i Göteborgs Stad

**Författare** Martin Guhrés och Elisabeth Vähäkuopus

**Nyckelord** Äldreomsorg, Hemtjänst, Makt, Organisation, Nattpatrull

**Syfte:** Uppsatsen syftar till att studera hur nattarbetare inom hemtjänsten i Göteborg beskriver att de styrs och kontrolleras av organisationen samt vilket handlingsutrymme de har. Uppsatsen ämnar att förstå detta ur ett strukturellt organisationsperspektiv med hjälp av maktteoretiska begrepp.

**Frågeställningar:** Hur beskriver medarbetare i nattpatruller inom hemtjänsten att de styrs och kontrolleras? Hur kan den beskrivna styrningen och kontrollen förstås ur medarbetarnas perspektiv? Vilket handlingsutrymme beskriver medarbetare i nattpatruller inom hemtjänsten att de har? Hur kan det beskrivna handlingsutrymmet förstås ur medarbetarnas perspektiv?

**Metod:** En kvalitativ studie som består av fyra semistrukturerade intervjuer och tre skuggningar som har genomförts i två stadsdelar i Göteborgs Stad. Empirin har analyserats ur ett strukturellt organisationsperspektiv med hjälp av de teoretiska begreppen; disciplinering, doxa, panopticon och handlingsutrymme.

**Resultat:** Undersköterskorna i nattpatrullerna beskriver sitt handlingsutrymme i bland annat schemaläggning och utformning av turlistor. Vi förstår handlingsutrymmet deltagarna beskriver som något som är nödvändigt för att kunna utföra arbetet men som begränsas av organisationen genom regler och bestämmelser. Detta uttrycks i att organisationen bestämmer vad som ska göras medan undersköterskorna bestämmer hur det ska utföras. Deltagarna beskriver att de styrs och kontrolleras bland annat genom bistånden och lagstiftning. Vi förstår denna styrning och kontroll genom våra teoretiska begrepp som subtil. Deltagarna styrs av organisationens mål och biståndens utformning.

.

# Innehållsförteckning

<b>Förord</b> .....	<b>5</b>
<b>Ordlista</b> .....	<b>6</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>7</b>
<b>Syfte och frågeställningar</b> .....	<b>8</b>
Syfte.....	8
Frågeställningar .....	8
<b>Bakgrund</b> .....	<b>9</b>
Äldreomsorgens organisation.....	9
Hemtjänstens historia .....	10
Nattarbete.....	11
<b>Tidigare forskning</b> .....	<b>12</b>
Äldreomsorg.....	12
Sjukvård .....	13
<b>Metod</b> .....	<b>14</b>
Kvalitativ metod .....	14
Litteratursökning .....	14
Urval .....	15
Presentation av deltagarna .....	15
<b>Intervjuer</b> .....	<b>15</b>
Intervjuguide .....	15
Materialinsamling genom intervjuer.....	16
Bearbetning av intervjumaterialet .....	17
<b>Skuggning</b> .....	<b>17</b>
Minietnografi.....	18
Insamling och bearbetning av fältanteckningar .....	18
<b>Analys och tolkning</b> .....	<b>19</b>
<b>Kvalitetsaspekter</b> .....	<b>19</b>
Reliabilitet .....	19
Validitet .....	20
<b>Etiska överväganden</b> .....	<b>20</b>
Informationsbrev.....	20
Etiska principer .....	20
Insamling av empiri .....	21

Anonymitet.....	21
<b>Metoddiskussion .....</b>	<b>22</b>
Urval och tillvägagångssätt.....	22
Intervjusituation.....	22
Skuggningar .....	23
Konfidentialitet.....	23
Analysmetod .....	23
<b>Teoretiska perspektiv .....</b>	<b>24</b>
<b>Organisationsperspektiv .....</b>	<b>24</b>
Strukturella perspektivet.....	24
<b>Disciplinering .....</b>	<b>25</b>
Konsten att fördela.....	26
Kontroll av verksamheten .....	26
<b>Teoretiska begrepp .....</b>	<b>26</b>
Handlingsutrymme .....	27
Doxa .....	27
Panopticon .....	27
<b>Resultat &amp; Analys.....</b>	<b>29</b>
<b>Bistånd .....</b>	<b>29</b>
<b>Struktur .....</b>	<b>33</b>
<b>Tidsplanering .....</b>	<b>34</b>
<b>Närvaro .....</b>	<b>36</b>
<b>Arbetsfördelning.....</b>	<b>37</b>
<b>Det är bara självklart.....</b>	<b>38</b>
<b>Frihet.....</b>	<b>40</b>
<b>Avslutande diskussion .....</b>	<b>43</b>
Svar på frågeställningar.....	43
Slutdiskussion.....	43
Vidare forskning .....	44
<b>Bilaga 1 - Informationsbrev .....</b>	<b>48</b>
<b>Bilaga 2 - Intervjuguide .....</b>	<b>49</b>
<b>Bilaga 3 – Observationsschema .....</b>	<b>53</b>

## Förord

Arbetet med uppsatsen har varit intensivt. Det är ett omfattande arbete i relation till tiden som vi har haft till förfogande. Att skriva denna uppsats har dock varit mycket lärorikt och intressant. Det har varit roligt att få möta nya människor och att få en inblick i nattpatrullernas arbete.

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Inger Kjellberg. Hon har varit ett stort stöd i arbetsprocessen och har bidragit med välriktad kritik samt hjälpt oss att hitta relevant litteratur. Förutom Inger vill vi även tacka deltagarna i studien för den tid Ni har lagt på att vara med på intervjuer och att Martin fick följa med Er i arbetet. Utan Er skulle inte denna uppsats varit genomförbar. Vi vill också tacka de två enhetschefer som förmedlade kontakten med deltagarna. Även Ida Åberg ska ha ett stort tack för att hon tog sig tid att ställa upp på att prova vår intervjuguide. Slutligen vill vi tacka Märta Gydell och Evelina André för en konstruktiv och givande opponering.

Under arbetet med uppsatsen har Elisabeth haft ett huvudansvar för intervjuerna och Martin det som gäller skuggningarna. Detta inkluderar transkriberingar för Elisabeth och fältanteckningar för Martin samt respektive metodavsnitt. Vid intervjuerna deltog båda två men Elisabeth ställde frågorna och hade intervjuguiden. Martin satt med och lyssnade samt flikade in med följdfrågor om det behövdes. Denna uppdelning mellan oss informerades även deltagarna om innan intervjun påbörjades. Övriga textdelar har vi båda arbetat på och redigerat tillsammans. Vi har delat upp det så att en av oss har börjat skriva vissa delar av uppsatsen och sedan har vi gemensamt läst igenom och redigerat texten.

Martin Guhrés och Elisabeth Vähäkuopus

11 maj 2014

Göteborgs Universitet

Institutionen för socialt arbete

## Ordlista

**Delegering** – uppgifter som hör till hälso- och sjukvårdslagen som delegerats till hemtjänstpersonal. Till exempel insulin, läkemedel och såromläggning.

**Hemsjukvården** – är hälso- och sjukvårdsinsatser som utförs i hemmet av bland annat sjuksköterskor.

**Hen** – vi har valt att använda oss av det könsneutrala pronomenet när det handlar om deltagarna och de vårdtagare som beskrivs i uppsatsen.

**Nattpatrull** – undersköterskorna som arbetar inom hemtjänsten på natten.

**Tillsyn** – en biståndsbedömd insats som innebär att hemtjänstpersonalen tittar till vårdtagaren för att se att hen mår bra.

**Treserva** – ett datorprogram som används av kommunen för utredningar, journaler och kommunikation.

**Trygghetsjour** – en larmcentral som hanterar trygghetslarmen för nio av Göteborgs stadsdelar.

**Trygghetslarm/trygghetstelefon** – är oftast i formen av ett armband eller halsband. Vid behov trycker man på knappen och man kopplas till trygghetsjouren.

**Tyst larm** – är när en vårdtagare larmar och trygghetsjouren inte får kontakt med denne.

**Undersköterskor** – vi har valt att kalla alla medarbetare inom hemtjänsten för undersköterskor istället för vårdbiträden. Detta för att underlätta för läsaren och för att alla deltagare har en undersköterskeutbildning.

**Vårdtagare** – de äldre som har insatser från hemtjänsten. Det kan också vara personer under 65 år som har hemtjänst genom Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade (1993:387). Våra deltagare använder ibland andra begrepp som till exempel brukare eller patient. Men vi har valt att själva konsekvent använda oss av begreppet vårdtagare.

## Inledning

Äldreomsorg är ett område där verksamhet bedrivs dygnet runt. För äldre människor som bor kvar hemma är hemtjänsten ett alternativ för att få den hjälp de behöver. De äldre som får hjälp av hemtjänsten har vi valt att kalla vårdtagare. Vårdtagare kan även behöva hjälp även under natten med till exempel toalettbesök, tillsyn, medicinering och förflyttning. Vårdtagarna kan bo över hela det geografiska området som hemtjänstenheten ansvarar för. Det kan innebära att en stor del av arbetstiden går till förflyttning mellan olika vårdtagare. Planering av arbetet kan vara svårt då det finns många önskemål om bland annat tillsynstider samt att det inte går att förutse larm från vårdtagare fullt ut.

Verksamheter inom äldreomsorgen styrs av de lagar och bestämmelser som finns. Ett exempel är Socialtjänstlagen (2001:453) där även äldreomsorgens nationella värdegrund ingår. För att se till att medarbetarna fullföljer sina arbetsuppgifter enligt de bestämmelser som finns är det ur organisationens perspektiv viktigt att kunna kontrollera dem. Organisationen behöver styra och kontrollera medarbetarna för att säkerställa att alla arbetar mot samma mål.

Ur ett organisatoriskt perspektiv skiljer sig nattarbetet inom äldreomsorgen från dagarbetet. Detta eftersom ledning och chefer inte är närvarande under arbetstiden. Det skapar behov av en annorlunda organisering av arbetet samt styrning och kontroll av de arbetsuppgifter som utförs. Därför vill vi undersöka hur undersköterskor i nattpatruller beskriver att de styrs och kontrolleras samt vilket handlingsutrymme de beskriver att de har.

Det är svårt att definiera vad socialt arbete är. Men vi anser att det kan definieras som att det syftar till att skapa bättre förutsättningar för den samhällsgrupp det riktar sig till. För att det ska ses som ett socialt arbete krävs det även att arbetet är strukturerat och organiserat. Äldreomsorgen är en verksamhet som riktar sig till äldre människor i samhället och syftar till att ge dem ett värdigt liv och välbefinnande. Hemtjänsten är en del av äldreomsorgen och de arbetar omsorgsinriktat för att ge äldre förutsättningar att bo kvar hemma. Undersköterskorna som arbetar inom hemtjänstens nattpatruller utför ett socialt arbete som inte har uppmärksammats inom tidigare forskning. Därför är det intressant att studera hur nattpatrullerna organiseras och styrs då detta påverkar omsorgens utformning.

Under den verksamhetsförlagda utbildningen (VFU) fick vi ett ökat intresse för äldreomsorgen och dess organisering. Elisabeth gick med en enhetschef inom hemtjänsten och Martin med en enhetschef för ett äldreboende. När vi började prata om att skriva uppsats tillsammans valde vi att skriva om hemtjänst ur ett organisationsperspektiv. Vi märkte snabbt att det fanns mycket tidigare forskning rörande hemtjänst. Däremot fann vi inget som specifikt handlade om nattpatruller och därför valde vi att uppmärksamma detta.

# Syfte och frågeställningar

## Syfte

Uppsatsen syftar till att studera hur nattarbetare inom hemtjänsten i Göteborg beskriver att de styrs och kontrolleras av organisationen samt vilket handlingsutrymme de har. Uppsatsen ämnar att förstå detta ur ett strukturellt organisationsperspektiv med hjälp av maktteoretiska begrepp.

## Frågeställningar

- Hur beskriver medarbetare i nattpatruller inom hemtjänsten att de styrs och kontrolleras?
- Hur kan den beskrivna styrningen och kontrollen förstås ur medarbetarnas perspektiv?
- Vilket handlingsutrymme beskriver medarbetare i nattpatruller inom hemtjänsten att de har?
- Hur kan det beskrivna handlingsutrymmet förstås ur medarbetarnas perspektiv?



# Bakgrund

## Äldreomsorgens organisation

Äldreomsorgens verksamheter är offentliga och finansieras till största delen av skattepengar. Som många andra offentliga verksamheter är den politiskt och byråkratiskt styrd (Nordström, 2000). Det är de kommunala politikerna i nämnderna och styrelserna som har ansvaret för att forma mål och riktlinjer för verksamheten samt fatta alla övergripande beslut. Politikerna väljs för en mandatperiod på fyra år vilket innebär att den politiska majoriteten som sitter i nämnderna och styrelserna kan ändras inför varje ny mandatperiod (Wolmesjö, 2005).

Kommunerna har det huvudsakliga ansvaret för äldreomsorgen, men sedan 1990-talet har denna decentralisering kommit att förändras något. Feltenius (2011) menar att staten i större utsträckning använder sig av styrmedel av den mjuka formen för att påverka utformningen av äldreomsorgens verksamheter. De mjuka styrmedlen är i form av handlings- och utvecklingsplaner, nationella mål och utvärderingar som möjliggör jämförelser gällande kvaliteten på omsorgen. Feltenius (2011) menar vidare att anledningen till att staten gör detta är för att komma tillrätta med de problem som har uppstått inom äldreomsorgen, samtidigt som man vill respektera den ansvarsfördelning som finns mellan stat och kommuner.

Äldreomsorgens nära koppling till de politiska nämnderna och socialpolitiska beslut leder till att verksamheten i stor utsträckning påverkas av samhällsliga värderingar. Beslut, mål och riktlinjer kan ändras snabbt och kan resultera i många förändringar och omorganiseringar (Nordström, 2000; Wolmesjö, 2005). Samtidigt är äldreomsorgen en människovårdande verksamhet och har som uppgift att tillhandahålla, organisera samt ge hjälp och stöd till människor. Genom att uppfylla vissa villkor som uttrycks i Socialtjänstlagen (2001:453) får man som medborgare tillgång till de tjänster som äldreomsorgen tillhandahåller, till exempel hemtjänst (Nordström, 2000).

Det direkta omsorgsarbetet styrs och kontrolleras främst av de politiska beslut, regler och direktiv som tas. Det är politiker som fattar beslut om mål för verksamheten och som även har beslutsmakten i enskilda ärenden. Makten att fatta beslut kan dock till viss del delegeras till tjänstemän (Nordström, 1998; 2000). Politikerna har också arbetsgivaransvaret och en ledningsfunktion. Det är denna aspekt av verksamheten, som politikerstyrd, vilket bidrar till dess komplexitet (Wolmesjö, 2005).

## Hemtjänstens historia

Den offentligt organiserade hemhjälp för äldre har sin startpunkt under mitten av 1900-talet. De äldre som inte klarade sig själva fick förlita sig på informell hjälp från anhöriga alternativt flytta till ålderdomshem eller fattigvårdsanstalter (Nordström, 2000; Trydegård, 2005). Marta Szebehely (1995) uttrycker det som att det fanns en ålderdomshemsideologi och beskriver hur äldre flyttade till ålderdomshem av olika anledningar, inte bara för att de behövde vård. En av anledningarna kunde vara att de äldre hade dålig ekonomi. För äldre som bodde i hem med låg standard byggdes pensionärshem. Detta gjorde man för att de äldre inte skulle behöva flytta till de institutionaliserade ålderdomshemmen enbart på grund av standarden på deras bostäder. Den allmänna folkpensionen från 1940-talet gav äldre en möjlighet till förbättrad ekonomisk situation och att de inte skulle behöva flytta till hemmen av den anledningen.

En som var motståndare till ålderdomshemsideologin var författaren Ivar Lo-Johansson. Han åkte i slutet av 1940-talet runt till ålderdomshem för att sedan skriva om det han såg i en artikelserie och en bok. Han förespråkade en hemmaboendeideologi, de gamla skulle bo kvar i sina hem och få den hjälp de behövde där. Han uttryckte det som ”hemvård i stället för vårdhem” (Edebalk, 1990, sid 14) och ville att ålderdomshemmen skulle ersättas med hemtjänst. Lo-Johanssons kritik av ålderdomshemsideologin blev startpunkt på en hetsig debatt som utmynnade i 1957 års riktlinjer för äldreomsorgen där det trycktes på att de gamla skulle kunna välja bort hemmen till förmån för att bo kvar i sin hemmiljö.

I och med förbättrade möjligheter att bo kvar i sina ordinarie hem skapades förutsättningar för en ny form av äldrevård (Trydegård, 2005). Röda Korset startade 1950 en verksamhet i Uppsala där hemmafruar anställdes några timmar om dagen som hemsamariter (Szebehely, 1995; Nordström, 2000). Denna verksamhet växte snabbt och 1964 tillkom det ett statsbidrag som gjorde att den ökade än mer. I slutet av 1970-talet nådde hemhjälp sin topp med både störst antal och störst andel äldre som fick hjälp i hemmet (Trydegård, 2005). Även äldreboende når sin topp i slutet av 1970-talet. De äldre ses som brukare av de tjänster som äldreomsorgen tillhandahåller och får oftast den hjälp de ber om (Trydegård, 2005). Under 1980-talet så minskade den offentliga äldreomsorgen, både vad gäller hemhjälp och institutionsvård. Szebehely (1995) skriver att under 1980-talet så minskade den offentliga verksamheten, samtidigt som den informella omsorgen som anhöriga står för ökade.

Från början var hemhjälp i första hand riktad till fattigpensionärer, men den blev snart populär även bland före detta tjänstemän med bättre ekonomi. Att äldreomsorgen skulle vara tillgänglig för alla var ett led i att få bort kopplingen till fattigvården och sågs mer som en grund för synen på välfärdssamhället (Nordström, 2000). I slutet av 1980-talet var det vanligare att högutbildade hade hemhjälp än lågutbildade (Szebehely, 1995).

I slutet av 1990-talet minskade andelen äldre som fick hjälp, både från hemtjänst och i boende (Trydegård, 2005). Äldreomsorgen blev mer restriktiv och det var de med störst behov som fick hjälpen. De äldre som enbart ville ha serviceinsatser (städ, inköp med mera) blev hänvisade att köpa hjälpen eller att be anhöriga om hjälp. Äldreomsorgen hade blivit mer marknadsorienterad och en beställarutförar-modell användes. Det går inte att se att det var någon skillnad i omsorgsbehoven mellan de som bodde kvar i det egna hemmet eller de som flyttade till ett äldreboende. Fortfarande är hemmaboendeideologin förhärskande och det antas garantera de äldres autonomi och integritet att bo kvar i det egna hemmet. Dock anpassas hemmen med hjälpmedel, som sjukhussängar, liftar etcetera, så de kommer att likna äldreboenden i viss grad (Trydegård, 2005).

## Nattarbete

Under våra eftersökningar kring nattarbete fann vi omfattande litteratur kring medicinska effekter både för skiftarbete och nattarbete. Litteraturen berör framförallt kroppens fysiska påverkan av dygnsrytm, dygnsvila, lång vakenhet med mera. Vi valde att endast kort gå in på detta i vår uppsats då vi inte har ett medicinskt fokus.

Då äldreomsorgen är en människovårdande organisation där syftet är att ge de äldre en möjlighet att leva självständigt så innebär det att det ställer andra krav på tillgängligheten till omsorg. Hemtjänsten ger de äldre en möjlighet att få hjälp i hemmet, men det innebär också att hemtjänstens insatser måste finnas tillgängliga dygnet runt för de personer som även behöver hjälp nattetid. På detta sätt blir nattpatrullerna inom hemtjänsten en viktig del av äldreomsorgens verksamhet, men att arbeta natt ger andra förutsättningar.

Nattarbete är förknippat med flera hälsorisker. Lagerström (1994) skriver att det genom trötthet kan leda till skador på ryggen, att dygnsrytmen störs och att hormoner som styr vakenhet och sömn påverkas negativt. Att jobba på natten gör att det kan vara svårt att skapa och bibehålla sociala relationer med personer som inte arbetar natt. Det finns dock studier som visar att nattarbete inom långvården är mindre tungt än vad dagarbetet är (Lagerström, 1994) och det bör nog vara likadant inom hemtjänsten.

Det finns även positiva sociala effekter av nattarbete. Det kan vara lättare att hinna med olika former av ärenden som enbart går att utföra dagtid. För vissa familjer kan det vara enklare att lösa omsorgen av barnen. Nattarbetare har vanligtvis en långledighet schemalagd som kan användas i olika syften (Åkerstedt, 1995). Nattarbetet passar också bättre för en del personer. Det är individer som har en förlängd dygnsrytm och som därför senarelägger dygnet och blir så kallade kvällsmänniskor. För vidare läsning om detta se Åkerstedt (1995, kap. 4).

## Tidigare forskning

Under våra eftersökningar fann vi ingen tidigare forskning om nattpatruller i hemtjänsten. Därmed valde vi att även ta med forskning om nattarbete inom hemsjukvården och sjuksköterskors upplevelser. Vi har försökt att finna internationell forskning om hemtjänst, men detta har visat sig svårt då äldreomsorgens utformning ser olika ut i olika länder.

### Äldreomsorg

Gustafsson & Szebehely (2005) visar i sin studie att det har skett en försämring i hur många vårdbiträden inom äldreomsorgen som uppger att de oftast kan påverka arbetsförhållandena. Samtidigt som deras bedömningar visar att samarbetet med arbetsledningen har försämrats mellan 1991 och 2000. Men att båda dessa faktorer har stabiliserats något mellan 2000 till 2003. Vidare visar deras studie att så många som 40 % av omsorgsarbetarna instämmer, både helt och delvis, i att deras värderingar ofta står i konflikt mot arbetsledningens. Detta menar de kan ses som ett tecken på att det finns allvarliga problem i relationerna mellan över- och underordnade i äldreomsorgen. Gustafsson & Szebehely (2005) visar också att det finns en stor oro för att arbetssituationen ska förändras till följd av omorganiseringar. Denna oro ökar ju längre ner i äldreomsorgens hierarki man kommer. 60 % av omsorgsarbetarna uttrycker en oro och anser att det genomförs omorganiseringar allt för ofta.

Ahnlund (2008) skriver i sin avhandling om hur arbetsmiljön inom äldreomsorgen är ett omdiskuterat ämne som problematiseras av forskare. De centrala problemområden som framträder är tidsbrist och att utrymmet för personliga kontakter i arbetet har minskat. Men Ahnlund (2008) har i sitt material funnit att en positiv aspekt av arbetet är att det är ett fritt arbete. De kan själva planera och lägga upp arbetet i arbetsgruppen utan arbetsledningens inblandning. Man har omväxlande arbetsuppgifter där sociala kontakter med dem äldre ingår. Personal inom hemtjänsten uppger även att det är en positiv aspekt att man får vara utomhus mycket. Ahnlund (2008) skriver vidare om hur den frihet personalen talar om möjligen kan vara en idealbild av hur de vill att arbetet skulle vara. För forskning visar att arbetet inom äldreomsorgen har blivit mer standardiserat och handlingsutrymmet för personalen har minskat.

Ellström & Ekholm (2004) skriver om hur vårdbiträden inom hemtjänsten i deras studie hade en upplevelse av att handlingsutrymmet gällande vad man fick arbeta med var begränsat genom regler och föreskrifter. Medan handlingsutrymmet gällande hur omsorgsarbetet skulle utföras var större, samtidigt som man anpassade sig efter vårdtagarens önskemål.

## Sjukvård

Olofsson, Bengtsson & Brink (2003) har i sin forskning om sjuksköterskors upplevelser av stress på arbetsplatsen funnit att negativa känslor uppstod när man upplevde att man inte hade chefer eller ledning som såg eller visade uppskattning. Deras studie visade också på att sjuksköterskorna upplevde en frustration över det administrativa arbetet som tog tid, vilket i sin tur gav mindre tid till patienterna. Detta upplevde dem inte lyftas eller lyssnades på av ledningen, utan att endast praktiska detaljer diskuterades på möten. Det kunde till exempel vara arbetstimmar och schemaförändringar. Utöver detta fann man att en känsla av hopplöshet infann sig när man kände att man inte hade någon möjlighet att påverka sitt arbete. Sjuksköterskorna uppgav att de vid flera tillfällen försökt påpeka sin arbetssituation för ledningen men att de inte fått någon reaktion. Därmed blev förtroendet för organisationen låg.

Laschinger & Finegan (2005) kommer i sin studie fram till att sjuksköterskors upplevelse av en rättvis arbetsledning, respekt för sitt arbete och sin tilltro till arbetsledningen ledde till ökad arbetstillfredsställelse och engagemang i organisationen. Sjuksköterskorna i studien kände att förhållanden där det i större utsträckning fanns tillgång till information, stöd, resurser och möjligheter att utvecklas ledde till att chefer brydde sig om deras välmående i förhållande till organisatoriska beslut samt att de fick förklaringar till varför man tog dessa beslut. Dessa faktorer ledde till en ökad tilltro till organisationen och dess ledning, vilket gjorde att sjuksköterskorna trodde på de mål och värderingar organisationen hade.

Knardal Persson & Mattson (2011) skriver om upplevelser och villkor för sjuksköterskor att arbeta natt inom hemsjukvården. I deras studie kom de fram till att anledningen till att man valde att arbeta inom nattpatrullen berodde på praktiska skäl så som närhet till arbetet och tillgång till extraarbete. Positiva aspekter var trivsel med arbetet, uttryck för att nattarbete passade dem och relationerna till patienter och anhöriga. Medan de negativa sidorna var organisatoriska förändringar, tidsbrist, samarbetssvårigheter och arbetsredskap som inte fungerade. Med organisatoriska förändringar tog sjuksköterskorna upp en förändring som skett, men det man reagerat negativt på var känslan av att de inte fått vara delaktiga och upplevelsen av att cheferna inte har någon förståelse för sjuksköterskornas arbetsvillkor.

## Metod

Vi har valt att genomföra en kvalitativ studie som består av både semistrukturerade intervjuer och skuggningar. Vi valde att använda oss av en kvalitativ forskningsmetod för att de ger oss en möjlighet att få en förståelse av den sociala verkligheten deltagarna beskriver (Bryman, 2011). Den kvalitativa intervjun har till sin fördel att den försöker undersöka den verklighet deltagaren upplever (Kvale & Brinkmann, 2009) samt att metoden lägger fokus på individens åsikter och ger mer fylliga och detaljerade svar (Bryman, 2011). Skuggningarna fungerar som ett komplement till intervjuerna och för att ge oss en större förståelse för nattpatrullernas arbete (Aspers, 2011). Genom skuggningarna kan man se det som deltagarna själva inte är medvetna om och därför inte kan berätta i en intervju (Czarniawska, 2007). Intervjuerna och skuggningarna kommer att behandlas var för sig i metodavsnittet.

### Kvalitativ metod

Vi har valt att använda oss av kvalitativ metod då vi intresserar oss av hur deltagarna beskriver sin upplevelse av styrning och kontroll samt vilket handlingsutrymme de anser att de har. Med en kvalitativ metod är det deltagarnas uppfattning av den sociala verkligheten som står i fokus (Bryman, 2011, sid 340ff). Det är deltagarnas beskrivningar som analyseras vilket leder till att metoden blir subjektiv. Det går inte att generalisera resultaten men å andra sidan är det en metod där möjligheterna för en fördjupad förståelse är stor. Genom att forskaren kommer nära deltagarna finns det ett utrymme för att till exempel ställa följdfrågor och få mer personliga svar (Aspers, 2011).

### Litteratursökning

Innan vi började söka efter tidigare forskning och litteratur försökte vi specificera vårt forskningsområde samt passande sökord både på svenska och engelska. Det var svårt att hitta relevanta sökord på engelska då organiseringen av äldreomsorgen är annorlunda i andra länder. I ett tidigt stadiet tog vi hjälp av Gupea för att se vad för kandidatuppsatser som skrivits så att vi inte upprepade något och Google Scholar för att få en översikt av fältet. Resultatet av sökningarna i Gupea gjorde att vi ändrade inriktning då vi fann att liknande studier gjorts nyligen. Sökningarna i Google Scholar hjälpte oss att se vilka sökord som inte används inom forskning eller var relevanta för oss samt att hitta flera intressanta artiklar. Det är företrädesvis Libris, GUNDA, SwePub och Social Services Abstracts som vi har använt och exempel på sökord är äldreomsorg, hemtjänst och nattarbete på svenska samt elderly care, home-help service och home care på engelska.

## Urval

Med uppsatsens omfattning och den tidsbegränsning som fanns valde vi att begränsa urvalet till Göteborgs Stad. För att ge alla nattpatruller i staden samma möjlighet att delta och ge oss en större möjlighet att få tillräckligt många deltagare, skickade vi ut en förfrågan till alla enhetschefer och en samordnare för nattpatrullerna i de tio stadsdelarna. I det första mailet förklarade vi syftet med vår uppsats och bifogade informationsbrevet som vi bad enhetscheferna att ge till sina arbetsgrupper. Vidare skrev vi att vi skulle komma att kontakta dem i slutet på veckan om det fanns intresse av att delta.

Efter en vecka skickade vi en påminnelse via mail till enhetscheferna för att se om de hunnit informera sina arbetsgrupper om vår uppsats. Vid detta tillfälle fick vi svar om att Martin kunde följa med i en av stadsdelarna för skuggning samt möjlighet att intervjua tre personer från samma nattpatrull. Eftersom att vi inte fick svar via mail från flera stadsdelar valde vi att ringa de enhetschefer som ännu inte svarat, här fick vi veta att tre stadsdelar inte var intresserade av att delta. Sedan hörde ytterligare en enhetschef av sig och meddelade via mail att det fanns en medarbetare som var intresserad av att både delta i intervju och ha Martin med under en natt för skuggning.

De fyra deltagarna i denna uppsats deltog både i skuggningarna och i intervjuerna. Sammanlagt genomfördes fyra intervjuer och tre skuggningar. En vikarie deltog även under en skuggning men intervjuades inte.

### *Presentation av deltagarna*

I studien deltog tre män och en kvinna från två olika stadsdelar i Göteborg. Alla är utbildade undersköterskor och har jobbat inom äldreomsorgen i mellan 5 – 20 år (två av dem har jobbat i 8 respektive 9 år). Två av deltagarna började jobba inom äldreomsorgen innan de blev undersköterskor och gick på Komvux respektive validering för att bli undersköterskor. Validering är ett sätt att få intyg på redan förvärvade kunskaper. Alla deltagarna har jobbat natt i mellan 3 – 5 år.

Anledningarna till att de valde att börja jobba natt skiftar något. Några av anledningarna är: familj, pengar och möjlighet till luftigare schema. Något som alla fyra nämner är att de i högre utsträckning är nattmänniskor.

## Intervjuer

Vi valde att genomföra semistrukturerade intervjuer med en intervjuguide (Bilaga 2) som var indelad efter fyra olika teman: bakgrundsfrågor, arbetsrutiner, arbetsupplevelse/organisering samt kontakt med arbetsledning.

### *Intervjuguide*

Vid utformningen av intervjuguiden användes flera metodhandböcker. Med stöd av Bryman (2011), Johannessen & Tuftte (2003) och Larsen (2009) tänkte vi på att än en gång informera intervjudeltagarna om de etiska principerna innan intervjun skulle påbörjas. Därmed skrev vi in detta som punkter i början av intervjuguiden.

Bryman (2011, sid 419ff) skriver om vikten av formuleringen av frågor och ger generella tumregler. En av dessa är att man vid utformningen av intervjuguiden ska ha uppsatsens syfte och frågeställningar i åtanke och ständigt fråga sig själv vad man är ute efter. Vidare försökte vi tänka på att skapa en viss ordning i intervjuguiden. Detta genom att gruppera frågor som berör samma tema och göra så att de följer varandra på ett bra sätt, samt tänka på att använda sig av ett språk som gör frågorna begripliga för informanterna och inte använda sig av fackspråk (Bryman, 2011). Vi valde därmed att ställa öppna frågor i så stor utsträckning som möjligt för att kunna ge informanterna möjlighet att svara med sina egna ord på frågorna, samt lämna utrymme för oväntade svar. I jämförelse till ledande frågor som kan begränsa informantens svar och i sin tur ge oss mindre material. Öppna frågor minskar också risken för att intervjuaren leder in intervjudeltagaren i en viss riktning (Bryman, 2011). Med dessa råd i åtanke valde vi att som inledning ställa bakgrundsfrågor kring utbildning, hur länge man arbetat natt, hur man började arbeta inom äldreomsorgen samt hur det kom sig att man började arbeta inom detta område.

Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2011) skriver att det kan vara till fördel att testa intervjuguiden på någon som inte ska delta i studien för att förbereda sig. Intervjuguiden testades på en person som tidigare har arbetat natt inom hemtjänsten. Efter provintervjun omformulerades vissa frågor och vi lade till en fråga om hemsjukvården.

#### *Materialinsamling genom intervjuer*

I förberedelse inför intervjuerna och under intervjuerna försökte Elisabeth tänka på att visa intresse för vad deltagarna sade samt att omformulera frågor om hon inte kände att svaren gav tillräckligt mycket. Utöver detta tänkte hon på att verbalt uttrycka intresse för det deltagarna sade vid längre svar, samt använda sig av de ord de använde under intervjun (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011).

Kvale & Brinkmann (2009) skriver om olika slags intervjufrågor. Under intervjun försökte intervjuaren tänka på att använda sig av dessa. Som uppföljningsfrågor i form av ett ”mm” eller en paus för att låta deltagaren få en möjlighet att fortsätta sitt svar. Sonderande frågor där intervjuaren bad deltagaren att berätta mer eller ge exempel, samt tystnad för att skapa pauser i samtalet och skapa utrymme för nya svar och tankar att komma fram. Vid några tillfällen användes även tolkande frågor för att förtydliga om intervjuaren uppfattat deltagarens svar på rätt sätt.

Intervjuerna spelades in på med hjälp av mobiltelefoner vid tre av intervjuerna. För att undvika risken att en ljudinspelning skulle försvinna, spelades intervjuerna in på två telefoner (Kvale & Brinkmann, 2009). Vi valde att inte föra anteckningar under intervjun då vi dels spelade in vad som sades, dels för att vi inte ville distrahera deltagaren eller minska samtalsflödet.



Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2011) skriver om hur viktigt det är att tänka kring var man håller intervjun, vilken tid och möjligheten till att prata ostört. Intervjuerna skedde i anslutning till att intervjudeltagarna skulle påbörja sina arbetspass, detta gjordes för att det skulle underlätta för undersköterskorna att delta samt att deras dygnsvila inte skulle påverkas. Efter tre av intervjuerna genomförde Martin skuggningarna i direkt anknytning till intervjuerna. Detta var på förslag från enhetschefen och deltagarna själva. Av denna anledning genomfördes intervjuerna på deras arbetsplats cirka en och en halv timme innan arbetspasset började. Intervjun genomfördes i ett av mötesrummen i arbetsgruppens lokaler.

#### *Bearbetning av intervjumaterialet*

De inspelade intervjuerna transkriberades med hjälp av VLC media player som är ett datorprogram som spelar upp ljud- och videofiler. Transkriberingarna gjordes med radnumreringar för att det skulle bli lättare att hitta tagna citat under uppsatsarbetet. Vidare visades kortare uppehåll i uttalandet med ett kommatecken och längre tystnad med tre punkter. Tankeuttryck som ööh, eeehh och mmm skrevs ut för att återge samtalstakt etcetera.

Kvale och Brinkmann (2009) skriver om hur det är en tolkande process att skriva ut intervjuer där skillnaden mellan muntligt och skriftligt språk ger upphov till praktiska och principiella frågor. Att transkribera är att transformera, att ändra språket från en form till en annan. Transkriberingar är en översättning från ett muntligt språk till ett skriftligt. Under intervjun är tonfallet och kroppsspråket omedelbart tillgängliga för dem som deltar i den sociala interaktionen. Men för den som läser transkriberingen är detta inte möjligt, bland annat är det svårt att återge ironi i text.

Vid några tillfällen under transkriberingen av intervjuerna var det svårt att höra vad deltagarna sa, detta bland annat på grund av att intervjuaren och deltagaren började prata samtidigt eller att deltagaren pratade för tyst. Vid dessa passager i intervjun hjälptes båda åt till att lyssna igenom och försöka förstå vad som sades.

#### **Skuggning**

Vi har valt att kalla fältstudierna för skuggning i stället för till exempel deltagande observation eller minetnografi. Skuggning som begrepp har vi hämtat från Barbara Czarniawska (2007; 2011). För henne betyder skuggningen en enklare form av observation än vad den deltagande gör då skuggningen leder till att forskaren kan fokusera på observationen utan att behöva göra något annat. Skuggningen har även fördelen att den är mobil vilket inte gäller vissa andra former av observationer (som till exempel videoinspelning) eller indirekta observationer (till exempel studier bakom enkelriktade speglar) (Czarniawska, 2011). Vi har dock tagit inspiration från andra som använder sig av andra begrepp än skuggning.

### *Minietnografi*

Deltagande observation kräver normalt sett att forskaren är ute på fältet under en längre tidsperiod än vad vi har för vår studie (Lalander, 2011). Lalander (2011) kallar kortare observationer för minietnografier. Han menar att det finns ett antal frågor som studenten/forskaren bör ställa sig om en minietnografi ska genomföras och han ger även några råd på vägen (Lalander, 2011, sid 103). En av frågorna Lalander menar att man behöver reflektera kring rör vilken kunskap en minietnografi kan tillföra som inte fås genom enbart intervjuer. Vi vill med fältstudierna få en inblick i hur arbetet för undersköterskorna i nattpatrullerna kan se ut. Patrik Aspers (2011) skriver att det kan vara bra med fältstudier som ett komplement till intervjuer och granskning av dokument, då det som görs kan skilja sig mot det som beskrivs i ord att det görs.

### *Insamling och bearbetning av fältanteckningar*

För skuggningen har ett observationsschema (Bilaga 3) upprättats med punkter att studera. Observationsschemat var till för att kunna fokusera på det som är relevant och inte försöka observera och anteckna allt. Observationsschemat uppdaterades efter första tillfället med fler punkter eftersom Martin ansåg att första tillfället gav för lite.

Tre nätter med skuggningar genomfördes i två olika stadsdelar. Under skuggningstillfällena har Martin fört anteckningar. För att ge en så riktig bild av fältet som möjligt bör anteckningar skrivas så nära inpå det som observerats som möjligt (Aspers, 2011). Minnesanteckningarna skrevs i stor utsträckning direkt vid återkomst till kontoren då det var svårt att skriva i bilen.

Minnesanteckningarna renskrevs i kronologisk ordning och med mer struktur i efterhand till fältanteckningar. Under processen med att renskriva och strukturera anteckningarna har även nya reflektioner och minnen av händelser skrivits in. Denna bearbetning av anteckningarna gjordes ett par dagar efter skuggningarna. Arbetet med fältanteckningarna har till stor del följt de fyra steg som Aspers (2011, sid 128) beskriver. Dessa fyra steg har använts på följande sätt:

- under besök hos vårdtagare har en mental anteckning gjorts
- i bilen har stödord antecknats fysiskt
- på kontoret har längre minnesanteckningar skrivits
- slutligen har materialet samlats och strukturerats till fältanteckningar efter skuggningarnas genomförande

Fältanteckningarna innehåller både vad som har observerats samt reflektioner kring händelser. På så sätt har en analys påbörjats redan under skuggningstillfällena.

## Analys och tolkning

Vi valde först att göra en tematisk analys med utgångspunkt i teori. Kvale och Brinkmann (2009) skriver om analysformen att materialet tolkas utifrån teoretiska begrepp. Vid analys och tolkning av materialet började vi med att läsa igenom intervjuerna och fältanteckningarna. Materialet lästes av oss båda flera gånger för att få en ökad förståelse av det så att vi kunde strukturera det. Vi markerade stycken, ord och meningar med siffror som motsvarade de teoretiska begrepp som vi använde oss av; disciplinering, doxa, panopticon och handlingsutrymme. Som ett exempel såg vi doxa när deltagarna pratade om saker i arbetet som naturliga och självklara. Handlingsutrymme såg vi i empirin när de talade om frihet i arbetet och möjlighet att påverka. Det vi markerat kopierades in i fem dokument, ett för varje begrepp. Från det omfattande sorterade materialet valde vi sedan ut de mest relevanta delarna för vår analys. Vi gick tillsammans igenom de teoretiska begreppen var för sig och diskuterade vad vi tänkte om materialet samt hur vi tolkade det.

Efter slutseminariet valde vi att istället göra en tematisk analys (Bryman, 2011, sid 528ff) med utgångspunkt i sju teman som vi såg i empirin vid en genomläsning av det gamla analysavsnittet. Vid genomläsningen skrev vi nyckelord i marginalen efter varje stycke med förslag på vilka teman vi kunde se. Sedan sammanställde vi dem efter en gemensam diskussion och skapade nya dokument för varje tema. Därefter valde vi att än en gång gå igenom vår empiri och se fältanteckningarna samt intervjuerna i ljuset av de nya temana. De sju nya temana kallar vi bistånd, struktur, tidsplanering, närvaro, arbetsfördelning, det är bara självklart och frihet. Som exempel på hur vi såg temat närvaro i empirin var uttalandet eller anteckningar om hur närvaro kontrollerades och vilka personer som ansvarade för detta.

## Kvalitetsaspekter

Vi använder oss av intern reliabilitet och validitet. Vi har tagit stöd av Brymans (2011) definitioner av dessa kvalitetsaspekter.

### *Reliabilitet*

Reliabilitet (tillförlitlighet) handlar om resultaten från en studie blir detsamma om den genomförs på nytt. Bryman (2011, sid 351ff) skiljer på intern och extern reliabilitet. Han menar att det är svårt att uppfylla kriteriet för en *extern reliabilitet* i kvalitativa studier, eftersom att det är omöjligt att frysa en social miljö och de sociala betingelser man studerar. I kvalitativa studier kan man istället ämna uppnå en *intern reliabilitet* genom att medlemmarna i forskarlaget gemensamt kommer överens om hur man ska tolka det man ser och hör. Vi kan inte uppnå en extern reliabilitet då vi har studerat en social miljö som inte behöver överensstämja med någon annan nattpatrull till sin helhet. Den interna reliabiliteten anser vi har uppnåtts då vi under arbetets gång och speciellt under analysmomenten gemensamt har reflekterat och diskuterat kring våra tolkningar av materialet.

## *Validitet*

Validitet handlar om ifall de slutsatser som har framkommit i en undersökning hänger ihop eller inte. Bryman (2011, sid 351ff) skiljer på intern och extern validitet. Den *interna validiteten* menar Bryman (2011) är lättare att uppnå i kvalitativa studier, då den innebär att det ska finnas en god överensstämmelse mellan forskarens observationer och de teoretiska idéer som utvecklas från dessa. Medan den *externa validiteten* är svårare att uppnå genom en kvalitativ studie, som rör i vilken grad resultaten kan generaliseras till andra sociala miljöer. Den externa validiteten är därför inte av intresse i denna studie. Gällande den interna validiteten har vi under hela forskningsprocessen gemensamt haft en pågående reflektion kring vad vår empiri visar. Vi har aktat oss för att ta citat ur deras sammanhang och gemensamt diskuterat kring hur vi tolkar citaten. I de fall där vi inte gemensamt kunnat enas om överensstämmelsen mellan empirin och de teoretiska tolkningar vi kommit fram till, har vi istället valt att ta bort dem.

## *Etiska överväganden*

Bryman (2011, sid 129-146) skriver om grundläggande etiska frågor för personer som är inblandade i forskning. Några av de etiska principerna som gäller i svensk forskning är: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

### *Informationsbrev*

I vårt informationsbrev (bilaga 1) som skickades ut till alla enhetschefer för nattpatrullerna i Göteborgs Stad informerade vi om studiens syfte, att deltagandet var frivilligt samt att man när som helst hade rätt att avbryta deltagandet i studien. De informerades om att vi var intresserade av att hålla intervjuer, där vi angav uppskattad längd och under vilka datum vi hade tänkt hålla intervjuerna. Vi skrev även att en av oss skulle vilja följa med under ett par arbetstillfällen. Detta för att kunna observera arbetet och att anteckningar skulle komma att föras under skuggningstillfällena.

### *Etiska principer*

Samtyckeskravet togs hänsyn till genom att personal själva fick bestämma om de ville delta i studien samt om de var villiga till att delta vid skuggningarna eller i intervjuerna. Konfidentialitetskravet informerade vi om i informationsbrevet där vi förtydligade att ingen annan än oss och handledaren skulle komma att ha tillgång till fältanteckningarna, inspelningarna eller transkriberingarna. Vi informerade om att allt material skulle komma att avidentifieras och att materialet efter avslutad uppsats skulle komma att raderas. I informationsbrevet skrev vi även att det material vi skulle komma att samla in inte skulle användas i något annat syfte än till denna uppsats/studie.

I en av stadsdelarna skedde kommunikationen angående deltagande i studien med enhetschefen som i sin tur hade frågat sin arbetsgrupp om det fanns intresse av att delta. I informationsbrevet hade vi tydligt skrivit att man skulle kontakta någon av oss om man var intresserad av att delta. Trots detta var det via enhetschefen för nattpatrullen som tider, plats och möjliga deltagare bestämdes. Att det är intervjudeltagarnas chef som frågar om de är villiga att delta kan möjligen påverka deras frivillighet. De kan uppleva att de är tvingade till att delta för att de möjligen kände ett outtalat tryck på grund av den beroendeställning de eventuellt befann sig i. Efter att Martin har genomfört två av skuggningarna upplevde vi inte att detta var fallet. Vår upplevelse av enhetschefen var att denne var positiv och angelägen om att vi skulle få en möjlighet att intervjua samt ha skuggningar i dennes arbetsgrupp. Deltagarna visade på en villighet att delta och ett intresse av att få läsa uppsatsen när den var färdig.

### *Insamling av empiri*

När intervjuerna genomfördes informerades intervjudeltagaren om anonymitet, rätten att avstå från att svara på frågor, möjligheten att avbryta intervjun, hanteringen av materialet, våra roller i intervjusituationen samt möjligheten att få ett exemplar av uppsatsen när den var färdig. Vidare tillfrågades intervjudeltagarna om de godkände att intervjun spelades in även om detta redan hade tagits upp i informationsbrevet. Men vi ville få ett muntligt godkännande innan vi gick vidare med intervjun.

Under skuggningarna har Martin varit med inne hos vårdtagare för att se hur arbetet går till. Martin har pratat med undersköterskorna innan och bitt om att de säger till om det av någon anledning inte passar att följa med in. Inne hos vårdtagarna har Martin presenterat sig för vårdtagarna och frågat dem om de tycker att det går bra att han är med. Han var beredd på att eventuellt lämna vårdtagarens hem om denne så önskade.

### *Anonymitet*

Vi valde att använda oss av svenska namn som vi uppfattar som könsneutrala samt pronomenet hen för att försöka säkerställa våra deltagares anonymitet. Det gjorde vi på grund av könsfördelningen bland deltagarna. Dessa namn är Alex, Sam, Kim och Robin.

Vi döpte även om stadsdelarna till Väster- och Österstad för att kunna säkerställa anonymiteten för nattpatrullerna. Vi har gjort det för att om stadsdelarna identifieras kan det leda till att även deltagarnas identitet röjs. Detta då nattpatrullerna är betydligt mindre arbetsgrupper än hemtjänstgrupperna som jobbar på dagen och kvällen.

## Metoddiskussion

Vi har under hela studiens gång försökt reflektera över för- och nackdelar med metodval och vad dessa inneburit. Under hela uppsatsskrivandet har vi kontinuerligt skrivit ner de metoddiskussioner vi haft och de viktigaste reflektionerna presenteras nedan.

### *Urval och tillvägagångssätt*

Vi är medvetna om att könsfördelningen hos våra deltagare inte är representativ för äldreomsorgen i stort, då detta yrke till största delen består av kvinnor. Men vår ansats har inte varit att se på empirin ur ett genusperspektiv och könsfördelningen var därför inte heller något som styrde oss i vårt urval. Utan det som var relevant i förhållande till vår uppsats var att man arbetade inom hemtjänstens nattpatrull inom Göteborgs Stad. Eventuella skillnader mellan kvinnor och män i synen på styrning och kontroll eller handlingsutrymme är inget som vi kan eller varit ute efter att se.

Vi har i efterhand diskuterat hur vi kom i kontakt med deltagarna via enhetscheferna och att detta hade sina nackdelar. En av dessa var att frivilligheten att delta kan ha påverkats. Trots att vi i mailet skrev att vi ville att enhetscheferna skulle förmedla informationsbrevet vidare till sina medarbetare har vi fått veta att vissa inte fått se det. Detta har kunnat vara en nackdel då det forskningsetiskt är av vikt att deltagarna är medvetna om förutsättningarna och deras möjligheter till att avbryta deltagandet om så önskas. Men intervjudeltagarna blev noggrant informerade om de etiska principerna i början av intervjuerna för att vi skulle försäkra oss om att de var införstådda med villkoren för deltagandet och vi informerade om att samma villkor gällde för skuggningarna.

### *Intervjusituation*

Vid två av intervjutillfällena kan deltagarna ha varit mindre förberedda inför intervjun. Vid en av intervjuerna visar det sig att två av deltagarna har bytt intervjudag med varandra samma dag. Detta kan ha lett till att personen som kom till denna intervju inte varit lika förberedd då denne hade tänkt sig genomföra intervjun dagen efter. Vid den tredje intervjun hade den tilltänkta deltagaren bytt arbetspass med en kollega och detta ledde till att kollegan istället ställde upp på att bli intervjuad av oss. Denne ställde upp med kort varsel och var inte förberedd vilket kan ha påverkat svaren.

Vi valde att på deltagarnas/enhetschefens önskan ha det på deras arbetsplatser för att underlätta för deltagarna att delta och få möjlighet att få sin dygnsvila. Dessutom var det mer behändigt att genomföra intervjuerna på arbetsplatsen då Martin vid tre tillfällen stannade kvar för att genomföra sina skuggningar. Under en av intervjuerna störs vi av kvällspersonal. Vilket leder till att intervjudeltagaren vid två tillfällen under intervjun är tvungen att dels stänga till dörren till rummet där vi sitter och dels svara i porttelefonen. Detta skedde endast under denna

intervju, de andra dagarna vi hade intervjuer blev vi inte störda. Vi är medvetna om vikten av att hålla intervjuerna med så lite störningsmoment som möjligt (Bryman, 2011).

### *Skuggningar*

Till en början använde vi oss av begreppet observation. Det är först senare efter inläsning om fältstudier som begreppet skuggning blev aktuellt. Vi har valt att genomgående kalla det för skuggning men i informationsbrevet står det därför observation.

När det gäller skuggningarna har Martin haft en del tvivel om nyttan av att lägga så mycket tid på dem. Czarniawska (2011, s.108) skriver ”Wolcott försökte inte dölja fältarbetets slit och släp: långa dagar, konstant tvivel på om man gör rätt och tråkigheter...”. Det beskriver rätt så väl hur Martin har känt stundtals kring skuggningarna. Efter första tillfället läste Martin på lite mer om etnografiska metoder för att känna sig mer trygg med skuggningarna, då han kände att han saknade kunskaper om hur de skulle genomföras. Martin upplevde det som att skuggning som metod är svårare än han tidigare tänkt.

### *Konfidentialitet*

Det kan finnas problem med anonymiteten i vår studie då det är ett litet urval. Eventuellt kan de som arbetar tillsammans identifiera sina kollegor. Detta har vi haft i åtanke under skrivandet av analys- och resultatavsnittet genom att vi reflekterat kring hur vi använt citaten. Men trots detta är det svårt att säkerställa full konfidentialitet när det är ett litet urval. Eftersom vi inte kan garantera full anonymitet har vi valt att utesluta vissa citat som vi anser skulle kunna leda till att deltagarna lider men. Men det finns fortfarande en möjlighet att känna igen uttryckssätt från citaten och koppla dem till en enskild deltagare (Bryman, 2011, sid 133f).

### *Analysmetod*

Vi valde att ändra analysmetod på grund av att den tematiska analysen med utgångspunkt i teorierna begränsade vårt perspektiv på empirin. Kvale & Brinkmann (2009) skriver om hur denna analysmetod har som nackdel att den kan leda till en teoretisk snedvridning som innebär att man endast ser de aspekter av empirin som man anser passar in i teorierna. Därför valde vi att omarbete vår analys genom att skapa teman utifrån empirin istället för att sedan applicera teorin på det material vi hade. Fördelen med denna analysmetod upplevde vi var att det gav oss ett mer flexibelt och öppet förhållningssätt gentemot vårt empiriska material.

## Teoretiska perspektiv

Vi använder oss av ett strukturellt organisationsperspektiv (Bolman & Deal, 2012) för att få en kontext där vi kan svara på våra frågeställningar. Den övergripande teorin vi använder oss av är Foucaults (2003) disciplinering och några av de principer som han tar upp. Vidare i analysen tar vi hjälp av begreppen handlingsutrymme, doxa och panopticon. Doxa och panopticon använder vi oss av för att tillsammans med disciplineringen få en fördjupad förståelse av den upplevda styrningen och kontrollen. Begreppet handlingsutrymme visar dels på det upplevda handlingsutrymmet hos nattpatrullerna och dels för att det problematiserar den styrning och kontroll vi ser i empirin.

### Organisationsperspektiv

Organisationer är komplexa och organisationsperspektivet hjälper oss att förstå hur de fungerar och varför de ser ut som de gör (Bolman & Deal, 2012). Perspektiven kan liknas vid modeller som utgör en förenkling av verkligheten som gör det möjligt att förstå den. Ett organisationsperspektiv hjälper oss att se den styrning och kontroll som undersköterskorna upplever från organisationen. Det är organisationen som sätter ramar för arbetet genom regler och rutiner medan undersköterskornas handlingsutrymme finns inom de ramarna. Det är alltså organisationen som är kontexten där styrningen och kontrollen samt handlingsutrymmet finns. I Bolman & Deals (2012) uppdelning med fyra olika organisationsperspektiv är det inom det strukturella som kontrollfunktioner och maktrelationer tydligast syns.

#### *Strukturella perspektivet*

Det strukturella perspektivet har sin utgångspunkt i Frederick W. Taylors och Max Webers modeller och teorier (Bolman & Deal, 2012). Taylor studerade och utvecklade modeller för att förbättra samt effektivisera, organisationer med hjälp av stoppur. Weber skrev om en idealorganisation där arbetsfördelningen är fast och hierarkisk samt att det finns regler som styr verksamheten. Det är kvalifikationer som styr rekryteringen och det finns karriärmöjligheter.

Bolman och Deal (2012) skriver att det strukturella perspektivet grundas i antaganden om att organisationer finns för att uppnå specifika mål och fördela arbetet för att göra detta så effektivt som möjligt. Genom samordning och kontroll ska medarbetarnas arbete kopplas samman för att arbetet ska bli rationellt och inte bygga på individens egna idéer om vad som ska göras. Med svaga eller dåligt anpassade strukturer i organisationen kan problem uppstå och prestationen blir sämre.

I utformning av strukturerna finns det olika faktorer att ta hänsyn till. Vilka faktorer man i slutändan faktiskt tar hänsyn till är beroende av vilka mål och yttre förutsättningar organisationen har. Dess enheter kan bland annat utformas efter vilka funktioner som behövs, till exempel att det finns en avdelning för städ och



en för matlagning. Enheter kan vara tidsmässiga och ha särskilda dag-, kvälls- och nattenheter samt att de kan vara uppbyggda utifrån vilken produkt man jobbar med. I vissa organisationer kan det vara aktuellt med olika enheter baserat på geografi eller målgrupp (Bolman & Deal, 2012).

Det strukturella perspektivet kritiseras för att leda till onödig byråkratisering och att resursfördelningen har brister. Men då en organisations struktur påverkar dess framgångar och effektivitet är det av intresse att studera den för att kunna styra organisationen i den riktning man vill (Bolman & Deal, 2012).

## Disciplinering

Vi ser det som att den disciplinära makten behöver finnas i moderna organisationer för att se till att alla medlemmar arbetar mot samma mål. Disciplineringen yttrar sig genom att man upprättar regelsystem och instruktioner för hur arbetet ska utföras. Detta kan till exempel vara:

- Lagar i form av Socialtjänstlagen (2001:453), Förvaltningslagen (1986:223) och Hälso- och Sjukvårdslagen (1982:763)
- Anställningsavtal som för med sig att man ska vara lojal mot arbetsgivaren
- Regler kring brandskydd samt hot och våld
- Rutiner kring användning av bil i arbetet

Punkterna ovan är exempel på hur disciplineringen som makt styr och kontrollerar medarbetarna i en organisation.

Den disciplinära makten har enligt Foucault (2003) som huvudsakliga uppgift att "dressera" individer och deras kroppar. Kroppen är objektet för disciplineringen som används både som verktyg och föremål för makten. Man ämnar genom detta att kontrollera kroppens rörelser, effektivitet och ekonomi. Foucault (2003) menar att disciplinen formar och skapar fogliga och undergivna kroppar,

Disciplinens historiska ögonblick är det ögonblick då en konst att hantera människokroppen uppstår, som inte bara syftar till att öka måttet av dess färdigheter eller ens måttet av dess underkastelse, utan till att skapa ett förhållande som på en och samma gång gör kroppen lydigare ju nyttigare den är- och tvärtom. (Foucault, 2003, sid 139-140).

Genom att disciplinera människan och dess kropp kunde man skapa ett maktmaskineri som gjorde det möjligt att få en kunskap om *hur* man kunde få andras kroppar att göra det man önskade men också en kunskap att *få* dem att göra det. På detta sätt menade Foucault att makten togs bort från kroppen (Foucault, 2003).

I det moderna samhället har den disciplinära makten blivit den mer använda formen av makt för att den är mer effektiv än andra maktformer. Målet med denna form av makt är inte att straffa mindre, utan att straffa mer effektivt. Straff och sanktioner förekommer men det är vanligare att disciplineringen sker via

tillsägelser, regelsystem, instruktioner, dagordningar och även som belöningar och uppmuntran (Nilsson, 2008).

Foucault (2003) delar in den disciplinära makten i två huvudteman som han kallar, konsten att fördela och kontroll av verksamheten. Inom båda dessa teman finns flera disciplinerings tekniker.

### *Konsten att fördela*

Det första temat, konsten att fördela, handlar om hur man fördelar individer i rummet (Foucault, 2003). Till att börja med måste man ibland skapa en specifik plats som är slutet och inte har något samband med andra platser. Detta kan som exempel vara en skola, ett fängelse eller en fabrik. Denna form av disciplin kallas för *sluten miljö*. Men den slutna miljön är inte tillräcklig, en mer subtil metod är *inrutningsprincipen*. Foucault (2003) skriver: "För varje individ finns det en plats, för varje plats en individ" (Foucault, 2003, sid 145). Genom att tilldela varje människa en plats eller uppgift undviker man att förlora kontrollen över vilka som är närvarande. På detta sätt märker man när någon saknas och samtidigt får man en möjlighet att kunna uppmuntra eller bestraffa enskildas beteenden. En tredje form av fördelning är *funktionella placeringar* som innebär att platser och rum definieras för ett specifikt syfte (Foucault, 2003). Anledningen till att man på detta sätt kodar ett utrymme är för att dels skapa ett nyttigt utrymme och dels för att kunna övervaka och kontrollera det som utförs i dessa rum. Den sista fördelningstekniken är *utbytbarhet* som handlar om att alla i organisationen ska vara utbytbara. Människan har en position i systemet och den enhet man tillhör har en rang i hierarkin (Foucault, 2003).

### *Kontroll av verksamheten*

Det andra temat, kontroll av verksamheten (Foucault, 2003), handlar om hur man genom olika disciplinerings tekniker kan övervaka och styra handlingar i verksamheten. *Tidsschemat* består av tre viktiga principer; att införa tidsrytmer, ha obligatoriska arbetsuppgifter och regelbundet återkommande processer. Genom att införa ett tidsschema skapar man en möjlighet att kunna styra kvaliteten på den tid som används. För att ytterligare se till att tiden utnyttjas på bästa sätt kan man införa regler på hur den ska användas. *Handlingens utformning i tiden* är när det skapas ett program för hur en handling ska utföras och genom att göra så har man även kontroll över förloppet. Medan *det uttömmande utnyttjandet av tiden* är att man fortgående försöker utnyttja den tid man har och skapa fler användbara stunder ur samma tidslängd (Foucault, 2003).

## Teoretiska begrepp

Vi använder oss av begreppen handlingsutrymme, doxa och panopticon. Alla begreppen rör makt i olika former och blir därför intressanta att titta på när det gäller styrning och kontroll. Begreppen täcker in makt från individen, arbetsgruppen och organisationen.

### *Handlingsutrymme*

Handlingsutrymme innebär att man som individ har en möjlighet att välja hur man ska agera utifrån det utrymme organisationens ramar sätter. Men handlingsutrymmet innebär även att man som individ har en professionell hållning och kunskap som gör att man har förmågan att bedöma rimligheten i de val som finns. Inom den kompetensen man har finns också en förmåga att påverka det utrymme som organisationen har satt upp, vilket gör att handlingsutrymmet skapas i samspelet mellan organisationen och professionen. Organisationen sätter gränser och ramar för handlingsutrymmet, samtidigt som professionen kan sätta sina egna gränser och påverka organisationen. En stark profession kan på så vis påverka hur organisationen sätter sina ramar, medan en svag profession lätt kan bli organisationens verktyg (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008).

### *Doxa*

Doxa är ett begrepp som kommer från den franske sociologen Pierre Bourdieu. Begreppet inbegriper förgivettagna föreställningar inom en kultur som varken kan diskuteras eller ifrågasättas då de tas för givet (NE, 2014-03-28). Järvinen (2002) skriver om hur doxa existerar inom vad Bourdieu kallar för ett fält. Fältet utgörs av ett område som till exempel en profession som läkare, sjuksköterska eller psykolog. Deltagarna i fältet, som Bourdieu kallar för aktörer, försöker skapa en distans mellan sitt fält och andra fält för att man vill skapa ett monopol på sitt område. Inom varje fält finns doxa som består av regler, rutiner och föreställningar. Dessa berättar för aktörerna vad som är rätt och fel, normalt och onormalt samt vad som är naturligt och onaturligt. En inneboende aspekt av doxa är att det finns ett motstånd och en vilja att hålla kvar de föreställningar som finns. Detta för att man på så sätt behåller de gränser som finns gentemot andra fält (Järvinen, 2002).

### *Panopticon*

Panopticon, ”det allseende ögat”, är det namn filosofen Jeremy Benthams gav till den plan av nya institutioner som han utvecklade under 1780-talet (Nilsson, 2008). Benthams panopticon ser Foucault (2003) som ett uttryck för en samordning av maktmekanismer. Byggnaden är cirkelformad och den yttre ringen består av rum som är avgränsade från varandra. Rummen, eller cellerna, har fönster in mot tornet i mitten på ett sätt som gör att det går att se in i cellerna men inte omvänt.

På detta sätt är det möjligt för en övervakare att kontrollera flera individer utan att de intagna kan se den som övervakar dem. Foucault skriver om den intagne: ”Han syns, men han ser inte; han är ett objekt om vilket information inhämtas, men han är aldrig subjekt i en kommunikation.” (Foucault, 2003, sid 201). På så vis lyckas panopticon med sin huvudsakliga uppgift, att göra den intagne medveten om att denne ständigt kan vara observerad. Effekten av detta blir att övervakningen i sig inte behöver utföras, endast tanken på att man i stunden kan vara observerad gör

att man handlar enligt regler och normer (Foucault, 2003). Illusionen av att ständigt vara övervakad leder till att den intagne till slut skapar sin egen inre kontroll, vilket gör den fysiska kontrollen onödig. Det har påpekats att de panoptiska principerna och deras verkan i vårt samhälle idag har ökats genom den tekniska utvecklingen av datorer, övervakningskameror, avlyssningsanläggningar och andra elektroniska kontrollsystem (Nilsson, 2008).

## Resultat & Analys

Vi presenterar här våra resultat och analys integrerat med varandra. Vi har delat upp det i sju teman; bistånd, struktur, tidsplanering, närvaro, arbetsfördelning, det är bara självklart och frihet. Vi tolkar empirin med hjälp av det strukturella organisationsperspektivet, teorin om disciplinering samt begreppen doxa, panopticon och handlingsutrymme. Deltagarna har vi valt att kalla Kim, Robin, Alex och Sam. De två stadsdelarna har vi valt att kalla Österstad och Västerstad.

### Bistånd

I följande avsnitt kommer vi skriva om biståndsenhetens och trygghetsjourens roll i förhållande till nattpatrullerna. Vi beskriver hur nattpatrullerna styrs och kontrolleras av dessa enheter i förhållande till den frihet deltagarna beskriver i sitt arbete. De teorier vi använder här är panopticon, handlingsutrymme, organisationsperspektiv och disciplinering.

De äldre som vill ha hjälp i hemmet ansöker om insatser från hemtjänst enligt Socialtjänstlagen (2001:453) 4 kap. 1§ och en biståndshandläggare utreder behoven i samråd med personen. Biståndshandläggarens utredning syftar till att se om den äldre har behov av hemtjänst. De tar beslut om insatser som är aktuella både under dag- och nattetid. Efter det skickas beslutet till de hemtjänstgrupper som ska utföra insatserna hos den äldre. Som Robin säger använder de sig av datorprogrammet Treserva för att kommunicera biståndet till hemtjänsten, ”... insatsen får vi via Treserva, på nätet, deras bistånd då om dom får nå hjälp...”. Även i den andra stadsdelen vi studerat använder man sig av Treserva.

Relationen mellan hemtjänsten och biståndsenheten är i formen av beställare och utförare (Szebehely, 2005). Kim säger, ”... biståndsbedömarna skickar ju i Treserva bistånd och så får vi fördela dom och så ska vi ju utföra det”. Det är biståndsenheten i form av beställare som sätter ramarna för vad som ska göras. ”Det är allt som biståndsbedömarna bestämmer att dom ska bedöma bistånd till, så det är ju allt mellan himmel och jord, vi har ju en dam som ligger på sjukhus nu, men vi har ju hundpromenader på morgonen...” (Kim). Hen fortsätter senare, ”... för vi kan ju inte påverka direkt, alltså det är biståndsbedömarna som sätter vart vi ska gå”. Biståndsbeslutet blir en form av kontroll av verksamheten i den meningen att de beslutade insatserna bestämmer vad som ska genomföras och under vilken tidsrymd. Hemtjänstens nattpatrull kan som exempel ha i uppdrag att genomföra vändningar tre gånger per natt hos en vårdtagare och en bestämd tidslängd de ska genomföras på. Vändningarna måste ske med en viss tidsrytm, alltså att det är ungefär lika lång tid mellan besöken vilket skapar en regelbunden återkommande händelse. Detta kallar Foucault (2003) för tidsschema och utgör en form av disciplinering som sätter ramar för hemtjänstens arbete.

Biståndsbeslutet ska stämma överens med vårdtagarens behov av stöd men en individs behov kan förändras över tid. Den biståndsbedömda tiden kan bli både för liten och för stor i sin omfattning. När tiden är för kort berättar dem hur de kontaktar biståndsbedömare för att utöka tiden. Detta för att se till att vårdtagaren får en omsorg som motsvarar dennes behov.

... om det är nånting som vi ser som .. förändras, om nån blir sämre och behöver mer tid så ska det ju skickas [...] det är ju för vår skull också, för om det tar, dom har tio minuter bistånd men, det tar en halvtimme varje gång, så behöver dom ju mer tid och då hör man av sig till biståndsbedömare... (Kim).

Robin berättar att biståndstiden också kan vara för lång,

... sen när vi får biståndet då läser man där, ser vad som behövs och om det är någonting som inte stämmer [...] som det står i biståndet, då mailar vi till biståndsbedömarna och förklarar hur det är, ibland det är för lite tid, ibland det kan vara, nån kan ha tid i en halvtimme fyrtiofem minuter, men behöver kanske bara fem tio minuter... (Robin).

Det båda deltagarna ger uttryck för är att det är viktigt att den biståndsbedömda tiden stämmer med vårdtagarens behov, det gäller både när tiden upplevs vara för kort eller för lång. När de upplever att tiden inte räcker till är det som Kim säger både för vårdtagaren och dem själva som de vill att tiden ska justeras. När tiden istället är för lång kan det leda till att deltagarna får en känsla av att tiden inte används på bästa sätt. Robin uttrycker det som en känsla av att, "... det [är] våra skattepengar som går, dit i onödan". Uttalanden kring tid som inte utnyttjas tolkar vi som en önskan om att använda tiden på bästa möjliga sätt. Foucault (2003) kallar detta för det uttömmande utnyttjandet vilket är en form av disciplinering som syftar till att skapa en positiv form av ekonomi kring hur man använder den tid som finns tillgänglig, hur man på bästa sätt får ut så mycket av den tillgängliga tiden som möjligt. Även sett ur det strukturella organisationsperspektivet kan man se hur ett ultimata utnyttjande av tiden är i linje med organisationens princip om största möjliga effektivitet (Bolman & Deal, 2012).

Kim beskriver att de har rutiner för att se till att biståndstiden stämmer överens med vårdtagarens behov och att de rapporterar tillbaka till biståndsenheten efter några nätter,

Vi har ju återrapportering om biståndsbedömare skickar ut nya bistånd till oss, brukar vi väl försöka .. rapportera tillbaka när man har varit där ett par dar .. efter några nätter, hur det har gått och om man tycker att den biståndsbedömda tiden är tillräcklig och om .. eller om det behövs mer eller mindre [--] alla blir eld och lågor om det kommer nått och det står att den här personen kommer behöva jättemycket hjälp, så kommer dom hem och så är man där i tio minuter, sätter på ett plåster [...] och så hade dom en sextio- sjuttio minuters bistånd, men det behövdes aldrig det är ju väldigt, om vi skulle få långa besök på natten att [...] man binder upp sig, det är lite riskabelt kanske... (Kim).

En av anledningarna till att nattpatrullen vill att biståndstiden stämmer är att de inte vill vara upptagna längre stunder. Kim säger att detta kan vara riskabelt vilket

vi förstår som att hen inte vill vara fast hemma hos en vårdtagare om någon annan larmar. Dessa larm kallas för trygghetslarm vilket är ett bistånd som används i båda stadsdelarna och syftar till att de äldre ska känna sig trygga i sitt hem genom att de kan få hjälp dygnet runt om något händer. Trygghetslarmen är kopplade till trygghetsjouren,

När dom [vårdtagarna] larmar då går det till Linné, det är trygghetsjouren som sitter där, och så ringer dom [trygghetsjouren] upp till oss [---] alla har sin larmkod, och så får vi koden och namnet på patienten som har larmat dom, å adress får vi också, dom har det på sin databas, och sen inte mer... (Robin).

När vårdtagaren larmar kan det till exempel vara att hen vill ha hjälp till toaletten men det kan också vara olycksfall. Trygghetsjouren tar emot alla larm och pratar med vårdtagaren. De frågar vad hen behöver hjälp med och gör en bedömning om nattpatrullen behöver svara på larmet. Om vårdtagaren inte svarar är det ett så kallat tyst larm,

... alltså ibland kan det va ett tyst larm som, larmet går bara men det är ingen som pratar och då vet vi inte [...] och då är det akut [---] det kan vara vad som helst men, det kan vara ingenting också, kanske någon trycker på knappen bara när de vänder sig och så att det kan vara, ligger på golvet... (Robin).

Eftersom ett tyst larm kan tyda på en akut situation åker alltid nattpatrullen på dessa. För att nattpatrullen ska få gå in i vårdtagarens hem krävs det ett beslut eller att denne har larmat. I normalfallet är det biståndsbedömaren som fattar beslut om insatser men under kvällar och nätter är det trygghetsjouren som har det ansvaret. De beslut som trygghetsjouren fattar är endast tillfälliga, "... biståndsbedömaren, eller chefen, eller ibland trygghetsjouren ringer att nått extra besök som behöver göras." (Alex). Även Sam berättar om detta, "Det är ingen chef som är närvarande då, eller vi har ju chefen som är trygghetsjouren [---] skulle det vara nått problem så är det dom man kan vända sig till". Då chefer inte finns tillgängliga under arbetspassen blir det trygghetsjouren nattpatrullerna har kontakt med. De har befogenheten att besluta om insatser när behov uppstår under natten. Ett exempel på ett händelseförlopp där trygghetsjouren är inblandade är:

Strax efter att nattpatrullen har börjat sitt pass ringer trygghetsjouren om att det är en vårdtagare som har larmat. Det är fortfarande kvällspersonalen som ansvarar för larmen så två av dem åker iväg. Robin berättar att vårdtagaren har diabetes och tidigare hittats medvetslös. När kvällspersonalen kommer tillbaka informerar de om att de har kollat blodsockret och att det var högt. För att få ner det gav de vårdtagaren vatten att dricka. [---] Under kvällsrundan tycker Robin att de borde göra en extra tillsyn hos vårdtagaren för att kolla hur hen mår. Kim vill att det ska gå rätt till och ringer därför till trygghetsjouren som har mandat att fatta beslut om detta. De får klartecken att titta till vårdtagaren, men först vid två-, tretiden. [---] Under andra rundan genomförs ett extrabesök hos vårdtagaren som larmat tidigare under kvällen. Vårdtagaren verkar nu må bättre och får lite vatten att dricka. (Fältanteckningar).

Ur fältanteckningarna ovan kan man se hur Robin och Kim ringer till trygghetsjouren för att få tillstånd att åka hem till vårdtagaren. Anledningen till att Robin och Kim inte genomför en tillsyn utan beslut tolkar vi som en önskan att följa de bestämmelser som finns. Foucault (2003) beskriver panoptismen som att man har en känsla av att man när som helst kan vara övervakad och därmed uppför sig enligt reglerna. Att de följer reglerna även om de känner att vårdtagaren behöver tillsyn kan tolkas som att de har internaliserat reglerna och för att undvika konsekvenser följer dem beslutsordningen. Trygghetsjouren är en del i denna beslutsordning genom att de har mandat att fatta beslut om tillfälliga insatser med mera. Därför står trygghetsjouren för disciplinering som sker enligt principerna om inrutning och tidsschema. De sätter ramarna för var nattpatrullen ska åka och när, som i fallet i den ovan beskrivna händelsen. På så sätt ersätter trygghetsjouren till viss del både biståndsenheten och enhetschefen under natten. Därmed förstår vi det som att de har samma disciplinerande funktion som bistånd, men med undantaget att trygghetsjouren inte på förhand kan veta när larmen kommer och från vem.

Trots att biståndsbeslut och trygghetsjouren sätter ramarna för nattpatrullens arbete så beskriver deltagarna att de har en frihet i utförandet av arbetet. Detta tydliggörs av Alex, ”fast vi har ganska fritt liksom fria händer [...] det här att planera och så utföra jobbet”. Sam utvecklar det vidare, ”... att man kan styra liksom sitt arbete själv det är ingen som står över axeln och tittar liksom .. vi är väldigt självgående”. Vi förstår det som att friheten de uttrycker består i *hur* de genomför insatser, inte *vilka* uppgifter de har. Vilka uppgifter nattpatrullen har beslutas av biståndsenheten och trygghetsjouren, medan nattpatrullen själva kan besluta hur uppgifterna genomförs. Det stämmer väl överens med vad Ellström & Ekholm (2004) kommer fram till i sin studie angående hur handlingsutrymmet upplevdes vara större när det gällde hur omsorgsarbetet skulle utföras. Även Ahnlund (2008) skriver i sin avhandling om att det fria arbetet inom äldreomsorgen består av en möjlighet att själv kunna planera och lägga upp sitt arbete utan ledningens inblandning samt varierande arbetsuppgifter med sociala kontakter till vårdtagarna.

Robin beskriver att hen känner en frihet i arbetet hemma hos vårdtagaren och att hen anpassar insatsen utefter de behov som finns just då,

Vi är ganska fria faktiskt alltså på natten, eftersom vi vet ju vad kan vi göra och hur långt kan vi gå, oftast när vi jobbar på natten, jag bryr mig inte så mycket om det där som står på biståndet om jag ska vara helt ärlig vi går efter det behovet som finns hemma hos dom, alltså man kan inte stå där och läsa biståndet [---] så man kan inte säga, nu är det dags, nu måste jag gå, hej då... (Robin).

Vi tolkar det som att denna frihet leder till ett handlingsutrymme som nattpatrullen använder sig av för att ge vårdtagarna en så god omsorg som möjligt. Detta innebär inte att de helt frångår biståndsbeslutet, utan de kontaktar som tidigare nämnts en biståndsbedömare när de ser ett förändrat omsorgsbehov hos en vårdtagare. Svensson, Johnsson & Laanemets (2008) beskriver hur



handlingsutrymmet består av att man har en professionell kunskap som gör det möjligt att fatta rimliga beslut inom organisationens ramar. Robin visar på en medvetenhet kring ramarna för handlingsutrymmet och kunskapen om den frihet man har inom dessa gränser när hen beskriver hur arbetsgruppen vet vad de kan göra och hur långt de kan gå. Vi förstår det som att valet att frångå biståndsbeslutets tidsram bygger på bedömningen att vårdtagarens behov är viktigare än att följa biståndstiden. Eftersom att insatsernas syfte är att ge en god omsorg följer nattpatrullen fortfarande organisationens mål som grundar sig i äldreomsorgens nationella värdegrund, ”Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund).” (Socialtjänstlagen, 2001:453 5 kap. 1§).

## Struktur

Här kommer vi ta upp de strukturella förutsättningarna för nattpatrullerna. Vi tar också upp hur rapporteringen mellan nattpatrullerna och andra hemtjänstgrupper går till. Rapporteringen ser vi som en del av strukturen då det handlar om samverkan mellan arbetsskiften. De teorier vi använder oss av här är organisationsperspektiv och disciplinering.

Det är organisationens ledning som styr över arbetstidernas förläggning och vissa val görs för att så stor effektivitet som möjligt ska uppnås. Vårdtagarnas behov skiftar under dygnet och detta avgör hur stor bemanning som behövs under olika tider. Att dela in organisationen i enheter eller skift ger möjlighet att skapa specialiserade och effektiva grupper. Enligt det strukturella organisationsperspektivet finns det flera olika aspekter att ta hänsyn till när man strukturerar upp organisationer (Bolman & Deal, 2012). I de stadsdelar som vi studerat använder man sig av indelningar utifrån tid med dag-, kvälls- och nattskift. Dag- och kvällspersonalen är även uppdelad efter geografi. Men även om de olika skiften är uppdelade utifrån tid innebär det inte att de är oberoende av varandra. För att omsorgsarbetet ska fungera måste man kommunicera med varandra och överföra viktig information om framförallt vårdtagarna, eftersom att arbetsgrupperna i stor utsträckning arbetar med samma vårdtagare. För att möjliggöra denna informationsöverföring har man rapportering mellan arbetslagen, ”Vi har rapportering på kvällen och sen på morgonen, om det har varit lugnt eller så.” (Alex). Hen berättar vidare, ”... vi rapporterar alltid muntligt .. om det har hänt nånting på morgonen då.” (Alex). Robin vidareutvecklar hur rapporteringen ser ut i ena stadsdelen,

Dom som har jobbat kvällen, dom slutar ju elva och vi är här tio så dom ser att vi är här, så får vi rapport, sen på morgonen, dagen börjar kvart i sju, fyra stycken, så rapporterar vi till dom och resten kommer klockan sju, så vi får träffa dom och dom får träffa oss också. (Robin).

På detta sätt blir rapporteringen en samarbetsform mellan skiften och gör dem beroende av varandra. Utöver informationsöverföringen mellan hemtjänstens olika arbetslag så kommunicerar man även med biståndsenheten.

Kommunikationen mellan biståndsenheten och hemtjänsten behövs för att hemtjänsten ska ha aktuell information om biståndstid och beslut om insatser. Biståndsenheten bildar en egen del inom äldreomsorgen som är delvis fristående från utförarna, i det här fallet hemtjänsten. Skiften och biståndsenheten kan ses som celler som gentemot varandra är delvis slutna. En sluten miljö som form av disciplinering kräver att platserna som skapas inte har något samband med andra platser (Foucault, 2003). Vi förstår dem därför inte som helt slutna miljöer då det krävs ett samarbete och en kommunikation mellan äldreomsorgens enheter. Detta gör att slutna miljöer som disciplineringsform inte är aktuell för hemtjänstens nattpatrull.

## Tidsplanering

I detta avsnitt fokuserar vi på nattpatrullens schema och hur planeringen av detta fungerar. Vi tar också upp nattpatrullens turlistor och hur de utformas. Vi teoretiserar kring detta med hjälp av begreppet handlingsutrymme.

I båda stadsdelarna har de ett system med önskeschema som läggs in i ett datasystem. Dock berättar deltagarna att det i stort sett blir ett rullande schema som ser likadant ut varje schemaperiod, ”... alltså vi har gjort så att ändå vi har fast schema, så man lägger varje schemaperiod samma.” (Robin). Det rullande schemat är något arbetsgruppen själva har utformat för att det ska passa för alla och för att de ska jobba lika många helger,

... schema, det är samma hela tiden och vi har lagt ett schema som passar alla [---] vi lägger så att vissa veckor vi kan jobba ganska intensivt och sen man kan ha en långledighet också, så man kan koppla av lite och så, så det funkar, och som jag sa, mellan oss det funkar jättebra, så man kan göra ett byte också om det behövs...(Robin).

Däremot är inte schemat hugget i sten, utan det finns möjlighet att byta arbetspass med varandra. I Österstad behöver de inte meddela enhetschefen när de byter pass utan de kan göra det på egen hand om båda parter är överens,

... liksom som jag nu skulle jobbat måndag tisdag .. så .. frågade jag ’vill du jobba måndag tisdag? Så kan jag jobba för dig onsdag torsdag’. Så då går man in på Personec och så skriver man dit det, eller så kan man säga till chefen men .. chefen litar ju på oss att vi gör det, men egentligen ska man fråga chefen .. och, eller jag tror det har vart beslut om det går, det är okej att byta bara man skriver in det... (Sam).

Det enda de behöver göra vid byte av arbetspass är att skriva in det i datorprogrammet Personec. Vid sjukdom hjälper samordnare från dag- och kvällspassen till och tar in vikarie. I övrigt berättar deltagarna att de upplever att de har ett ansvar för schemalaggningsen. Robin säger,

Samordnaren är ju en på kvällen också men alltså egentligen dom gör ju inte så mycket för oss [---] kontakt har vi men det är ingenting dom kan påverka i vår schemaläggning, arbete eller så, vi är mer självständiga [---] om det är någon sjuk, det är dom som fixar det, alltså vi på natten vi får sköta oss själva hela tiden.

Möjligheten för nattpatrullen att lägga sina scheman som de önskar begränsas av till exempel tjänstgöringsgraden och arbetstidslagen (1982:673). Lagen reglerar bland annat dygns- och veckovila samt arbetstimmar per vecka. Det deltagarna beskriver ovan förstår vi som ett handlingsutrymme då de genom sitt ansvar över schemalaggningsen kan anpassa sina scheman därefter. Vi ser även ett handlingsutrymme i möjligheten att byta arbetspass med varandra eftersom att man inom de ramar som ges sinsemellan kan komma överens om ett passbyte.

Utöver schemalaggningsen ansvarar arbetsgrupperna också för turlistorna. Det är listor över vårdtagare som har fasta besök och ungefärlig tid för besöket. Denna lista justeras så fort det sker förändringar, antingen det gäller nya bistånd eller tillfälliga beslut från till exempel Trygghetsjouren,

... vi har ju lista [...] gjort lista för oss själva liksom, vi ändrar ju vid behov, om det kommer nya, ska vi ändra att [...] vi har ju skrivit upp alla och, gjort pärmar och så, att alla ska bli gjorda, liksom alla besök, så att man inte missar nån (Alex).

Nattpatrullerna är inte ute och åker runt hela natten utan de försöker ta besöken under olika rundor då de besöker flera vårdtagare i följd. I båda stadsdelarna är insatserna under natten för tillfället uppdelad på tre rundor.

Vi har ju en turlista och om den behöver uppdateras är det oftast jag [---] jag tror det är ganska självklart om vi får en ny vart det finns plats och vad som är lämpligt, vi har ju .. just nu i alla fall, och ganska långt tillbaka så har det fungerat rätt så bra, vi har en första runda vid tio tiden, och sen så .. har man ju ytterligare en runda vid två tiden och ytterligare en runda vid fem tiden... (Kim).

Medarbetarna beskriver en viss flexibilitet över vid vilken tidpunkt besöken genomförs, men att biståndsbesluten vanligtvis innehåller en ungefärlig tid,

... eller cirkatid liksom, mitt i natten eller, ah, så vi brukar dela upp natten i tre rundor [...] förnatt och så mittnatten och så morgonen då så, men jag har fått för mig dom brukar skriva en tid .. men då skriver dom alltid cirkatid, det är inte säkert vi kan komma den tiden då heller. (Sam).

Eftersom nattpatrullerna har delat in insatserna i rundor blir tider för besöken ungefärliga. Är det ett besök som drar ut på tiden blir de följande besöken något senare. Det kan också vara svårt för nattpatrullerna att få in ett besök just den tid som vårdtagaren önskar då de behöver ta hänsyn till var i området vårdtagaren bor och vilka tider andra vårdtagare har,

... det är ju bara en bil, så dom kan ju önska en tid, men vi kan ju inte vara på två ställen samtidigt [---] vi brukar ju, alltså vi har ju folk som vi har hjälpt väldigt länge och då flyttar man ju inte på dom i första hand, utan man får anpassa att här finns det plats, men man kan ju inte komma två timmar senare än tio om dom vill gå och lägga sig, så man får, det, sunt förnuft... (Kim).

Att anpassa turlistorna till att passa alla vårdtagares önskemål är inte helt enkelt. Förutom önskemål begränsas utformningen av turlistorna av stadsdelarnas storlek och att det tar tid att förflytta sig mellan vårdtagarna. Det finns alltså många olika faktorer att ta hänsyn till när turlistorna utformas. Det gör att den som utformar

listorna bland annat behöver kunskap om det geografiska området och en erfarenhet av hur lång tid olika besök kan ta. Sammanvägningen av alla faktorer kräver en professionell kompetens, vilket gör det möjligt att bedöma rimligheten i hur turlistan ser ut till slut. Önskemål om tid, tillsammans med de andra faktorer som behöver avvägas, utgör ramen för turlistorna. I samspel med ramarna har undersköterskorna, som vi tolkar det, ett handlingsutrymme när de bestämmer ordningen på besöken.

## Närvaro

Under detta avsnitt skriver vi om hur nattpatrullens närvaro kontrolleras, både vid början av arbetspasset, under passet och vid dess slut. Samt vilka som utför denna närvarokontroll. Temat analyseras med hjälp av disciplinering.

Ingen av nattpatrullerna har något datorprogram eller annan typ av stämpelklocka för att registrera ankomst till arbetet eller visa när de går av arbetspasset, ”egentligen inte, vi har ingen sån här tids .. där man checkar in, jag går schema [---] jo det är ju liksom kvällen om man inte dyker upp så , liksom märker dom” (Sam). I Österstad finns det ingen chef eller samordnare närvarande eftersom dem redan har gått för dagen när nattpatrullen påbörjar sitt arbetspass. I stället blir det kvällsgruppen som kontrollerar närvaro hos nattpatrullen, ”kvällspersonalen är ju här när vi kommer och, skulle ingen dyka upp då ringer dom ju” (Kim). Det Kim menar är att kvällspersonalen ringer de undersköterskor i nattpatrullen som ska jobba om de inte kommer till arbetet. På samma sätt ser morgonpersonalen om de som jobbar natt går innan deras pass slutar, eftersom de som tidigare nämnts har rapportering på morgonen. Inte heller i Västerstad finns det någon chef eller samordnare närvarande utan närvaron märks när hemtjänstgrupperna ringer för att ge rapport, ”dom ringer oavsett om det är nånting eller inte även om det är lugnt så ringer dom ändå för, det har vi bett om att .. behålla denna kommunikationen” (Alex). Genom att de andra hemtjänstskiften ringer för att ge rapport både på kvällen och morgonen fungerar samtalen som en form av närvarokontroll.

En av deltagarna uttrycker att även vårdtagarna utgör en form av närvarokontroll, ”dom märker ju, om vi inte varit där [...] eftersom dom, dom vet att vi ska komma och ungefär vet vilken tid vi kommer, så oftast, dom, är vakna och väntar” (Robin). Under skuggningarna märktes att vissa vårdtagare ligger vakna och väntar och att andra vaknar till. Skulle nattpatrullen inte komma kan detta leda till att vårdtagaren eller någon anhörig pratar med hemtjänsten eller biståndshandläggare.

Eftersom ingen av stadsdelarna använder sig av någon form av stämpelklocka blir det kollegorna som till stor del kontrollerar närvaron. I Österstad där man delar lokaler med dag- och kvällspersonalen blir det något mer påtagligt eftersom de möts personligen. Om någon ur nattpatrullen inte skulle dyka upp märks detta på en gång. I Västerstad blir det inte lika påtagligt då rapporteringen sker via telefon och hemtjänstgrupperna endast talar med en av dem i nattpatrullen. Alex påpekar att det är de som arbetsgrupp som själva har uttryckt en önskan om att få behålla

rapporteringen från varje hemtjänstgrupp varje dag. Samtalen har egentligen inte närvarokontroll som sitt huvudsakliga syfte, men genom att hemtjänstgrupperna ringer varje dag, även om det inte finns något att rapportera, så fyller samtalen också denna funktion. Både i Väster- och Österstad har kontrollen över att medarbetarna kommer i tid lämnats till arbetsgrupperna själva. Skiftet som slutar kontrollerar att alla som ska börja arbeta är på plats innan de går hem, det förstår vi som en disciplinering arbetsgrupperna har gentemot varandra i form av inrutningsprincipen. Varje person som ska arbeta måste fylla upp sin plats innan någon annan kan lämna sin.

## Arbetsfördelning

Här tar vi upp hur arbetet delas upp inom arbetsgruppen och hur denna arbetsfördelning påverkas när vikarier arbetar. Avsnittet analyseras med stöd av disciplinering.

Det finns en tydlig arbetsfördelning under rundorna där var och en har sin bestämda plats och uppgift. Vi förstår det som en outtalad fördelning som kommer av praktiska skäl och inte något som uttryckligen har bestämts,

Under skuggningarna blir det tydligt hur arbetsuppgifter delas inom patrullerna för att effektivisera arbetet. I båda stadsdelarna har det varit en och samma person som har kört bilen hela natten. Den andra personen ansvarar för telefonen och för nycklarna. Det är också denne som i större utsträckning håller koll på vilket som blir nästa besök än den som kör. En natt när Martin åker med Robin och Kim kommer vi till en vårdtagare som har tillsyn. De ska se till vårdtagaren och fråga om hen behöver hjälp till toaletten. Kim berättar att vårdtagaren för det mesta sover och därför brukar bara en av dem gå in och se efter om hen behöver någon hjälp. Då det är Robin som kör bilen springer Kim upp till vårdtagaren medan Robin vänder bilen. Kim kommer tillbaka och meddelar att vårdtagaren inte behöver någon hjälp så vi fortsätter på vår runda (Fältanteckningar).

Den arbetsfördelning man kan se i denna fältanteckning är dels uppgiftsfördelningen i bilen där en ansvarar för telefon och nycklar medan den andre kör. Vidare går endast en av dem in hos vårdtagaren medan den andre vänder bilen. Arbetsfördelningen ser vi som en form av disciplinering, det effektiviserar arbetet och var person har sin uppgift och plats. Båda vet vad de ska göra och behöver inte förhandla om det, vilket sparar tid.

Däremot när det är vikarier inne och arbetar så blir arbetsfördelningen inte lika självklar. När vi frågar om hur det är att arbeta med vikarier får vi olika svar. Två av deltagarna berättar om hur de försöker förklara för vikarierna. Sam säger, ”alltså för mig är det ganska .. lugnt, jag kan ju förklara och .. jag har inte så svårt att jobba med vikarier, man förklarar i den mån man kan.” Även Kim säger,

... vet man att man går med nån som är ovan så får man kanske dra allting i förväg och, utan man pratar högt när man är hos folk istället, om det är någon med tusen rutiner och kuddar och hit och dit, så har man gått igenom när man vart tillbaka två tre gånger så sitter det väl sen (Kim).

De beskriver hur de förklarar för vikarierna hur man ska gå tillväga, det förstår vi som att vikarien inte är bekant med arbetsfördelningen i nattpatrullen eller känner vårdtagarna. Vi förstår det dock som att varken Sam eller Kim upplever att det är ett stort problem. Robin säger däremot, ”då är det inte lätt .. då kan det vara lite tufft [---] alltså man måste ha alla nycklar, man måste ha telefonen som man får larm, man måste köra bilen också, man kan inte vara trött eller nånting...” (Robin). Även Alex håller med om att det kan försvåra arbetet, ”vissa vikarier har inte körkort, då får vi tänka om lite och så, inga delegeringar”. Det de säger förstår vi som att dem får ta ett större ansvar när de jobbar tillsammans med vikarier. Detta leder till att den ordinarie personalen spenderar tid på att förklara och förhandla med vikarien om vad som ska göras. Vi förstår det som att deltagarna uttrycker att utbytbaren begränsas i de fallen det kommer en vikarie. Enligt Foucault (2003) är varje individ utbyttbar i det disciplinära systemet. Men vi ser att det även krävs att ersättaren har den nödvändiga kompetensen. För att klara arbetet behövs bland annat körkort, delegeringar och kännedom om området. Under förutsättning att de kunskaper som behövs finns är undersköterskorna i nattpatrullen utbytbara. För att möjliggöra utbytbaren behövs också strukturer och rutiner som gör att all personal utför arbetet på liknande sätt. När vi frågar Kim vad syftet med regler och rutiner är svarar hen, ”om två personer jobbar och sen nästa natt jobbar två andra personer så ska ju fortfarande arbetet utföras likadant [---] ja det blir inte godtyckligt, hur .. vi utför vårt jobb utan .. det finns ramar för det.”. Kim ger uttryck för att det inte ska skilja allt för mycket beroende på vem det är som arbetar under natten. Vi tolkar det som att undersköterskorna är utbytbara inom den ordinarie arbetsgruppen eftersom att alla i nattpatrullen har den nödvändiga utbildningen och kunskapen för att kunna fullfölja sitt arbete.

### Det är bara självklart

I följande avsnitt kommer vi skriva om hur deltagarna beskriver vissa delar av arbetet som självklara och naturliga. Vi kommer också in på nattpatrullernas fält och relationer med hemsjukvården. I denna del använder vi organisationsperspektiv och doxa i analysen.

Deltagarna beskriver det som att man har samma regler och liknande arbete som dag- och kvällspersonalen. Kim berättar om hur de regler och rutiner som finns är självklara, ”... vi har ju samma regler och rutiner som dagen och [...], alltså dom flesta regler och rutiner är ganska självklara.”. Att reglerna uppfattas som självklara kan förstås som att undersköterskorna håller med om dem. Det har blivit vanor som kan vara svåra att ändra på. Kim fortsätter,

Neej, men det är inte alla som håller så överdrivet hårt på att, liksom det finns ju sätt saker är avsedda att göras på och .. ah och ibland ändras dom men, om man är van vid nånting som var förut så, vill man gärna vara kvar där även om det kommer bättre lösningar [...] och liksom det här har vi aldrig gjort förut, varför ska vi göra det nu? (Kim).

Även när någon kommer på nya och bättre sätt att utföra en specifik uppgift på

finns detta motstånd mot förändringar. Detta motstånd är en del av doxa. Doxa består av förgivettagna regler och antaganden som skiljer mellan rätt och fel och hur man ska agera i arbetet. Doxa är också knuten till olika fält och man håller på sitt fält för att gränsen av det inte ska suddas ut. Ur ett organisationsperspektiv ser vi Kims citat som ett uttryck för ett dilemma om man ska förändra sig eller vara kvar i ett gammalt tankesätt. Att släppa det gamla sättet gör att kunskap kan bli föråldrad och att lära nytt är energikrävande. När man är mitt uppe i ett tankesätt är det svårt att se bristerna i det. Arbetsgruppen behöver motiveras till att släppa på det gamla och förstå fördelarna med det som är nytt.

Hemtjänstens fält har beröringspunkter med bland annat hemsjukvårdens. Sjuksköterskorna i hemsjukvården har en möjlighet att genom delegeringar välja hur hårt de ska hålla på sitt fält gentemot hemtjänsten. Ju färre uppgifter sjuksköterskorna delegerar till undersköterskorna desto tydligare blir gränsen mellan fälten. En delegering innebär att en sjuksköterska delegerar en del av sina arbetsuppgifter till någon annan. För att göra detta krävs att den som tar emot delegeringen har en reell kompetens, alltså att hen vet *hur* uppgiften ska göras. Genom delegeringen får mottagaren även en formell kompetens, alltså att hen har *rätt* att utföra uppgiften. Alex säger, ”Sjuksköterskorna har delegerat några uppgifter till oss också [---] b-glukos, såromläggningar [...] medicin och sånt”. Även Sam pratar om delegeringar och hemsjukvården,

Om vi ser att [vårdtagaren] behöver sin insulinspruta, så får vi ringa dom och berätta lite om [vårdtagaren] hur han mår så kan dom komma och kanske hjälpa oss. Eller om en kateter åker ut, kommer dom och hjälper oss. (Sam).

Som svar på om undersköterskorna har delegering att ge insulin svarar Sam, ”Nej, vi har inte det [...] kan en undersköterska sköta men vi får inte det och det är lite konstigt, men så är det [---] det är liksom deras .. grej”. Att Sam uttrycker det som att det är sjuksköterskornas grej förstår vi som att dem håller på uppgifter som rör sjukvård och därmed är en del av deras fält.

För personer som är nya inom ett fält kan det som anses självklart och naturligt vara svårt att förstå. Våra deltagare beskriver det som att nya kollegor har svårt att inse vad arbetet innebär. Robin säger,

Alltså dom fattar inte att, det är natt så när man kommer till någon vårdtagare, så då .. börjar de prata med dom och [...] det är ju ändå natten så dom ska sova, inte väcka dom och vara lite försiktiga ... (Robin).

Även Kim pratar om att det blir speciella omständigheter för att det är natt,

... deras [vårdtagarnas] önskemål hos vissa det kan vi inte alla ha i huvudet, det, vissa har ju bättre minne, vissa har sämre minne, det är ingen som kan förvänta sig att man ska komma ihåg allt sånt och vet man att man är med nån som är, som inte jobbat länge eller som .. så behöver man väl påminna, så det är många som, brukare blir ju irriterade, men då får dom bli det, sånt, det kan ingen förvänta sig, men liksom att man tar av sig skorna eller använder tossor och att man är lugn och sånt, tyst på nätterna, det är, självklart bara. (Kim).

För undersköterskorna i nattpatrullen är det naturligt att man inte ska prata med eller väcka de vårdtagare som sover. Att nya kollegor inte förstår dessa självklara rutiner kan man tolka som att de inte är en del av fältet. Även om de tidigare har arbetat inom hemtjänsten på dagen, så har de ingen insikt om de uttalade föreställningar eller regler som gäller för nattpatrullen,

Men det här med att förstå att jobba natt det tror jag inte, ingen kommer förstå att jobba natt om dem inte själva har jobbat natt .. det .. tycker jag inte, men dom förstår liksom vad vi gör och, men jobba natt, det är en helt annan sak. (Sam).

Det Sam ger uttryck för kan tolkas som att det finns något som är speciellt för hur man arbetar inom nattpatrullen och att det inte går att förklara. Det måste upplevas. Vi tolkar det som att det som inte går att förstå utan att ha arbetat natt är arbetsgruppens doxa. Det är svårt att förklara just för att de föreställningar och antaganden som finns. De är så föregivettagna att de inte går att diskutera. Man kan se deltagarnas uttryck som en naturlig del i att forma och hålla på sitt fält. De vill markera en gräns mot andra professioner men även mot hemtjänstens dag- och kvällspersonal. På så sätt måste man arbeta inom nattpatrullen och socialiseras in i fältet för att kunna förstå och reproducera doxa. Detta är viktigt för att kunna behålla tydliga gränser gentemot andra professioner och fält.

## Frihet

I detta tema kommer vi skriva om den frihet undersköterskorna i nattpatrullen beskriver och hur den begränsas genom bland annat lagstiftning och organisationen. Temat analyseras med stöd av disciplinering, handlingsutrymme, panopticon och organisationsperspektiv.

Äldreomsorgen i Sverige är en offentlig verksamhet som finansieras genom skatter. Detta för med sig att det finns en mängd lagar och regler att förhålla sig. Organisationen begränsas av dessa bestämmelser. Kim beskriver, ”vi styr oss själva rätt mycket men vi har ju lagar och .. regler och bestämmelser som vi ska rätta oss efter så att håller vi oss bara enligt dem så är det ju förmodligen ganska fritt att jobba natt”. För nattpatrullens del verkar bestämmelserna disciplinerande och att det handlingsutrymme som de har finns inom dess ramar. Disciplinering är ett verktyg för organisationen för att se till att nattpatrullerna gör vad de ska. Det är ett maktuttryck som bygger på organisationens syfte, att ge förutsättningar för äldre personer att leva ett värdigt och självständigt liv. Friheten som Kim beskriver ovan och det handlingsutrymme som det innebär kräver att undersköterskorna har kompetens och kan fatta rimliga beslut. Det är i relationen till vårdtagaren som friheten finns vilket gör att beslut måste anpassas till den specifika vårdtagaren. Kim säger,

... man känner ju ofta att man lär känna människor och man känner ganska snabbt hur man bör förhålla sig hos vissa, så att det är vissa som är skojfriska och vissa som vill att man ska vara, utföra sitt arbete och vara tyst så, sånt känner man ju av och .. en bra regel är att om det skulle vara pinsamt att berätta det för chefen så ska man inte göra det. (Kim).



Uttalandet förstår vi som att det är i vårdtagarnas hem man har mest frihet i utformningen av sitt arbete, vilket också är där de centrala arbetsuppgifterna utförs. Man anpassar också arbetet efter vårdtagarens önskemål beroende på deras inställning gentemot undersköterskorna, som Kim säger med att vissa är skojfriska och andra vill att man tyst ska utföra insatsen. Samtidigt avslutar hen med att man på samma gång måste reflektera kring vad man väljer att göra och att man i sina val måste kunna stå för det man gör gentemot chefen.

Istället för att göra något som kan uppfattas som pinsamt att berätta för chefen så uppför man sig hellre enligt reglerna än att riskera konsekvenser. Detta beskriver Foucault (2003) som panoptismen där individen är medveten om att man när som helst kan vara övervakad och om man inte följer de regler som finns riskerar man att bli bestraffad. Det Foucault (2003) menar är att panoptismen som maktform är, ”så fullkomlig att den inte behöver utövas” (Foucault, 2003, sid 202). Ytterligare exempel på detta är,

... sen när han kom hem från sjukhuset, dom [bistånd] visste när han skulle komma, han hade ingen mat hemma, ingenting, helt tomt kylskåp .. och sen vi var där klockan tre på natten eller två kanske, 'jag är så hungrig, det skulle vara väldigt gott om det fanns en hamburgare eller nått' jag var nära att köra till Mc Donalds och köpa en Big Mac till honom, men man får inte göra det [...] fan, egentligen jag ville gärna skita i alla regler och åka och köpa till honom men händer nått på vägen dit, då är det mitt fel och gör man inte det... (Robin).

Robin väljer att inte åka och handla då hen är medveten om de bestämmelser som finns. Hen vill inte riskera att det skulle hända något som skulle kunna leda till att det blir konsekvenser.

Då arbetet sker i hemmet försvåras organisationens insyn och kontroll av undersköterskorna. Nordström (2000) kallar detta för den undanskymda vrån. Nordström (1998) menar att organisationens mål och riktlinjer måste vara förankrade hos personalen för att kunna styra mötet med vårdtagaren. Det behövs också en tillit mellan organisationen och medarbetaren för att medarbetarna ska ha det nödvändiga handlingsutrymme som behövs i mötet med klienterna. Ur ett organisatoriskt perspektiv leder detta till att en avvägning behöver göras i utformningen av strukturerna. Bolman & Deal (2012) skriver om hur för löst hållna medarbetare kan känna sig övergivna av organisationen och att de kan tappa organisationens mål för att istället sätta sina egna agendor i första rummet. Om medarbetarna istället styrs för strikt kan de bli mindre flexibla. Flexibiliteten som vi uppfattar att undersköterskorna ändå har uttrycks av Robin,

Vi är ganska fria faktiskt alltså på natten, eftersom vi vet ju vad kan vi göra och hur långt kan vi gå, oftast när vi jobbar på natten, jag bryr mig inte så mycket om det där som står på biståndet om jag ska vara helt ärlig vi går efter det behovet som finns hemma hos dom, alltså man kan inte stå där och läsa biståndet [---] så man kan inte säga, nu är det dags, nu måste jag gå, hej då... (Robin).

Robins citat förstår vi som att det hela tiden görs avvägningar om hur mycket det

går att anpassa arbetet. Det görs med hjälp av den professionella kompetensen som kommer av utbildning, erfarenhet i yrket och som finns med i doxa. Vilket handlingsutrymme som undersköterskorna har påverkas bland annat av erfarenhet, då man lär sig var gränsen går och hur man kan tänja på den. Fältets styrka i förhållande till andra professioners fält påverkar även det hur stort handlingsutrymmet är. Det kan därför förstås som att handlingsutrymme och doxa är maktformer som finns i arbetsgruppen medan organisationen begränsar dessa genom regler och disciplinering.

## Avslutande diskussion

Avslutningsvis vill vi besvara våra frågeställningar och beskriva hur vi ser på undersköterskornas arbete. Vi ger även några förslag på vidare forskning.

### Svar på frågeställningar

Undersköterskorna i nattpatrullerna beskriver sitt handlingsutrymme som en möjlighet att kunna lägga sina scheman på egen hand, ansvara för utformningen av turlistorna och i anpassningen av tiden hemma hos vårdtagarna. Vi förstår handlingsutrymmet deltagarna beskriver som något som är nödvändigt för att kunna utföra arbetet men som begränsas av organisationen genom regler och bestämmelser. Detta uttrycks i att organisationen bestämmer *vad* som ska göras medan undersköterskorna bestämmer *hur* det ska utföras.

Deltagarna beskriver att de styrs och kontrolleras genom bistånden, trygghetsjouren samt lagar och bestämmelser. Även kollegor beskrivs ha en kontrollerande funktion när det till exempel gäller närvaron. Vi förstår denna styrning och kontroll genom våra teoretiska begrepp som subtil. Deltagarna styrs av organisationens mål och biståndens utformning genom disciplinerande funktioner. Vi ser även att det finns en panoptisk effekt genom att deltagarna följer de bestämmelser som finns även om de inte övervakas. Inom grupperna finns en styrande funktion i doxa genom att deltagarna socialiseras in i ett visst sätt att utföra arbetet.

### Slutdiskussion

Under arbetet med uppsatsen har deltagarna berättat hur arbetet inom nattpatrullen har andra förutsättningar än när man arbetar på dagen. Hen jämför ansvaret och arbetsuppgifterna med hur de som arbetar på dagen har det,

... alltså på natt och dag vilken man vänder sig och man har .. i början till exempel när jag var ny då och jag inte kunde så mycket då .. när jag jobbade kväll eller dag så kunde jag vända mig till nån, cheferna eller dem som har jobbat längre här, liksom hur brukar ni göra eller hur fungerar det men på natten är det liksom, då ska du lösa det själv .. och lita på din, ja på utbildningen och rutinerna. (Sam).

Det större ansvaret består i att man inte har någon att vända sig till på samma sätt när man inte vet hur man ska lösa en situation. Detta kan ses som ett handlingsutrymme som skapas där undersköterskorna får förlita sig på sin erfarenhet, professionella kunskap och regler. Det stöd som nattpatrullerna har är trygghetsjouren som kan fatta vissa beslut.

Den enskilda undersköterskan har makt genom sin profession. De har ett handlingsutrymme som gör att de kan utforma hur insatser genomförs och till viss del när. Det är en makt som begränsas av organisationens regler och professionens värderingar. Erfarenhet och kunskap kan leda till att individen kan utöka sitt

handlingsutrymme då hen lär sig var gränserna går. Undersköterskorna gör bedömningar som grundar sig på erfarenhet och kunskap och utnyttjar sitt handlingsutrymme till att styra arbetet. Detta blir möjligt då arbetet genomförs i vårdtagarens hem och att det är svårt för organisationen att få insyn, det som Nordström (2000) kallar för den undanskymda vrån. Även om organisationen inte har insyn i undersköterskornas arbete hemma hos vårdtagaren så finns fortfarande den disciplinära och panoptiska makten över nattpatrullerna. Genom sitt handlingsutrymme kan man inte bryta allt för mycket mot de regler och ramar som organisationen sätter med risk för att det blir konsekvenser.

### Vidare forskning

Under uppsatsens gång har vi funderat kring flera möjliga forskningsprojekt. Det skulle bland annat vara av intresse att:

- utföra en jämförande studie mellan dag- och nattpersonalen inom hemtjänsten för att se vilka förutsättningar de har och om de skiljer sig åt.
- studera hur lagen om valfrihet (LOV) påverkar nattpatrullerna och deras organisering.
- göra en jämförande studie av nattpatrullerna i alla stadsdelarna i Göteborg.
- studera nattpatrullerna ur ett chefsperspektiv där man jämför hur det är att vara chef för dag- eller nattpersonal.

## Referenslista:

- Ahnlund, Petra (2008) *Omsorg som arbete – om utbildning, arbetsmiljö och relationer i äldre- och handikappomsorgen* Umeå, Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.
- Aspers, Patrik (2011) *Etnografiska metoder* Malmö, Liber.
- Bolman, Lee G. & Deal, Terrence E. (2012) *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. Lund, Studentlitteratur.
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder* Malmö, Liber.
- Czarniawska, Barbara (2007) *Shadowing and other techniques for doing fieldwork in modern societies*. Malmö, Liber.
- Czarniawska, Barbara (2011) ”Skuggning i fältarbete” i Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö, Liber.
- Edebalk, Per Gunnar (1990) *Hemmaboendeideologins genombrott: åldringsvård och socialpolitik 1945-1965* Lund, Lunds universitet.
- Ellström, Eva & Ekholm, Bodil (2004) ”Verksamhetskultur och lärande.” i Ellström, Per-Erik & Hultman, Glenn (red.): *Lärande och förändring i organisationer*. Lund, Studentlitteratur.
- Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2011) ”Intervjuer” i Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.): *Handbok i kvalitativa metoder* Malmö, Liber.
- Feltenius, David (2011) ”Decentraliserad äldreomsorg under förändring” *Scandinavian Journal of Public Administration*, 14 (3-4), 61-85
- Foucault, Michel (1983) ”The Subject and Power” i Dreyfus, Hubert L. & Rabinow, Paul: *Michel Foucault – Beyond Structuralism and Hermeneutics*. Chicago, The University of Chicago Press.
- Foucault, Michel (2003) *Övervakning och straff*. Lund, Arkiv förlag.
- Gustafsson, Rolf. Å., Szebehely, Marta (2005) *Arbetsvillkor och styrning i äldreomsorgens hierarki: en enkätstudie bland personal och politiker* Stockholm, Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.
- Johannesen, Asbjörn & Tufte, Per Arne (2003) *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod* Malmö, Liber.
- Järvinen, Margaretha (2002) ”Hjälpens universum – ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system” i Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (red.): *Perspektiv på Sociala problem*” Stockholm, Natur och Kultur.
- Knardal Persson, Sigrid & Mattson, Tina (2011) *Sjuksköterskors upplevelser av att arbeta i nattpatrull: är det rena natta att jobba om natta?* Gävle, Högskolan i Gävle.

- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun* Lund, Studentlitteratur.
- Lagerström, Monica (1994) ”Stress i vårdarbetet.” i Lagerström, M., Hagberg, M., Kolare, S.: *Frisk rygg i sjukvården: en kunskapsöversikt*, Solna, Arbetsmiljöinstitutet.
- Lalander, Philip (2011) ”Observationer och etnografi” i Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö, Liber.
- Larsen, Ann Kristin (2009) *Metod helt enkelt – en introduktion till samhällsvetenskaplig metod* Malmö, Gleerups Utbildning AB.
- Laschinger, H. K. S. & Finegan, J. (2005) ”Using empowerment to build trust and respect in the workplace: A Strategy for addressing the nursing shortage.” *Nursing economics: The Journal for health care leaders*. Vol. 23; 6-13.
- Nationalencyklopedin. (2014) ”Doxa” (elektronisk), Nationalencyklopedin <<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/doxa>> (2014-03-28).
- Nilsson, Roddy (2008) *Foucault – en introduktion* Malmö, Égalité.
- Nordström, Monica (1998) *Yttre villkor och inre möten. Hemtjänsten som organisation*. Göteborg, Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet.
- Nordström, Monica (2000) *Hemtjänsten. Organisering, myndighetsutövning, möten och arbete*. Lund, Studentlitteratur.
- Olofsson, Brita; Bengtsson, Claire & Brink, Eva (2003) ”Absence of response: a study of nurses’ experience of stress in the workplace” *Journal of Nursing Management*, 11, 351-358
- Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2008) *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete* Stockholm, Natur & Kultur.
- Szebehely, Marta (1995) *Vardagens organisering. Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*. Lund, Arkiv förlag.
- Szebehely, Marta (2003) *Hemhjälp i Norden – illustrationer och reflektioner*. Lund, Studentlitteratur.
- Szebeheley, Marta (2005) ”Nordisk äldreomsorgsforskning – en sammanfattande diskussion” i Szebehely, Marta (red.): *Äldreomsorgsforskning i Norden* Köpenhamn, Nordiska ministerrådet.
- Trydegård, Gun-Britt (2005) ”Äldreomsorgspersonalens arbetsvillkor i Norden – en forskningsöversikt” i Szebehely, Marta (red.): *Äldreomsorgsforskning i Norden* Köpenhamn, Nordiska ministerrådet.

Wolmesjö, M. (2005) *Ledningsfunktion i omvandling: om förändringar av yrkesrollen för första linjens chefer inom den kommunala äldre- och handikappsomsorgen* Lund, Socialhögskolan, Lunds universitet.

Åkerstedt, Torbjörn (1995) *Vaken på udda tider – om skiftarbete, tidszoner och nattsudd*. Stockholm, Arbetsmiljöfonden.

# Bilaga 1 - Informationsbrev



## GÖTEBORGS UNIVERSITET INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

### **Förfrågan om medverkan i studie om nattarbete i hemtjänsten!**

Detta brev riktar sig till dig som arbetar natt inom hemtjänsten. Vi är två studenter på Socionomprogrammet i Göteborg, Martin och Elisabeth, som nu ska skriva vår kandidatuppsats.

Syftet med uppsatsen är att studera och analysera hur nattarbetet inom hemtjänsten styrs och organiseras av arbetsgivaren. Vi är intresserade av att studera detta ur medarbetarnas perspektiv.

Vi önskar göra intervjuer med personer som arbetar natt inom hemtjänsten. En av oss önskar även följa med och observera arbetet under ett par nätter. Vi vill gärna göra intervjuerna och observationerna under vecka 11 och 12 (10/3-23/3). Plats och tid för intervjuerna avtalas gemensamt med er. Vi räknar med att intervjuerna tar ca 45-60 minuter och vi vill gärna spela in dem för att kunna skriva ner dem ordagrant. Under observationstillfällena kommer en av oss följa med under ett helt nattpass för att se hur arbetet är upplagt och anteckningar kommer att föras löpande. Ingen annan än vi kommer att lyssna på inspelningarna eller läsa utskriften och anteckningarna från observationerna. Allt material kommer att avidentifieras och när uppsatsen är färdig kommer det att raderas. Intervjuerna och observationerna kommer inte att användas i något annat syfte än till uppsatsen. Ni kan välja att avbryta ert deltagande när ni vill.

Önskar ni delta eller har frågor får ni mycket gärna kontakta någon av oss!

Med vänliga hälsningar!

Martin Guhrés

Elisabeth Vähäkuopus

Handledare:

Inger Kjellberg, FD



## Bilaga 2 - Intervjuguide

Informera om syftet med uppsatsen (hur nattarbetet styrs och organiseras ur ert perspektiv)

Anonymitet, rätt att avbryta/avstå från att svara på en fråga, hantering av materialet

Vi kommer att behandla svar utifrån etiska frågor och inte använda saker som kan vara "besvärliga" för er

Fråga om vi får spela in intervjun

Kan få ett exemplar av uppsatsen när den är färdig om önskas

Info om Martins och Elisabeths olika roller

Har du några frågor?

### **Bakgrund**

Hur länge har du arbetat inom äldreomsorgen/hemtjänsten?

Vad har du för utbildning?

- *När var du klar med din utbildning?*

Hur många år har du jobbat natt?

Kan du kort berätta om varför du började jobba inom äldreomsorgen?

Hur kom det sig att du började jobba natt? (Vad gjorde att du började arbeta natt?)

- *Vad menar du med det? / På vilket sätt?*

- *Kan du berätta lite mer?*

### **Arbetsrutiner**

Vilka arbetsuppgifter har du i ditt arbete?

- *Kan du förklara mer?*

Hur upplever du att du styrs i ditt arbete? (På vilket sätt kan du inte bestämma i ditt arbete)

- *Kan du ge exempel?*

- *Hur menar du?*

- *Finns det fler sätt som du styrs på?*

Har ni något sätt att meddela att ni är närvarande på arbetet och meddela när ni går av arbetspasset?

- *Hur fungerar det?*

- *På vilket sätt?*

- *Hur gör ni för att sjukanmäla er? Friskanmälan?*

- *Vid frånvaro → om ni blir kort om personal och behöver ställa in besök → finns det prio.listor?*

Har ni några rutiner/arbetssätt för att försäkra er om att planerade insatser/larm har genomförts?

- *Hur går man tillväga?*

- *Kan du ge ett exempel?*

Har ni några andra arbetsrutiner för att styrka att vissa arbetsuppgifter är utförda?

- *Hur fungerar det?*

- *Kan du ge exempel?*

Hur förmedlas rutiner och regler till er på natten? (Från chef m.fl. till arbetsgrupp)

- *Finns det fler sätt? (t.ex. intranät, anslagstavlor, brevfack mm)*

Hur upplever du användningen av dessa rutiner?

- *Kan du ge exempel?*

- *På vilket sätt?*

Vad är syftet med de regler och rutiner ni har enligt dig?

- *Upplever du att de är till för att kontrollera er eller att de är ett arbetsverktyg för att säkerställa att insatser blir av?*

Vilken frihet upplever du att du har i utformningen av ditt arbete?

- *Kan du ge ett exempel?*

- *Finns det något mer?*

### **Arbetsupplevelse/Organisering**

Hur upplever du ditt arbete?

- *Vad menar du med det?/ På vilket sätt?*

- *Kan du berätta lite mer? / Kan du ge exempel?*

Hur upplever du att nattarbetet skiljer sig mot dagarbetet?

- *Kan du ge ett exempel?*

- *Hur menar du?*
- *Finns det något mer som skiljer?*

Tycker du att det är svårt att få andra (som arbetar inom ÄO) att förstå vad nattpatrullen gör?

- *Hur menar du?*
- *På vilket sätt?*

Upplever ni att ni får någon förståelse för er arbetssituation i stort (schema, stress, nattarbete mm) av EC/dagpersonal m.fl.?

- *Kan du ge exempel?*

### ***Kontakt med arbetsledning***

Hur ser du på din relation/kontakt till din närmsta chef/enhetschef?

- *Kan du ge exempel?*
- *På vilket sätt?*

På vilket sätt har du kontakt (hur kommunicerar du) med din närmsta chef?

- *Har ni kontakt på flera olika sätt?*

Hur ofta träffar/har du kontakt med din enhetschef?

- *Kan du ge exempel?*

Hur upplever du att relationen mellan din arbetsgrupp och hemtjänstgruppen på dagen är?

- *Kontakt med hemtjänsten på dagen?*
- *Kan du ge exempel?*
- *På vilket sätt?*

Hur kommunicerar du med dagpersonalen?

Hur upplever du att relationen mellan din arbetsgrupp och biståndshandläggarna är?

- *Hur menar du?*
- *Kan du ge exempel?*
- *På vilket sätt?*

Hur kommunicerar du med biståndshandläggarna?

Hur upplever du att relationen mellan din arbetsgrupp och hemsjukvården är?

- *Kan du ge exempel?*

- *På vilket sätt?*

- *Hur menar du?*

Hur upplever du att relationen mellan din arbetsgrupp och arbetsledningen är?

- *Enhetschef?*

- *Samordnare?*

- *Områdeschef?*

- *HR?*

Upplever du att du får vara delaktig i beslut som tas på din arbetsplats?

- *Kan du ge exempel?*

- *På vilket sätt?*

Känner du att du och dina kollegor i nattpatrullen har förutsättningar för att utföra ett bra arbete?

- *Kan du ge exempel?*

- *Hur menar du då?*

- *På vilket sätt?*

- *Finns det något man kan göra annorlunda för att förbättra era förutsättningar?*

Är det något du vill tillägga?

Har du några ytterligare frågor?

## Bilaga 3 – Observationsschema

- Kontrollfunktioner
- Externa kontakter
- Avvikelser
- Tidsplanering
- Extra insatser
- Larm
- Hot och våld
- Hur de pratar om vårdtagare, dag- och kvällspersonal, chefer mm.

### Kommentarer:

Med kontrollfunktioner avses rutiner som används för kontroll av närvaro, att insatser blir av med mera.

Externa kontakter syftar till när och varför nattpatrullen har kontakt med utomstående.

Tidsplaneringen avser både förberedelser och om nattens planering håller/följs.