

GÖTEBORGS UNIVERSITET
PSYKOLOGISKA INSTITUTIONEN

Vad påverkar personliga assistenters benägenhet att säga upp sig?

Annika Florin
Examensarbete 10 poäng
Programmet för Personal- och
arbetslivsfrågor
Vårterminen 2004
Handledare: Lisbeth Hedelin

Innehållsförteckning

Teoretisk referensram	4
<i>Begreppet "personalomsättning"</i>	4
<i>Varför säger anställda upp sig?</i>	5
<i>Karaseks krav, kontroll modell</i>	6
<i>Arbetskrav, egenkontroll och socialt stöd</i>	7
<i>Aktiva, passiva, högstress- och lågstressarbeten</i>	8
<i>Kritik mot krav, kontroll och socialt stöd</i>	9
<i>Arbetsstillfredsställelse</i>	10
Metod	10
<i>Deltagare/Försökspersoner/Respondenter/Informanter</i>	10
<i>Instrument</i>	11
<i>Tillvägagångssätt</i>	11
<i>Undersökningsdesign</i>	12
<i>Statistisk analys/Databearbetning</i>	12
<i>Bortfallsanalys</i>	13
Resultat	13
<i>Bakgrundsfrågor</i>	13
<i>Arbetskrav</i>	14
<i>Egenkontroll</i>	14
<i>Socialt stöd</i>	14
<i>Gemenskap</i>	15
<i>Information och kontakt</i>	16
<i>Återkoppling på arbetsinsatsen</i>	17
<i>Lön</i>	18
<i>Lärande och utveckling</i>	19
<i>Trivsel</i>	19
Diskussion	20
<i>Slutsats</i>	23
<i>Begränsningar i undersökningen</i>	23
<i>Förslag till fortsatt forskning</i>	24
Referenser	25

Bilaga I: *Enkät*

Bilaga II: *Arbetskrav-, egenkontroll- och socialt stöd-index*

Vad påverkar personliga assistenters benägenhet att säga upp sig?

Annika Florin

Sammanfattning. Assistansanordnarföretaget Passal har sedan starten haft en hög personalomsättning i form av frivillig uppsägning. Uppsatsen skall därav undersöka vad i de personliga assistenternas arbetssituation som påverkar deras benägenhet att säga upp sig. En postenkät utsändes till Passals före detta anställda som själva sade upp sig under år 2003. I undersökningen framkom att en majoritet av respondenterna varit missnöjda med lönen och ej fått någon återkoppling på sina arbetsinsatser. Arbetskraven liksom egenkontrollen och det sociala stödet upplevdes som lågt. Vidare framkom brister i företagets kontakt med och information till sina anställda. Den dåliga lönen, oklarheter kring arbetsuppgifter och brist på återkoppling inverkar sannolikt på assistenternas benägenhet att säga upp sig även om faktorer hos dem själva också spelar in.

Den 1 januari 1994 trädde LSS, Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, i kraft. Syftet med lagen var bland annat att modernisera och förbättra lagstiftningen för funktionshindrade (Socialstyrelsen, 1994). LSS är en rättighetslag som skall garantera personer med varaktiga funktionshinder goda levnadsvillkor; att de får den hjälp som de behöver i det dagliga livet och att de kan påverka vilket stöd och vilken service de får. LSS består av tio preciserade rättigheter/insatser. En av dessa är rätten om personlig assistans.

”Med personlig assistans avses personligt utformat stöd som ges av ett begränsat antal personer åt den som på grund av stora och varaktiga funktionshinder behöver hjälp med sin personliga hygien, måltider, att klä av och på sig, att kommunicera med andra eller annan hjälp som förutsätter ingående kunskaper om den funktionshindrade.” (SFS 1993:387 9 §).

I LSS förarbete framgick tydligt de mål och förhoppningar de ansvariga hade inför handikappreformens möjligheter att förbättra livet för funktionshindrade personer. De som skulle anförtros denna uppgift blev de personliga assistenterna, vilka därmed utgör en relativt ny och inte minst betydelsefull yrkesgrupp. Därför har man, under 1990-talets senare del, blivit alltmer intresserad av deras arbetssituation och arbetsförhållanden. Utvärderingar genomförda av Socialstyrelsen (1997) visar att handikappreformens mål motverkas av problem i assistenternas arbetssituation. Där framkom att de personliga assistenterna ofta hade en låg sysselsättningsgrad och att personalomsättningen var hög. Även andra faktorer så som avsaknad av arbetskamrater, osäkerhet i yrkesrollen och bristande stöd från arbetsledning tycktes inverka negativt på de personliga assistenternas arbetssituation. Sammanfattningsvis visar utvärderingarna gjorda av Socialstyrelsen (1997) men även av Arbetsmiljöverket (Degerlund & Omne-Pontén, 2001) att personlig assistans förbättrat livskvaliteten för en majoritet av dem som beviljats assistans, men att arbetsvillkoren och yrkesstatusen för de personliga assistenterna måste uppmärksammas för att trygga kompetens och rekrytering (Degerlund & Omne-Pontén, 2001).

Passal är ett av åtta assistansanordnarföretag¹ i Göteborg som utöver kommunen erbjuder brukare² personlig assistans. Företaget startade år 2001 och drivs som aktiebolag av tre delägare. Omsättningen år 2003 uppgick till cirka 43 miljoner kronor. Företaget har, utöver sin administrativa personal på nio personer, cirka 200 anställda som personliga assistenter. Av arbetstagarna utgör kvinnorna en klar majoritet, 82 %. Åldern på de anställda varierar mellan 17 och 77 år, genomsnittsåldern är 34 år. Passal marknadsför sig såväl mot brukare för att få uppdrag, som mot allmänheten för att rekrytera personliga assistenter.

Passal har sedan starten haft problem med personalomsättningen, som i nuläget är cirka 50 %. Av dessa har hälften (25 %) sagts upp av Passal då deras tidsbegränsade anställning tagit slut och den andra hälften (25 %) har sagt upp sig själva. Orsaken till varför så många väljer att sluta tror företaget är att många personliga assistenter ser arbetet som ett genomgångsyrke. Lönen är dessutom låg och med små möjligheter att göra några löneökningar bidrar detta till att personal inte kan lockas att stanna kvar på grund av denna faktor³. Passal anser att de 25 % som säger upp sig själva är för många och önskar på grund av detta undersöka varför deras anställda slutar i hopp om att kunna minska antalet.

Syftet med uppsatsen är att undersöka Passals före detta anställdas upplevelse av arbetssituationen med målet att finna faktorer som kan inverka på de anställda assistenternas benägenhet att säga upp sig. Detta för att ge Passal ett underlag så att de skall kunna bearbeta den höga personalomsättningen i form av frivillig uppsägning. Problemformuleringen som undersökningen utgår ifrån är därmed vad i de personliga assistenternas arbetssituation som kan påverka deras benägenhet att säga upp sig?

Teoretisk referensram

Begreppet "personalomsättning"

Enligt Orkan (1974) är begreppet "personalomsättning" ett uttryck för rörlighet på arbetsmarknaden. Begreppet innebär att en anställd slutar sin anställning, antingen för att börja hos en annan arbetsgivare eller för att tillfälligt eller helt lämna arbetsmarknaden till följd av till exempel graviditet, militärtjänstgöring eller pension (Orkan, 1974). Herzberg (1959) skiljer på fysisk och psykisk personalomsättning. Fysisk personalomsättning innebär att en anställd faktiskt slutar sin anställning, medan psykisk personalomsättning innebär att en anställd önskar, överväger eller planerar byte av anställning men av olika skäl är förhindrad till detta. Enligt Orkan (1974) skiljer man även på extern och intern personalomsättning där intern personalomsättning utgörs av personalomflyttningar inom ett och samma företag, medan personal vid extern personalomsättning slutar helt och hållet hos organisationen och går över till en annan.

En organisation kan, enligt Syrén (1983), teoretiskt sett överleva trots hög personalomsättning eftersom det är möjligt att ersätta dem som slutat med nyanställda. Hög

¹ Företag som har ett arbetsgivaransvar och hjälper funktionshindrade med rekrytering av personliga assistenter.

² Här de funktionshindrade som mottar personlig assistans genom LSS.

³ Ersättningen som staten betalar ut till assistansanordnarföretagen uppgår år 2004 till 205 kronor/timme, vilket skall täcka lön, aktivitetspeng, obekvämarbetidstillägg, försäkring, administration och eventuell vinst för företaget (Riksförsäkringsverket 2004).

personalomsättning medför dock vanligtvis stora kostnader i form av rekrytering, introduktion, upplärning, minskad effektivitet och försämrad kvalitet (Johansson & Johrén, 2001). Ytterligare en negativ aspekt (Syrén, 1983) är att den personal som stannar kvar i företaget kan komma att få en högre arbetsbelastning med ökad frånvaro som följd. Hög personalomsättning med omfattande nyrekryteringar som följd kan leda till att den sociala situationen på arbetsplatsen blir dålig; det blir svårt att känna en vänskap när ens arbetskamrater slutar och ersätts. Även den ständiga upplärningen av nya kan vara påfrestande och vara avgörande för om man väljer att stanna kvar eller säga upp sig (Syrén, 1983). Enligt Orkan (1974) har dock inte hög, men en mindre förekomst av personalomsättning även sina fördelar i form av ny kompetens och nya värderingar. Inte minst anser Orkan (1974) detta vara av vikt, då organisationer, för att överleva måste anpassa sig efter omgivningens ständigt ändrade karaktär. Syré (1983) anser dock att de positiva effekter som finns med personalomsättning är alltför få för att kunna överväga de negativa.

Varför säger anställda upp sig?

March och Simon (1958) har utvecklat "the inducement-contribution-utility balance" i ett försök att förklara personalomsättning. Teorin har som utgångspunkt att organisationer för att överleva är beroende av anställda som ställer sin arbetskraft till förfogande. För denna insats ("inducement") kräver de anställda någon form av belöning ("contribution"). En anställd kommer att fortsätta sin anställning i organisationen bara så länge som han/hon finner att de belöningar som erhålls är likvärdiga eller större än de insatser som han/hon förväntas göra i organisationen. Rubbas denna balans mellan insats och belöning så att den anställde upplever att det arbete som utförs inte lönar sig lika bra som om motsvarande arbete hade utförts på någon av de arbetsplatser som han/hon uppfattar som tillgänglig, kommer den anställde bli mer benägen att sluta.

Enligt March och Simon (1958) består "the inducement-contribution-utility balance" av två huvudsakliga komponenter:

1. Den upplevda önskan om att lämna organisationen.
2. Hur lätt individen upplever att det är att lämna organisationen.

Den faktor som främst påverkar en individs motivation att lämna en organisation anser March och Simon (1958) är arbetstillfredsställelsen. Ju högre arbetstillfredsställelse, desto lägre är den upplevda önskan om att lämna organisationen. Den anställdes arbetstillfredsställelse påverkas, enligt March och Simon (1958), huvudsakligen av i vilken utsträckning som arbetet överensstämmer med individens självuppfattning och hur förenligt arbetets krav är med de krav som individens övriga roller (i till exempel familjen) ställer. Även den upplevda förutsägbarheten av instrumentella relationer i arbetet, vilket utgörs av kunskap om att se samband mellan erhållna belöningar och arbetsuppgiftens utförande och den anställdes möjlighet att se den egna arbetsprestationens nytta för företaget påverkar (March & Simon 1958). Benägenheten att söka alternativ kan dock avta trots hög otillfredsställelse med arbetet om sökandet ej är framgångsrikt, eftersom individer tenderar att vänja sig vid den otillfredsställande situationen (Orkan, 1974).

En individs beslut att arbeta kvar eller lämna sin anställning påverkas, enligt March och Simon (1958), av i vilken utsträckning han/hon finner alternativa anställningar. Denna möjlighet kan, menar Orkan (1974), begränsas till exempel av ett motstånd mot att lämna den nuvarande bostadsorten. Den upplevda möjligheten att byta anställning bestäms därmed av det antal arbetsgivare som finns i omgivningen och som är aktuella med tanke på individens kvalifikationer, av individens benägenhet att söka efter andra arbeten och av individens förmåga att se alternativ. Hur många tillgängliga alternativ en individ finner beror, enligt March och Simon (1958), på dess anställningstid, kön, ålder och sociala status. March och Simon (1958) anser att anställningstiden påverkar så till vida att ju kortare anställningstid en individ har, desto mer benägen är han/hon att säga upp sig. Den bakomliggande orsaken till det anser March och Simon (1958) vara att individer ju längre tid som går tenderar att få mer specialiserade uppgifter, vilket gör dem mindre attraktiva för externa organisationer. Enligt March och Simon (1958) säger män upp sig i större utsträckning än kvinnor, medan Orkan (1974) inte funnit något påtagligt samband mellan uppsägning och kön. Inget klart samband tycks heller finnas mellan individers civilstånd och deras tendens att sluta (Orkan, 1974). Både March och Simon (1958) och Orkan (1974) har dock funnit att yngre lättare säger upp sig än äldre och att arbetare säger upp sig i större utsträckning än tjänstemän. Även en individs sociala relationer påverkar så till vida att ju fler heterogena kontakter en individ har, desto fler alternativ synliggörs (March & Simon, 1958).

Även organisationer kan vara mer eller mindre synliga, framhåller March och Simon (1958). Faktorer som påverkar organisationens synlighet är dess anseende, storlek, produktion och expansionsförmåga; ju större organisationen är, ju mer den producerar, ju bättre produkterna är och ju mer den expanderar, desto synligare blir den och fler potentiella framtida anställda uppmärksammar den.

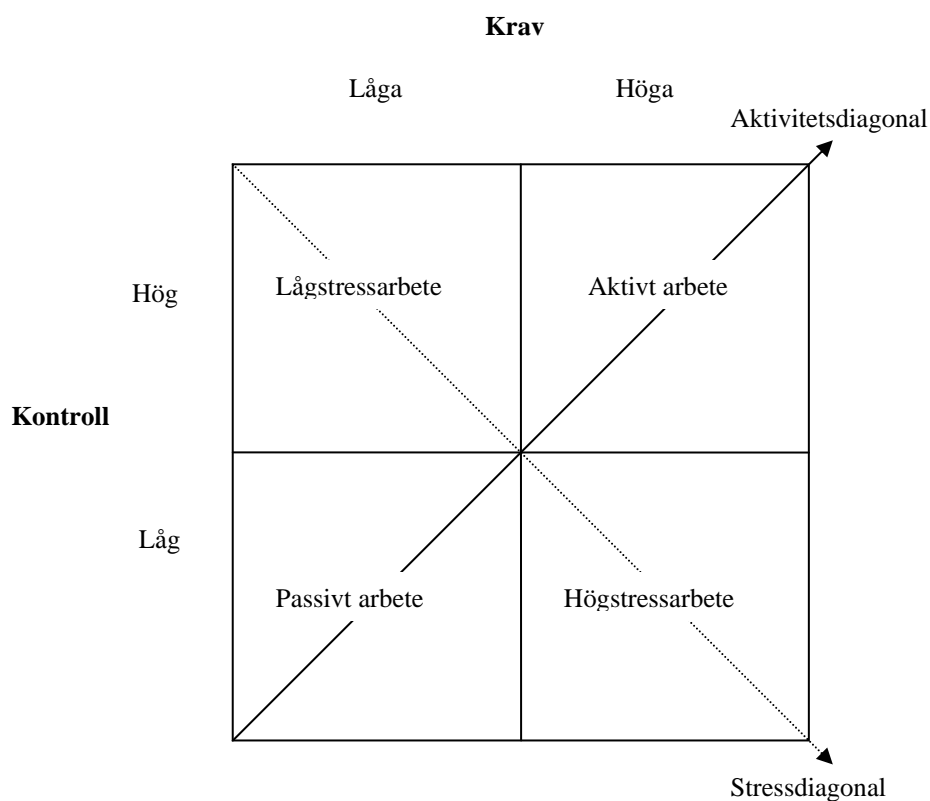
Kritik mot March och Simons teori om balans mellan insats och belöning förekommer endast i liten utsträckning. Enligt Abrahamsson och Andersen (1998), har den kritik som ändå finns mot teorin riktats emot att den är subjektiv och ej kan testas empiriskt. Abrahamsson och Andersen (1998) anser vidare att teorin främst fått kritik för att den förklarar för mycket än tvärtom.

Karaseks krav-kontroll modell

En modell som har använts i empiriska studier för att undersöka hur faktorer i arbetet kan inverka på individers välbefinnande och tillfredsställelse är Karaseks krav-kontroll modell (Karasek, 1979). Enligt Eriksson och Larsson (2002) finns det inom arbetsmiljöforskningen två framträdande perspektiv. Det ena rör i första hand kraven på de anställda i deras arbete och i det andra ligger tyngdpunkten på de stressreaktioner som arbetet orsakar. Karasek (1979) har sammanfört de två perspektiven "krav" och "kontroll" och kombinerat dessa med varandra, vilket resulterat i olika typer av arbete.

Utgångspunkten i Karaseks (1979) modell är att upplevelsen av arbetsvillkoren är relaterad till de krav som arbetet ställer och de möjligheter som finns att själv kontrollera sitt eget arbete. Utefter en kombination av höga respektive låga arbetskrav och hög respektive låg egenkontroll har Karasek (1979) skapat en modell innehållande fyra typer av arbete: aktiva arbeten, passiva arbeten, högstressarbeten och lågstressarbeten (se Figur 1). Modellen inbegriper också, vad Karasek (1979) benämner, en stressdiagonal och en aktivitetsdiagonal. Stressdiagonalen visar hur en kombination av låga respektive höga nivåer av krav och kontroll kan förutsäga i vilken utsträckning den

anställda har ett arbete där det förekommer risk för stress och ohälsa eller inte (Karasek & Theorell, 1990). Aktivitetsdiagonalen visar i vilken utsträckning arbetet utifrån krav- respektive kontrollnivån är utvecklande och stimulerande för den anställde eller inte (Karasek & Theorell, 1990).



Figur 1. Krav-kontrollmodellen, fritt efter Karasek och Theorell (1990, s. 32)

I empiriska studier har Karasek och Theorell (1990) funnit att ju längre ut på aktivitetsdiagonalen ett arbete befinner sig (se Figur 1), desto bättre är det, inte minst ur inlärningssynpunkt, för den anställde. De aktiva arbetena ser Karasek och Theorell (1990) som de mest intressanta, stimulerande och utvecklande arbetena. Tvärtom gäller för stressdiagonalen, ju längre ut på stressdiagonalen ett arbete befinner sig, desto större är risken för ohälsa för den som utför det och därmed ökar risken för att de anställda ej skall orka med och säga upp sig som följd (Karasek & Theorell, 1990). Den största skillnaden mellan högstressarbetena och de aktiva arbetena, är graden av kontroll. Högstressarbetena har ett glapp mellan krav och kontroll då kraven är höga och graden av kontroll låg. Johnson (refererad i Karasek & Theorell, 1990) har visat att även socialt stöd i arbetet kan vara av betydelse då det dels tillgodoser grundläggande behov av gemenskap, dels fungerar som ett skydd vid bristande jämvikt mellan arbetskrav och egenkontroll.

Arbetskrav, egenkontroll och socialt stöd. Arbetskrav utgörs av de krav som ställs på individen för att han/hon skall kunna utföra sitt arbete. Det rör sig om både rent fysiska krav, det vill säga den fysiska ansträngning som behövs för att klara arbetet, men också om psykiska krav. Fysiska arbetskrav (Karasek & Theorell, 1990) kan vara att den

anställda utsätter sig för risker i arbetet i form av exempelvis smuts, luftföroreningar och hälsovådliga kemikalier. Psykiska arbetskrav (Karasek & Theorell, 1990) kan vara att arbetet är alltför omfattande, att det inte finns tillräckligt med tid för att utföra arbetsuppgifterna samt att arbetet är monotont. Begreppet "egenkontroll" består, enligt Karasek och Theorell (1990), av två delar. Eriksson och Larsson (2002) har översatt dessa till arbetets kvalifikationsgrad och den anställdes möjligheter att fatta beslut. Kvalifikationsgraden rör huruvida man kan lära sig nya saker och får utnyttja sina kompetenser i arbetet. Beslutsmöjligheten gäller i vilken utsträckning arbetet tillåter att individen själv avgör hur det egna arbetet skall planeras och utföras.

Socialt stöd delar Karasek och Theorell (1990) upp i tre olika typer: emotionellt, värderande och instrumentellt stöd. Det emotionella stödet innebär att man känner sig omtyckt av arbetskamrater och/eller ledning. Värderande stöd innebär att man får feedback på och information om man gjort något bra eller dåligt. Det instrumentella sociala stödet kan likställas med samarbete. Vilken, av dessa tre, som är den viktigaste formen av socialt stöd betonas olika i olika sammanhang. Karasek och Theorell (1990) anser att det sociala stödet i arbetet kan härröra, dels från de överordnade och dels från arbetskamraterna. Vid yrken med exempelvis kunder, patienter, klienter, eller liknande, kan det sociala stödet också komma därifrån. Även Dahlgren och Dahlgren (1988) samt Angelöw (2002) betonar vikten av socialt stöd i arbetslivet och anser att ett svagt medmänskligt stöd från arbetskamrater och chefer inverkar negativt på hälsan. Enligt Angelöw (2002) är det i synnerhet vid konflikter och i yrken som är starkt ansvarskrävande med avseende på andra människors säkerhet som brist på socialt stöd tycks leda till ökad stress. Socialt stöd, anser Angelöw (2002), är därmed viktigt ur minst tre synpunkter, det; kan förbättra hälsa och välbefinnande, kan reducera stressnivån på ett flertal sätt och därmed indirekt förbättra hälsan och kan fungera som en buffert under påtagliga stressituationer.

Aktiva, passiva, högstress- och lågstressarbeten. Arbeten där egenkontrollen är hög och de psykiska arbetskraven också är höga kallar Karasek och Theorell (1990) för aktiva arbeten. Dessa återfinns i ena ändan på aktivitetsdiagonalen (se Figur 1). Aktiva arbeten kännetecknas av utmanande situationer som kräver en stor prestation, men utan inslag av negativ, psykisk stress. Istället omvandlas de stressorer som finns i arbetet till utmaningar, till exempel i form av problemlösning och därmed finns endast lite stress som skulle kunna inverka negativt kvar. De aktiva arbetena är mycket krävande, men arbetarna upplever en hög grad av kontroll; frihet att använda sina färdigheter. Aktiva arbeten resulterar, anser Karasek och Theorell (1990) i positiv psykosocial arbetsmiljö, i form av lärande och utveckling, vilket bidrar till hög produktivitet. Höga krav och hög grad av egenkontroll leder enligt Karasek och Theorell (1990), till hög arbetstillfredsställelse.

Passiva arbeten kännetecknas av låga arbetskrav och låg grad av egenkontroll. Arbetena karaktäriseras vanligen av få betydande utmaningar och eventuellt initiativtagande ifrån medarbetarnas sida motarbetas i regel. Detta kan medföra en gradvis minskning av inlärda färdigheter och kunskaper. Passiva arbeten utgör, anser Karasek och Theorell (1990), efter högstressarbetena, det näst största psykosociala arbetsrelaterade problemet. Karasek och Theorell (1990) anser att fenomenet med negativ inlärning och gradvis förlorade färdigheter visar sig även på fritiden, då individer med passiva arbeten tenderar att vara mindre aktiva utanför arbetet. Förlorade färdigheter, brist på utmaningar och en arbetsledning som är emot att arbetarna testat egna idéer

kan, enligt Karasek och Theorell (1990), enbart medföra ett extremt omotiverat arbete, vilket torde yttra sig i form av bristande engagemang och minskad produktivitet.

Lågstressarbeten kännetecknas av situationer med få arbetskrav och en hög grad av egenkontroll och befinner sig i den motsatta ändan av stressdiagonalen i förhållande till högststressarbetena (se Figur 1). Enligt Karasek och Theorell (1990) löper individer med lågstressarbeten en mindre risk än genomsnittet att råka ut för påfrestningar och arbetsrelaterad sjukdom. Detta till trots, så kan de sällsynta lågstressarbetena upplevas som otillfredsställande, för även om arbetet tillåter individen att anta utmaningar så förekommer det alltför få (Karasek & Theorell, 1990).

I högststressarbeten är de psykiska kraven höga och arbetarnas handlingsfrihet begränsad (Karasek & Theorell, 1990). De anställda ges, enligt Karasek och Theorell (1990), därmed ingen möjlighet att omvandla stressen från de höga arbetskraven i någon form av handling som i de aktiva arbetena, eftersom graden av egenkontroll är låg. Det är i högststressarbetena som de mest ogynnsamma reaktionerna på psykisk stress, så som oro, depression och utmattning uppstår. Arbetena återfinns därmed i ena ändan av stressdiagonalen (se Figur 1). Karasek och Theorell (1990) anser att ökad handlingsfrihet i förhållande till arbetsuppgiften kan lindra den negativa stressen i dessa arbeten. Samtidigt poängterar Karasek och Theorell (1990) även vikten av att ge arbetarna möjlighet att delta i, vad de benämner, informella ritualer, i form av kafferaster och rökpauser, eftersom dessa kan likställas med socialt stöd och därmed inverka spänningslösande på arbetet. Högststressarbetena innehar de mest påfrestande arbetsituationerna (Karasek & Theorell, 1990).

Enligt Eriksson och Larsson (2002) förekommer speciellt i arbeten med människor i utsatta situationer vanligtvis brister inom den psykosociala arbetsmiljön i form av höga arbetskrav och låg grad av egenkontroll. Eriksson och Larsson (2002) beskriver hur arbeten med brukare och patienter i regel ställer känslomässigt höga krav som kan leda till emotionell utmattning och ett bristande engagemang, vilket i värsta fall kan leda till utbrändhet. Även Dahlgren och Dahlgren (1988) beskriver hur individer med låg grad av handlingsfrihet och självbestämmande över sitt arbete löper större risker än andra yrkeskategorier att drabbas av de negativa konsekvenserna av stress.

Kritik mot krav, kontroll och socialt stöd

Karaseks modell om krav, kontroll och socialt stöd har testats i ett flertal empiriska studier och testas fortfarande inom arbetslivsforskningen. En del studier har funnit stöd för modellen; att krav och kontroll har betydelse för såväl arbetstillfredsställelse som hälsa, andra har inte funnit detta. Till exempel fann Schreuers och Taris (1998) en inverkan av både krav och kontroll, men ingen interaktion dem emellan, varken med avseende på arbetstillfredsställelse eller hälsa. Vagg och Spielberger (1998) kritiserar modellen för att vara för enkel och anser att andra viktiga psykosociala aspekter på arbetsmiljön utöver krav och kontroll går förlorade. Jeding, Hägg, Marklund, Nygren, Theorell och Vingård (1999) framhåller att även om det är vetenskapligt belagt att socialt stöd allmängiltigt anses ha en positiv inverkan på arbetslivet och hälsan så förekommer studier, om än i ett mindre antal, där samband mellan socialt stöd och någon positiv inverkan saknas.

Arbetsstillfredsställelse

Enligt Orkan (1974) har ett flertal forskare funnit att arbetsstillfredsställelsen inverkar på de anställdas benägenhet att säga upp sig. Orkan (1974) anser utifrån tidigare forskning att hög arbetsstillfredsställelse kommer ur medbestämmande i frågor rörande det egna arbetet och att arbetsledningen intresserar sig för den anställdes problem. Enligt Orkan (1974) påverkas arbetsstillfredsställelsen även av den anställdes möjlighet att utnyttja sin kompetens och hur väl de sociala relationerna på arbetsplatsen fungerar. Orkan (1974) menar att en anställd kan trivas även om arbetet uppfattas som enformigt och tråkigt förutsatt att de sociala relationerna är stimulerande.

Dahlgren och Dahlgren (1988) anser, precis som Orkan (1974), att arbetsstillfredsställelse till stor del är beroende av hur mycket vi får utnyttja vår kompetens och våra personliga resurser och i vilken utsträckning vi ges möjlighet att utveckla dessa. Även graden av variation i arbetet och arbetstakten har inverkan på vår arbetsstillfredsställelse (Dahlgren & Dahlgren, 1988). Variationen kan utökas genom arbetsväxling och utvidgning av innehållet i arbetet. Vad arbetstakten beträffar uppfattas både för korta och för långa moment som påfrestande. Ytterligare ett förhållande i arbetsmiljön som är av stor betydelse för välbefinnandet är de medicinska och fysiska risker arbetet medför (Dahlgren & Dahlgren, 1988). Arbetar man dessutom ensam ökar påfrestningarna ytterligare. Yrken där man utöver sig själv även ansvarar för någon annan kan även de, enligt Dahlgren och Dahlgren (1988), upplevas som stressande.

Hackman och Oldham (1975) anser att hög arbetsstillfredsställelse kommer av att arbetet upplevs som meningsfullt, innehåller autonomi och ger feedback. Om någon av de tre komponenterna saknas eller är låg blir även arbetsstillfredsställelsen låg.

Enligt Orkan (1974) kan lönesystemet inverka på arbetsstillfredsställelsen. Orkan (1974) menar att lönen alltid tas i beaktande när en individ väljer anställning eftersom den vanligtvis utgör den enda inkomsten. Dahlgren och Dahlgren (1988) menar att motivationen att arbeta ej kommer från lönen eller lönesystemet i sig utan att den verkliga motivationen kommer ur arbetets innehåll och organisation. Lönen är inte oviktig i sig (Dahlgren & Dahlgren, 1988); lönen är en självklar trygghetsfaktor och ett starkt motiv för att arbeta, men dess förmåga att skapa arbetsglädje är begränsad. Herber (refererad i Orkan, 1974) har funnit att lönen betydelse varierar med typ av arbetsuppgifter. Vid rutinbetonat arbete kan lönen storlek ha en positiv inverkan på arbetsstillfredsställelsen, medan ett sådant samband inte tycks finnas vid med kvalificerade arbetsuppgifter. Enligt Dahlgren och Dahlgren (1988) spelar lönen en särskild roll för de anställda som får få reaktioner på sina arbetsinsatser då de kan komma att betrakta lönen som ett erkännande. Rubenowitz (1994) anser dock att det är lönenivån i förhållande till vissa andra anställda som verkar mer motiverande än själva lönesumman. Detta baserat på att nivåskillnaden i lön visar på i vilken utsträckning man är uppskattad i förhållande till sina medarbetare.

Metod

Deltagare/Försökspersoner/Respondenter/Informanter

Enkäten distribuerades till samtliga av Passals före detta anställda som frivilligt avslutade sin anställning under perioden 2003-01-01 till 2003-12-31. Dessa utgjordes av 51 personer. Att gå längre tillbaka i tiden var ej aktuellt då merparten kan ha glömt bort faktorer i sin tidigare anställning, eller flyttat ifrån tidigare aktuell adress.

Samtliga respondenter har själva haft möjlighet att bestämma över huruvida de velat medverka i undersökningen eller ej. Av 51 respondenter valde 25 att delta i enkätundersökningen. Av dessa var två män och 23 kvinnor. Av de 25 respondenterna var 17 mellan 16 och 30 år, fem respondenter var mellan 31 och 45 år, tre respondenter var mellan 46 och 60 år, ingen var 61 år eller äldre. Bland respondenterna hade en av 25 grundskola som högsta avslutade utbildning, nio gymnasie-, komvux-, eller folkhögskoleutbildning, 13 respondenter hade högskole- eller universitetsutbildning och två respondenter uppgav annan utbildning.

I dagsläget arbetade sex respondenter av 25 som personlig assistent åt annat företag alternativt kommunen. Sex respondenter angav annat yrke inom vårdsektorn (tre som undersköterska, en med skolverksamhet för barn med autism, en som arbetsterapeut och en som habiliteringsassistent). Nio respondenter arbetade med ett helt annat yrke (en chaufför, en inredningsarkitekt, en ekonom, en arbete okänt, en säljare, en handläggare på försäkringskassan, en varupåfyllare i livsmedelsbutik, en vuxenutbildare och en handledare på folkhögskola) och fyra respondenter studerade (en till elektroingenjör, en till lärare, en till journalist och en till hortonom).

Instrument

En enkät baserad på ovannämnda teoretiska referensram användes för att samla in data. Enkäten inleddes, i enlighet med Rosengrens och Arvidsons (1997) rekommendationer med ett antal allmänna bakgrundsfrågor gällande exempelvis civilstånd och utbildning, för att sedan övergå i mer specifika frågor. För att öka förståelsen gjordes frågorna korta och svåra ord undveks. Antalet svarsalternativ var i regel aldrig fler eller färre än fem, då ett för stort antal (vanligtvis fler än sju) kan vara svårt att överblicka och ett för litet antal kan resultera i bristfälliga svar (Rosengren & Arvidson, 1997). Jag strävade även efter att ej konstruera ledande frågor eftersom detta resulterar i styrda svar (Rosengren & Arvidson, 1997). Enligt Trost (2001) skall man undvika retrospektiva frågor, då man tenderar att ej få reda på hur det var, utan hur den som svarar nu ser på hur det var då. I min studie har detta dock varit oundvikligt, eftersom uppsatsens ämne i sig självt är av retrospektiv karaktär.

Enkäten formulerades enligt objektiv standardisering, vilket innebär att frågorna till alla respondenter har exakt samma ordalydelse, därmed inte sagt att samma fråga uppfattas likadant av samtliga respondenter (Rosengren & Arvidson, 1997). Svartsalternativen var bundna, då respondenterna till samtliga enkätfrågor erbjöds ett antal svarsalternativ av vilka de skulle välja ett. Detta för att öka reliabiliteten och jämförbarheten samt underlätta bearbetningen av materialet.

En så kallad postenkät användes, vilket innebär att enkäten distribueras per post till respondenterna vilka därefter förväntas fylla i enkäten och returnera den (Rosengren & Arvidson, 1997).

Tillvägagångssätt

Enkäten konstruerades och skickades först till handledaren Lisbeth Hedelin för granskning och därefter till min kontaktperson på Passal, Maria Johansson, rekryterare. Båda hade synpunkter vilka togs i beaktande och resulterade i ändringar, borttagande och tillägg av frågor. Enkäterna skickades därefter ut från Passals kontor den fjärde mars, 2004. Med enkäten följde ett brev, i enlighet med Körner och Wahlgrens (1996)

rekommendationer, där syftet med enkäten förklarades och mitt uppsatsarbete beskrevs. Även den beräknade tidsåtgången för ifyllandet av enkäten uppgavs liksom hur svaren på enkätfrågorna skulle anges, allt för att minska andelen svarsbortfall. Vidare informerades respondenterna om att den färdiga uppsatsen kommer att vara en offentlig handling, men att deras deltagande hela processen igenom skulle förbli anonymt. Senaste den 26 mars (år 2004) ombads respondenterna att ha återsänt enkäten i det bifogade förfrankerade kuvertet. Innan svarstiden gått ut återkom tre enkäter med ett meddelande från posten om att adressaten var okänd. Den nya adressen letades upp till de tre berörda och enkäterna sändes ut på nytt, denna gång med förlängt svarsdatum till den femte april (år 2004). Inga av dessa enkäter inkom dock.

Undersökningsdesign

Studien var en kvantitativ enkätstudie av förklarande karaktär, då uppsatsen söker svar på frågan vad i de personliga assistenternas arbetssituation som kan påverka deras benägenhet att säga upp sig och strävar efter att identifiera faktorer som tillsammans orsakar ett visst fenomen, i detta fall benägenheten att säga upp sig.

Studien var tänkt som en tvärsnittstudie, då den saknar tidsaspekt och intervention och studerar ett visst fenomen vid en viss tidpunkt. En tvärsnittsstudies fördelar är dess möjlighet att få snabba resultat och att kostnaden är relativt låg i förhållande till longitudinella studier. Tvärsnittsstudier tenderar att resultera i generaliserbara resultat, vilket ger dem en relativt hög extern validitet. Studierna har dock kritiserats för att inte ha någon tidsdimension, vilket kan göra det svårt att finna orsakssammanhang (deVaus, 2001). Problemet kan kringgås genom att genomföra upprepade mätningar och på det viset erhålla en tidsdimension. Förutsatt att studien innehåller samma frågor går det att upptäcka förändringar över tid.

Statistisk analys/Databearbetning

Enkäternas svar kodades efter inkommandet i siffror som därefter bearbetades i statistikprogrammet SPSS 12.0. Enkätsvaret *i mycket hög grad/utsträckning*, alternativt *mycket bra*, tilldelades siffra 1. Svaret *i ganska hög grad/utsträckning*, alternativt *bra*, tilldelades siffra 2. Svaret *i varken hög eller låg grad/utsträckning*, alternativt *varken bra eller dålig*, tilldelades siffra 3. Svaret *i ganska låg grad/utsträckning*, alternativt *mindre bra*, tilldelades siffra 4 och *inte alls*, alternativt *dålig*, tilldelades siffra 5. I de fall där enkätfrågan medförde att *i mycket hög grad/utsträckning* alternativt *mycket bra* utgjorde det mest negativa svaret, kodades svaren i omvänd ordning. Bakgrundsfrågornas svarsalternativ (se Bilaga I, fråga 1 - 9) kodades även de till siffror mellan 1 och 5.

Av enkätfrågor rörande arbetskrav, egenkontroll och socialt stöd, konstruerades tre index (se Bilaga II) som reliabilitetstestades och korrelerades. Respondenternas medelvärden på respektive index klassificerades för att tydliggöra om arbetskrav, egenkontroll och socialt stöd upplevts i hög eller låg grad.

I övrigt analyserades enkätsvaren i frekvenser, korstabeller och χ^2 -test. Vald signifikansnivå var $<0,05$.

Bortfallsanalys

Vid externt bortfall saknas svar från vissa tillfrågade. Vanligtvis är anledningen till detta att man ej fått tag på vederbörande, eller också vägrar personen i fråga att medverka (Rosengren & Arvidson, 1997). För att minska det externa bortfallet i enkätundersökningen medsändes frankerade svarskuvert så att deltagandet inte skulle innebära några utgifter som skulle kunna inverka avskräckande. Det externa bortfallet bör, enligt Bjurwill (2001), inte vara större än 20 %. L. Hedelin (personlig kontakt, 28 april, 2004) uppgav att 55 % bortfall var vanligt förekommande i psykologiska enkätundersökningar. Denna undersökningens externa bortfall var 51 %. Att så många valde att inte delta beror sannolikt på flera faktorer kring vilka jag endast kan spekulera. En av dessa kan vara undersökningens retrospektiva karaktär; en del av populationen kan ha ansett att det ej längre kändes aktuellt för deras del; kanske slutade de sin anställning för över ett år sedan, innehar en ny sysselsättning och har lämnat den gamla bakom sig. Kanske minns de inte längre hur de tänkte och kände kring de faktorer som efterfrågades i enkäten. Då bortfallet var så pass stort är det av vikt att understryka att de som valt att ej besvara enkäten kan vara av en helt annan uppfattning än de som besvarat enkäten. Resultatet kan därmed vara något missvisande för populationen i stort.

Vid internt bortfall har en individ ställt upp i undersökningen, men det saknas svar på enstaka frågor. Så var fallet i den öppna enkätfrågan 41: *Vad tycker Du kan förbättras på Passal?* (se Bilaga I), där fem respondenter av 25 valt att ej svara, vilket resulterat i ett internt bortfall på 20 % på denna fråga. På de övriga 40 frågorna hade samtliga svarat.

Resultat

Resultatet visar att en majoritet av respondenterna upplevde ett lågt socialt stöd, låga arbetskrav och låg grad av egenkontroll under sin anställning på Passal. Mellan graden av egenkontroll och det upplevda sociala stödet förelåg ett samband så till vida att de som upplevt låg grad av egenkontroll även upplevt ett lågt socialt stöd. Dock förelåg inget samband mellan respondenternas upplevelse av arbetskrav och deras upplevelse av egenkontroll. Merparten av respondenterna var missnöjda med lönen, utvecklings- och karriärmöjligheterna. Mellan respondenternas missnöje med lönen och respondenternas avslutade utbildning förelåg ett samband, ju högre utbildning, desto större missnöje med lönen. Drygt hälften av respondenterna fick ingen återkoppling på sin arbetsinsats. Respondenterna ansåg att kontakten med Passal måste förbättras och att informationen från Passal måste förtydligas så att oklarheter kring arbetsuppgifterna kan elimineras.

Bakgrundsfrågor

Antalet arbetade timmar per vecka varierade ganska mycket bland respondenterna, från 1-10 timmar (sex respondenter av 25) till 40 timmar i veckan (fem respondenter). Nio respondenter arbetade 11-20 timmar i veckan och fem personer arbetade 21-30 timmar.

Anställningstidens längd fördelade sig ganska jämt. Nio respondenter av 25 hade varit anställda på Passal kortare tid än sex månader när de avslutade sin anställning. Sju respondenter hade varit anställda mellan sex månader och ett år, sju respondenter hade

varit anställda mellan ett och tre år och två respondenter hade varit anställda i tre till fem år. Ingen av respondenterna hade varit anställd i längre tid än fem år.

I enkätfrågorna 8, 9 och 40 (se Bilaga I) undersöktes vad som var respondenternas huvudsakliga sysselsättning när de sökte arbetet som personlig assistent, om de specifikt ville arbeta som personlig assistent och vad de har för sysselsättning idag. Sexton respondenter av 25 sökte arbetet som ett bland flera arbeten, medan nio specifikt ville arbeta som personlig assistent. Tio respondenter av 25 hade ett annat arbete när de sökte tjänsten som personlig assistent, medan nio var arbetssökande. Fem respondenter var studerande och en uppgav annan sysselsättning. Inget samband fanns dock mellan om respondenterna sökt arbetet specifikt eller ej och deras dåvarande sysselsättning ($p = 0,23$).

Arbetskrav

Fem frågor i enkäten (se Bilaga II) berörde vad Karasek (1979) benämner arbetskrav. Av dessa konstruerades ett arbetskravindex ($\alpha = 0,71$). Varje respondents medelvärde på de frågor som ingått i arbetskravindexet granskades därefter i ett försök att se huruvida respondenterna upplevt arbetskraven som höga eller låga under sin anställning. Var medelvärdet under 3,0 betraktades arbetskraven som låga, var medelvärdet över 3,0 betraktades arbetskraven som höga. Medelvärdet 3,0 betraktades varken som högt eller lågt, eftersom det visar på att respondenten i genomsnitt uppgett sig vara neutralt inställd. Sju personer av 25 hade ett medelvärde på över 3,0 och upplevde därmed i genomsnitt arbetskraven som höga. Fem personer av 25 hade ett medelvärde på exakt 3,0 och upplevde därmed arbetskraven som varken höga eller låga. Tretton personer hade ett medelvärde på mindre än 3,0 och upplevde därmed i genomsnitt arbetskraven som låga.

Egenkontroll

Utifrån de faktorer som Karasek och Theorell (1990) anser kännetecknar ett arbetes grad av egenkontroll konstruerades ett egenkontrollindex ($\alpha = 0,79$) bestående av åtta enkät-frågor (se Bilaga II). Varje respondents medelvärden på de frågor som ingått i indexet egenkontroll granskades därefter i ett försök att se huruvida respondenterna upplevt hög eller låg grad av egenkontroll under sin anställning. Var medelvärdet under 3,0 betraktades graden av egenkontroll som hög, var medelvärdet över 3,0 betraktades graden av egenkontroll som låg. Medelvärdet 3,0 betraktades varken som högt eller lågt, eftersom det visar på att respondenten i genomsnitt uppgett sig vara neutralt inställd. 16 personer av 25 hade ett medelvärde på över 3,0 och upplevde därmed i genomsnitt att graden av egenkontroll var låg. En person av 25 hade ett medelvärde på exakt 3,0 och upplevde därmed graden av egenkontroll som varken hög eller låg. Åtta personer hade ett medelvärde på mindre än 3,0 och upplevde därmed i genomsnitt att graden av egenkontroll var hög.

Socialt stöd

Karasek och Theorell (1990), Angelöw (2002), med flera, har betonat vikten av det sociala stödet i arbetet. Tio frågor i enkäten (se Bilaga II) berörde det sociala stödet i respondenternas tidigare arbetssituation. Av dessa konstruerades ett socialt stödindex (α

= 0,84). Varje respondents medelvärden på de frågor som ingått i det sociala stödindexet granskades därefter i ett försök att se huruvida respondenterna upplevt högt eller lågt socialt stöd under sin anställning. Var medelvärdet under 3,0 betraktades det sociala stödet som högt, var medelvärdet över 3,0 betraktades det sociala stödet som lågt. Medelvärdet 3,0 betraktades varken som högt eller lågt, eftersom det visar på att respondenten i genomsnitt uppgett sig vara neutralt inställd. 16 personer av 25 hade ett medelvärde på över 3,0 och upplevde därmed i genomsnitt det sociala stödet som lågt. En person av 25 hade ett medelvärde på exakt 3,0. Åtta personer hade ett medelvärde på mindre än 3,0 och upplevde därmed i genomsnitt det sociala stödet som högt.

När samtliga index konstruerats och reliabilitetstestats korrelerades de med varandra. Mellan egenkontrollindexet och det sociala stödindexet förelåg ett signifikant samband ($r = 0,67, p < 0,01$). Mellan de övriga indexen förelåg inga signifikanta samband.

Sambandet mellan egenkontrollindexet och det sociala stödindexet visar att de respondenter som upplevt en låg grad av egenkontroll även upplevt en låg grad av socialt stöd. Omvänt har de som upplevt en hög grad av egenkontroll även upplevt en hög grad av socialt stöd.

Vid en jämförelse mellan respondenternas medelvärden på arbetskravindexet och egenkontrollindexet, som ju saknade samband, framgår att sju respondenter av 25 ansåg att arbetet utgjordes av höga arbetskrav och låg grad av egenkontroll. Nio respondenter ansåg att arbetet utgjordes av låga arbetskrav och låg grad av egenkontroll. Fyra respondenter ansåg att arbetet utgjordes av låga arbetskrav och hög grad av egenkontroll, ingen respondent ansåg att arbetet utgjordes av höga arbetskrav och hög grad av egenkontroll. Övriga fem respondenter uppgav antingen arbetskraven eller egenkontrollen som neutral.

Gemenskap

Ingen av de 25 respondenterna svarade *i mycket hög utsträckning* på någon av frågorna som gällde om de kände gemenskap med de andra personliga assistenterna på Passal eller med de assistenter som arbetade för samma brukare. Sex respondenter av 25 uppgav att de kände gemenskap med de andra assistenterna på Passal *i ganska hög utsträckning*, en *i varken hög eller låg utsträckning*, fem *i ganska låg utsträckning* och 13 uppgav att de *inte alls* kände någon gemenskap. Lika många (sex respondenter av 25) uppgav att de kände gemenskap med de andra assistenterna som arbetade för samma brukare *i ganska hög utsträckning*, fyra *i varken hög eller låg utsträckning*, sex *i ganska låg utsträckning* och nio *inte alls*. Det förelåg även ett signifikant samband mellan hur respondenterna svarat på dessa två frågor ($\chi^2_{(9)} = 22,7, p = 0,01$).

På frågan om i vilken utsträckning assistenterna upplevde stöd av mentorerna på Passal, uppgav två respondenter av 25 att de *i mycket hög utsträckning* upplevde stöd. Två respondenter uppgav detta *i ganska hög utsträckning*, nio *i varken hög eller låg utsträckning*, tre upplevde stöd av mentorerna *i ganska låg utsträckning* och nio *inte alls*.

I en öppen enkätfråga ombads respondenterna med egna ord beskriva vad de ansåg kunde förbättras på Passal (se Bilaga I). Flera respondenter ansåg att möten samt gruppaktiviteter i form av exempelvis *after work* måste bli fler, för att väga upp upplevelsen av arbetet som ensamt. Flera respondenter nämnde också att mentorverksamheten måste förbättras, då den inte når ut till alla. En respondent beskrev mentorverksamheten som ”...en bra idé som inte alls fungerade i verkligheten...”

Information och kontakt

Det upplevda stödet från mentorerna var relaterat till hur respondenterna ansåg att kontakten med Passal fungerade under anställningen ($\chi^2_{(16)} = 30, p = 0,02$). Även mellan frågan om stödet från mentorerna och i vilken utsträckning respondenterna kände att de fick hjälp av Passal med eventuella problem på arbetsplatsen, förelåg ett samband ($\chi^2_{(16)} = 44,1, p < 0,01$). I en korstabell kan man utläsa att de som ansett sig ha *mycket bra*, eller *bra* kontakt med Passal även upplevt sig ha fått hjälp med problem *i mycket hög* eller *i ganska hög utsträckning* (se Tabell 1).

Tabell 1

Frekvenser över i vilken utsträckning respondenten upplevde att denne fick hjälp av Passal med eventuella problem på arbetsplatsen och hur de upplevde att kontakten med Passal fungerade

Hur upplevde Du att kontakten med Passal fungerade?						
I vilken utsträckning fick Du hjälp med problemen av Passal?	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dåligt	Mindre bra	Dåligt	Total
I mycket hög utsträckning	3	0	0	0	0	3
I ganska hög utsträckning	0	5	0	0	0	5
I varken hög eller låg utsträckning	0	4	5	0	1	10
I ganska låg utsträckning	0	1	2	0	0	3
Inte alls	0	1	1	2	0	4
Total	3	11	8	2	1	25

På frågan om i vilken grad respondenterna fick tillräcklig information från Passal om arbetet hos brukaren (se Bilaga I), svarade en respondent av 25 att informationen var tillräcklig *i mycket hög grad*, sju svarade *i ganska hög grad*, fem *i varken hög eller låg grad*, nio *i ganska låg grad* och tre *inte alls*. Nästan hälften av respondenterna uttryckte därmed ett missnöje med informationen från Passal. Trots att respondenterna upplevde informationen från Passal som bristande, var en majoritet ändå nöjda med kontakten (se Tabell 1). Tolv respondenter av de 20 ($N = 25$) som valt att besvara den öppna enkätfrågan, om vad de anser kan förbättras på Passal, har ändå uppgett en önskan om förbättring både beträffande informationen och kontakten. Problemet beskrivs enligt följande av två respondenter:

”Förbättringar som jag tycker kan ske är att kommunikationen mellan de arbetande i Passal måste bli bättre. Trots att jag ringde och sade upp mig 2 gånger fick jag samtal och brev angående träffar och möten i cirka 4-5 månader efter.”

”De är svåra att få tag på. I välkomstbrevet låter allt väldigt idylliskt och fint, men jag upplevde aldrig kontakten med Passal som särskilt idyllisk.”

Flera respondenter ansåg även att Passal måste sluta att alltid ta brukarnas parti och lägga sig i mer vad det gäller oklarheter, anklagelser och klagomål. Andra respondenter beskrev att det är svårt att veta vilka uppgifter som egentligen åligger dem som

personliga assistenter att utföra och hur oklarheter kring arbetsuppgifterna gör det svårt att förbereda sig på vad som komma skall, försvårar arbetet och skapar stress:

”De sade inte sanningsenligt vad som skulle göras hos brukaren, bara gå dit, vara sällskap till brukaren när det egentligen var mycket mer som skulle göras, köras, hämtas, lyftas, bytas blöjor med mera.”

”Utan erfarenhet fick jag ta med en gravt handikappad kille utan talförmåga i rullstol för att festa på stan. Ansvaret var för stort och jag upplevde det som jobbigt...”

Inte bara mer information, utan även längre introduktion och gärna i form av att man går bredvid någon under flera veckor ansåg flera respondenter kan minska oklarheterna och förbättra arbetssituationen.

Återkoppling på arbetsinsatsen

Hela 13 personer av 25 svarade att de *inte alls* fick reda på av Passal vad som fungerade bra i deras arbete. Femton personer av 25 fick heller *inte alls* reda på av Passal vad som fungerade mindre bra i deras arbete (se Tabell 2). Mellan vad som fungerade bra och vad som fungerade mindre bra förelåg även ett signifikant samband ($\chi^2_{(12)} = 41,5, p < 0,01$). Sju respondenter av 25 uppgav att de *i mycket hög utsträckning* fick uppskattning från brukaren, nio uppgav *i ganska hög utsträckning*, fyra *i varken hög eller låg utsträckning*, tre *i ganska låg utsträckning* och två *inte alls*. När frågan om i vilken utsträckning de fick reda på vad som fungerade bra i deras arbete korstabulerades med frågan om i vilken utsträckning respondenterna var nöjda med lönen på Passal, förelåg ett signifikant samband ($\chi^2_{(12)} = 23,4, p = 0,02$). Mellan frågan om i vilken utsträckning de fick reda på vad som fungerade mindre bra och frågan om hur nöjda de var med lönen förelåg också ett signifikant samband ($\chi^2_{(9)} = 20,1, p = 0,02$).

Tabell 2

Korstabell över i vilken grad respondenterna av Passal fick reda på vad som fungerade bra i deras arbete och i vilken grad de av Passal fick reda på vad som fungerade mindre bra i deras arbete

Fick Du reda på vad Du gjort bra?	Fick Du reda på vad Du gjort mindre bra?					Total
	I mycket hög grad	I ganska hög grad	I varken hög eller låg grad	I ganska låg grad	Inte alls	
I mycket hög grad	0	1	0	0	0	1
I ganska hög grad	0	1	1	0	0	2
I varken hög eller låg grad	0	0	5	1	1	7
I ganska låg grad	0	0	0	1	1	2
Inte alls	0	0	0	0	13	13
Total	0	2	6	2	15	25

Lön

Ingen av respondenterna ($N = 25$) uppgav sig vara nöjd med lönen *i mycket hög utsträckning*. En respondent av 25 var nöjd med lönen *i ganska hög utsträckning*, åtta respondenter var nöjda *i varken hög eller låg utsträckning*, åtta respondenter *i ganska låg utsträckning* och åtta respondenter *inte alls*. Vad lönesystemet beträffar var inte heller här någon nöjd *i mycket hög utsträckning*. Däremot var fyra respondenter av 25 nöjda *i ganska hög utsträckning*, tio respondenter *i varken hög eller låg utsträckning*, sju respondenter *i ganska låg utsträckning* och fyra respondenter var *inte alls* nöjda med lönesystemet. Respondenterna fick även ange om de haft tillgång till någon förmån under sin anställning eller ej (se Bilaga I). Var svaret ja, ombads de även uppge vad för slags förmån. Nästan hälften, 12 av 25 svarade ja, medan 13 svarade nej. Förmånerna utgjordes enligt respondenternas egen utsago av träningskort (fyra), simkort (en), friskvård (fem), massage (tre) och arbetsskor (tre). Tre respondenter uppgav mer än en förmån.

Svaren på ovanstående frågor pekar på att en merpart av respondenterna ej är nöjda med lönesituationen. Hela 16 respondenter av 25 är nöjda *i ganska låg utsträckning* eller *inte alls* nöjda med lönen. Dock fanns inget signifikant samband mellan hur nöjda respondenterna var med lönen på Passal och hur nöjda de var med lönesystemet på Passal ($p = 0,43$). Inte heller förekom något samband mellan tillgång till förmåner under anställningstiden på Passal och hur nöjda de var med lönen ($p = 0,81$). Däremot förelåg ett starkt samband mellan hur nöjda respondenterna uppgav sig vara med lönen och respondenternas utbildningsnivå ($\chi^2_{(9)} = 29,8, p < 0,01$). Ju högre utbildningsnivå, desto mer missnöjda var respondenterna med lönen (se Tabell 3).

Tabell 3

Respondenternas utbildning i förhållande till hur nöjda de var med lönen

Nöjd med lönen på Passal?	Utbildning				Total
	Grundskola	Gymnasium/ komvux/folkhögskola	Högskola/ universitet	Annan utbildning	
I mycket hög utsträckning	0	0	0	0	0
I ganska hög utsträckning	1	0	0	0	1
I varken hög eller låg utsträckning	0	3	3	2	8
I ganska låg utsträckning	0	3	5	0	8
Inte alls	0	3	5	0	8
Total	1	9	13	2	25

I den öppna enkätfrågan där respondenterna med egna ord ombads ange vad de tyckte kunde förbättras på Passal (se Bilaga I), förekom bland annat följande synpunkter på lönen:

”Omsättningen av assistenter kan man inte göra så mycket åt, på grund av den låga lönen betraktas det som ett biinikomstyrke.”

”Lönen är ett stort minus, tror att yrket skulle få högre status då.”

Totalt uppgav dock endast sex respondenter av de 20 som besvarat frågan ($N = 25$) förändringar avseende lönen som något att förbättra på Passal trots att en majoritet i enkäten uppgett sig vara mindre nöjda med den.

Lärande och utveckling

Tre enkätfrågor (se Bilaga I) berörde respondenternas uppfattning om och möjlighet till utveckling på Passal. Två respondenter av 25 uppgav att de *i mycket hög grad* var nöjda med hur de fick möjlighet att utvecklas i arbetet. Tre respondenter var nöjda *i ganska hög grad*, åtta *i varken hög eller låg grad*, sju *i ganska låg grad* och fem respondenter var *inte alls* nöjda med utvecklingsmöjligheterna. Ingen respondent uppgav att de *i mycket hög grad* ansåg att Passal satsade tillräckligt mycket på deras vidareutveckling. Fyra respondenter av 25 ansåg dock att Passal satsade tillräckligt mycket *i ganska hög grad*, elva uppgav *i varken hög eller låg grad*, fyra *i ganska låg grad* och sex respondenter ansåg *inte alls* att Passal satsade tillräckligt mycket.

Ingen respondent var heller nöjd *i mycket hög utsträckning* med sina karriärmöjligheter på Passal. En respondent av 25 var dock nöjd med sina karriärmöjligheter *i ganska hög utsträckning*, nio *i varken hög eller låg utsträckning*, sex *i ganska låg utsträckning* och nio *inte alls*.

En förbättring i form av ytterligare satsning på vidareutveckling, främst i form av utbildning, framkommer i den öppna enkätfrågan om vad respondenterna ansåg kan förbättras på Passal (se Bilaga I). Främst föreslogs utbildning om olika funktionshinder, men även utbildning gällande lagar och regler beträffande assistenternas arbetsuppgifter omnämndes, liksom i konflikthantering.

Trivsel

Tre respondenter av 25 ansåg sig ha upplevt trivsel på arbetsplatsen *i mycket hög utsträckning*, sju *i ganska hög utsträckning*, tio *i varken hög eller låg utsträckning*, två *i ganska låg utsträckning* och tre *inte alls*. På frågan om hur respondenterna trivts med sin anställning på Passal uppgav två respondenter av 25 att de hade trivts *mycket bra*, åtta *bra*, tio *i varken bra eller dåligt*, fyra *mindre bra* och en *inte alls*. En tendens till signifikant samband förelåg mellan frågorna ($p = 0,06$). Fem respondenter av 25 ansåg att arbetsuppgifterna varit stimulerande *i mycket hög grad*, sju respondenter angav *i ganska hög grad*, sex *i varken hög eller låg grad*, sex *i ganska låg grad* och en respondent ansåg att arbetsuppgifterna *inte alls* varit stimulerande. En respondent uttryckte även i den öppna enkätfrågan om vad som kan förbättras på Passal svårigheten med att öka stimulansen kring arbetsuppgifterna då dessa är styrda av brukaren och hans/hennes funktionshinder.

Tre respondenter av 25 ansåg arbetet ha varit varierande *i mycket hög utsträckning*, sju *i ganska hög utsträckning*, sex *i varken hög eller låg utsträckning*, åtta *i ganska låg utsträckning* och en respondent ansåg att arbetet *inte alls* varit varierande. Mellan frågorna om respondenterna upplevt arbetet som stimulerande och varierande förelåg inget samband ($p = 0,38$).

Diskussion

Att respondenternas anställningstid var kort (16 av 25 respondenter hade varit anställda i mindre än ett år), liksom att en majoritet (17 av 25 respondenter) var under 30 år i förhållande till det faktum att de ej längre arbetar kvar på Passal, stämmer väl överens med March och Simons (1958) teori om att ju kortare anställningstid och ju yngre en individ är, desto lättare har han/hon för att se alternativa anställningar, vilket därmed ökar benägenheten att säga upp sig. Att Passals numera före detta anställda har en benägenhet för att se alternativa anställningar framgår även av det faktum att en majoritet av dem redan innan sin anställning på Passal hade en annan sysselsättning och därmed upplevde Passal som ett synligt alternativ till denna. Dessutom såg en majoritet av respondenterna ännu fler synliga alternativa anställningar, då de sökte arbetet som personlig assistent på Passal som ett bland flera.

Då personalbristen inom vård och omsorgsyrken, liksom personlig assistans är stor, avhjälps i många fall bristen med vikarier. Detta kan få till följd att individer som vill ha en tillfällig anställning, söker sig till yrken som personlig assistent. I regel behövs ingen speciell utbildning och risken är att flera av de som rekryteras kanske redan från början har bestämt sig för att bara arbeta en kortare period eller vid sidan av studier. Tyvärr rimmar detta illa med att det i arbeten med människor som är beroende av hjälp är särskilt viktigt med kontinuitet och förtroende. Problemet kan dock vara svårt att avhjälpa då man inte kan låta någon klara sig utan assistans bara för att man ej hittar någon man kan anställa som med säkerhet kommer att stanna kvar en längre period. Därmed får man som företag räkna med en högre omsättning när man anställer yngre människor med en annan huvudsaklig sysselsättning.

Trots att en majoritet av respondenterna inte var särskilt nöjda med lönen var det bara sex respondenter av 25, som uppgav lönen som något att förbättra på Passal. Kanske beror denna, något sneda fördelning, på en medvetenhet hos de flesta om att lönen ej går att påverka i någon större utsträckning. Det faktum att en merpart av respondenterna var missnöjda med lönen under sin anställning och numera inte längre arbetar på Passal stämmer väl överens med March och Simons (1958) teori om "the inducement-contribution-utility balance", som ju utgår ifrån att anställda kommer att fortsätta sin anställning i organisationen bara så länge som han/hon finner att de belöningar som erhålls är likvärdiga eller större än de insatser som han/hon förväntas göra i organisationen. Även tidigare undersökningar kring yrket "personlig assistans" har uppvisat samma resultat (Degerlund & Omne-Pontén, 2001).

Även sambandet mellan lön och utbildning är förankrat i teorin, då March och Simon (1958), ansåg att arbetstillfredsställelse är avhängig individens självuppfattning och att ju högre utbildning en individ har, desto större tenderar konflikten att bli mellan just arbete och självuppfattning. Om inte arbetet tar tillvara kompetensen och belöningen ej motsvarar arbetsinsatsen ökar individens tendens till otillfredsställelse, vilket kan vara en av anledningarna till att de personliga assistenterna slutar.

Enligt Dahlgren och Dahlgren (1988) kan lönen vara av vikt och fungera som ett erkännande vid dålig återkoppling på arbetsinsatsen. Detta kan därmed vara en bakomliggande orsak till varför respondenterna i så hög grad var missnöjda med lönen, då en majoritet av dem inte fick någon som helst återkoppling på arbetsinsatsen. De anställda på Passal kan därmed efterfråga en högre lön till följd av att de saknar återkoppling på sina arbetsinsatser och tvärtom; efterfråga återkoppling till följd av dålig lön. Enligt March och Simon (1958) bidrar ett tydligt samband mellan en individs arbetsinsats och

arbetsinsatsens nytta för företaget till arbetstillfredsställelse. Utan återkoppling på arbetet kan det för assistenterna vara svårt att uppleva denna nytta och även om brukaren står för återkoppling till viss del kan han/hon troligtvis inte helt väga upp avsaknaden av återkoppling ifrån själva företaget. Inte minst som det är företaget som betalar ut lönen. Att se ett samband mellan arbetsinsats och belöningar är även det av vikt för arbetstillfredsställelsen enligt March och Simon (1958). För de personliga assistenternas del, som så uppenbart är missnöjda med lönen, kan det faktum att deras arbetsinsats ej "värderas" högre, knappast inverka positivt på arbetstillfredsställelsen, utan snarare bidra till att de slutar.

Att höja lönerna för de personliga assistenterna skulle troligtvis medföra en upplevelse av att de gör en insats och ett viktigt och värdefullt arbete. Tyvärr tillåter de belopp assistansanordnarföretagen får i dagsläget inga sådana höjningar och med tanke på att resurserna inom vård och omsorg i dagens samhälle är knappa kommer beloppet knappast att höjas nämnvärt de kommande åren. Att tillföra förmåner kan vara ett alternativ, men i de personliga assistenternas fall tycks det inte ha någon inverkan på deras missnöje med lönen. För att kompensera de låga lönerna är det då istället viktigt att företaget ordenligt ser över och börjar föra en dialog med sina anställda beträffande deras arbetsinsats. Får de personliga assistenterna inte så mycket pengar att de känner att de gör något bra, så måste de i alla fall ges möjlighet att få höra det.

Att det anmärks på informationen och kontakten med Passal i så pass hög grad, kan bero på att dessa faktorer i yrket som personlig assistent är väldigt viktiga. Arbetet upplevs som ensamt och det råder ofta delade meningar om vad som skall ingå i assistentens arbetsuppgifter, vilket även framkommit i tidigare undersökningar (exempelvis Degerlund & Omne-Pontén, 2001). En välfungerade kontakt, information och hjälp vid eventuella problem ingår i vad Karasek och Theorell (1990), med flera benämner "socialt stöd". Då arbetskamrater, som i regel utgör det främsta sociala stödet på en "vanlig" arbetsplats, saknas i de personliga assistenternas arbetsvardag, får företaget fylla denna roll och det är säkerligen därför som många respondenter vill se förbättringar där det inte fungerat fullt ut.

För att komma till rätta med att en majoritet av respondenterna, vilket även framkommit i tidigare undersökningar (exempelvis Degerlund & Omne-Pontén, 2001), upplevde det sociala stödet som lågt, är Passals initiativ med mentorer ett bra försök. Uppenbarligen fungerar det dock inte tillfredsställande och bör förbättras enligt ett flertal respondenter. Vad orsaken till att mentorverksamheten ej fungerar fullt ut är, framgår inte av enkäten. Lämpligen kan detta undersökas ytterligare då en icke-fungerande mentorverksamhet säkerligen upplevs mer negativt än ingen mentorverksamhet alls. Enligt Kaye och Jordan-Evans (2000), är det viktigt att tänka på att den som utses till mentor själv bör vara intresserad av uppgiften, eftersom mentorskapet till stor del handlar om engagemang. För att mentorn skall förstå sin uppgift bör han eller hon få utbildning i vad mentorskapet innebär för arbetsuppgifter; i det här fallet att stödja och uppmuntra och kanske också hjälpa till vid problem och oklarheter. En viktig synergieffekt med mentorskap kan vara att mentorn i sin tur känner sig uppskattad över att ha blivit utvald och kan hjälpa till. Mentorskapet kan även inverka positivt så till vida att det kan resultera i förbättrad kommunikation inom företaget, då nya nätverk och kontakter skapas (Kaye & Jordan-Evans, 2000).

Introduktionen var också något som respondenterna uppgav behövde förbättras, vilket även framgått i tidigare undersökningar kring yrket (Degerlund & Omne-Pontén, 2001). Idag varierar introduktionen på Passal med arbetsuppgifterna; ju lättare arbetsuppgifter,

desto mindre introduktion. Lämpligen bör all introduktion åtminstone utgöras av utbildning i arbetsuppgifterna, att man går bredvid någon under en tid, men även innehålla information om vilka lagar och regler som styr verksamheten och vilka rättigheter och skyldigheter som anställningen innebär. Troligtvis skulle detta kunna minska oklarheterna beträffande arbetsuppgifterna och i ännu högre grad klargöra vilket ansvar som åligger de personliga assistenterna.

Att majoriteten av respondenterna uppgav att arbetskraven var låga kan vid en första anblick tyckas egendomligt, då Karasek och Theorell (1990) anser att det är höga arbetskrav i kombination med låg grad av egenkontroll som utgör de mest negativa arbetssituationerna. Dock förelåg inget samband mellan arbetskrav och egenkontroll. Vid en jämförelse av deras medelvärden framgick att en majoritet av respondenterna antingen upplevt arbetskraven som höga i kombination med en låg grad av egenkontroll alternativt upplevt låga arbetskrav i kombination med en låg grad av egenkontroll. Detta medför att en majoritet av respondenterna, i enlighet med Karaseks teori (1979), upplever arbetet personlig assistans som ett högstressarbete eller ett passivt arbete. Det är med andra ord de arbeten som, enligt Karasek och Theorell (1990), är de mest negativa.

Enligt Karasek och Theorell (1990) kan man lindra stressen i högstressarbeten genom att öka graden av egenkontroll och möjligheten att delta i informella ritualer. Detta är, i de personliga assistenternas arbete, inte möjligt, då deras arbete dels utgår från brukaren och hans/hennes önskemål och dels utförs i ensamhet. Därmed är det svårt att finna en lösning på problemet. Möjligtvis skulle en fungerande mentorverksamhet även här kunna inverka på det bristande sociala stödet och medföra en möjlighet att ventilerade den upplevda stressen.

Passiva arbeten är, enligt Karasek och Theorell (1990), allt annat än stimulerande och utvecklande för individen och kan till och med leda till negativ inlärning. Att ett passivt arbete medför otillfredsställelse med arbetssituationen och frivillig uppsägning som följd, ter sig därav inte omöjligt.

För att komma till rätta med problemet kan ett alternativ vara att satsa ytterligare på att låta utbilda sin personal. Flera respondenter hade exempelvis utbildning om funktionshinder på förslag. Att vidareutveckla sina anställda genom utbildning är säkerligen särskilt viktigt just i yrket personlig assistent, då assistenterna helt saknar en möjlighet till karriärmässig utveckling. Genom att utbilda den personal man har tillför man företaget kompetens utan att nyanställa, vilket samtliga inblandade borde ha nytta av. Utbildningssatsningar kan även medföra en moralisk aspekt, då den anställda kan känna sig förpliktigad att stanna kvar i organisationen för att ge organisationen "lön för mödan" (McElroy, 2001).

Ett annat alternativ för att råda bot på den bristande återkopplingen och ge ökade möjligheter till vidareutveckling, skulle kunna vara att införa utvecklingssamtal. I dagsläget förekommer detta ej på Passal, men det är under uppbyggnad. För att samtalen skall fungera så bra som möjligt och ha önskad effekt är det viktigt att Passal utvecklar en mall som tar fasta på hur de anställda på bästa sätt kan växa och utvecklas i sin roll som personlig assistent. En personlig utvecklingsplan bör upprättas, där Passal och assistenten kommer överens om vilka kurser assistenten skall delta i under kommande år. Utvecklingssamtalet bör också innehålla återkoppling på hur assistenterna utfört sina arbetsuppgifter och då kan Passal, utöver sina egna synpunkter, även lämpligen stämna av med brukaren innan samtalet.

Passal borde även börja intervjua personal som sagt upp sig och införa ”avskedsintervju” som en fast rutin. På detta sätt bör man bland dem som väljer att säga upp sig kunna finna ett mönster i deras inställningar till yrket och sedan agera utifrån detta.

I undersökningen har ej efterfrågats vad som rent konkret var den bakomliggande orsaken till att respondenterna valde att säga upp sig. En merpart har dock ändå uppgivit anledningen i den öppna, avslutande enkätfrågan om vad de anser kan förbättras på Passal. Svaren, liksom tidigare studier, indikerar att slutsatserna ovan och nedan är riktiga. Dock var undersökningsbortfallet stort, så risk föreligger att de som ej svarat upplevt sin anställning på ett annat sätt och slutat av någon annan anledning som ej framgått.

Slutsats. Det är svårt att göra något åt själva arbetsuppgifterna och påverka graden av egenkontroll i de personliga assistenternas arbete. Den personliga assistenten har ju brukarens liv som arbetsuppgift och skall rimligen utföra uppgifterna på det sätt som brukaren vill. Det går därför inte att tillämpa till exempel arbetsväxling eller arbetsvidgning för att öka de personliga assistenternas vidareutveckling och skapa ett mer varierat och aktivt arbete. Inte heller går det att höja lönen. Att företaget Passal upplevs som svårt att få kontakt med, är dåligt på att informera och dåligt på att ge återkoppling i kombination med låga löner inverkar sannolikt på de anställdas benägenhet att säga upp sig. Dock är det troligtvis inte hela sanningen bakom den höga andelen frivilliga uppsägningar. Sannolikt ligger även en del hos de som anställs; de är unga, har en annan huvudsaklig sysselsättning (till exempel studier) och så länge man anställer denna typ av personal, får man räkna med att det inte helt går att komma till rätta med omsättningen. Att de som exempelvis läser på högskola skulle fortsätta sin anställning på Passal efter avslutade studier är inte troligt, och att trots det försöka få dem till det lär vara tämligen omöjligt. Att personalomsättningen inte endast härrör från Passal indikeras även av att en majoritet av respondenterna uppgett sig ha trivts bra alternativt varken trivts bra eller dåligt med sin anställning. Endast sex personer av 25 arbetar dessutom som personlig assistent idag, vilket tyder på att de som slutat snarare valt bort yrket än företaget.

Det bästa Passal kan göra med tanke på situationen är troligtvis att uppmärksamma hur viktiga de personliga assistenternas arbetsinsatser är; visa att de inte bara är till för brukarna utan även assistenterna, tydliggöra deras arbetsuppgifter, satsa på dem i form av utbildning och inspirera dem till att utföra ett arbete de kan vara stolta över.

Begränsningar i undersökningen

En undersöknings reliabilitet avgörs av mätningarnas tillförlitlighet samt huruvida de har motstått slumpinflytande eller ej. Med validitet menas att undersökningen verkligen mäter det som den avsetts att mäta (Patel & Davidssen, 2003). Enkätundersökningens reliabilitet har jag försökt säkerställa på flera sätt. Dels använde jag mig av ett representativt antal före detta anställda, i detta fall samtliga som sade upp sig under perioden 2003-01-01 till 2003-12-31, dels undvek jag oklara formuleringar och använde mig av rekommenderat antal svarsalternativ i enkäten. De kodade enkätsvaren matades in två gånger i två separata dokument som sedan jämfördes med målet att undvika felaktiga inmatningar och på det viset säkerställa datainmatningens reliabilitet.

Validiteten är svår att bedöma. Visserligen anser jag mig ha samlat in data om det jag avsett att undersöka och jag anser att det över lag stämmer överens med den teori jag tillämpat. Dock var det externa bortfallet ganska stort, 51 %. Validiteten har inte heller testats genom att mäta samma sak med ett annat mätinstrument, till exempel intervjuer.

Förslag till fortsatt forskning

Denna enkätstudie skulle med fördel kunna följas upp av en kvalitativ undersökning i form av semistrukturerade intervjuer för att få en mer omfattande förståelse för respondenternas sätt att resonera och reagera. Detta med tanke på att enkäter ofta upplevs som begränsade med ett litet utrymme för olika svar och respondenterna kan därmed komma att få kompromissa mellan sin uppfattning i frågan och de svarsalternativ som finns att tillgå. Semistrukturerade intervjuer följer en intervjuguide, men intressanta frågor kan utvecklas mer på djupet. Detta borde ge undersökningen en mer nyanserad bild av respondenternas uppfattning om arbetsituationen på Passal. Metoden är dock tidskrävande för berörda parter, vilket är dess största problem. Dessutom kan undersökarens subjektiva uppfattningar inverka på dataanalysen, vilket kan påverka undersökningens tillförlitlighet. En kvalitativ undersökning i form av semistrukturerade intervjuer skulle dock kunna eliminera denna tvärsnittstudies problem, vilket utgörs av bristen på ett orsakssammanhang. Dessutom kan man genom triangulering, det vill säga genom användning av flera olika undersökningsmetoder erhålla olika perspektiv; få en bättre helhetsbild och förståelse för det man avser att undersöka.

Vidare skulle Passal med fördel ytterligare kunna försöka utreda vad deras anställda, medan de fortfarande arbetar kvar, vill se för förbättringar inom företaget. Lämpligen bör Passal även undersöka på vilket sätt mentorerna ej fungerar. Innan genomförandet av utvecklingssamtal är det dessutom viktigt att undersöka hur detta görs på bästa sätt, kanske har assistenterna själva några önskemål. En idé till fortsatt studie är även att undersöka i vilken utsträckning de anställda på Passal har tankar på att sluta och vad dessa beror på.

Referenser

- Abrahamsson, B., & Andersen, J.A. (1998). *Organisation – att beskriva och förstå organisationer* Malmö: Liber
- Angelöw, B. (2002). *Friskare arbetsplatser* Lund: Studentlitteratur.
- Bjurwill, C. (2001). *A, B, C och D Vägledning för studenter som skriver akademiska uppsatser* Lund: Studentlitteratur.
- Dahlgren, K., & Dahlgren, P-O. (1988). *Hur har du det på jobbet?* Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Degerlund, K., & Omne-Pontén, M. (2001). *Personlig assistans - ett arbetsfält med brukare, ansvar och variation*. Solna: Arbetsmiljöverket.
- Eriksson, B., & Larsson, P. (2002). Våra arbetsmiljöer. I L H. Hansen & P. Orban (red.), *Arbetslivet* (ss. 125-154). Lund: Studentlitteratur.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2:a upplagan). New York: Wiley.
- Jeding, K., Hägg, G.M., Marklund, S., Nygren, Å., Theorell, T., & Vingård, E. (1999). Ett friskt arbetsliv: fysiska och psykosociala orsakssamband samt möjligheter till prevention och tidig rehabilitering. *Arbete och hälsa*, 22.
- Johansson, U., & Johré, A. (2001). *Personalekonomi idag*. Uppsala: Uppsala Publishing House.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life* New York: Basic Books.
- Kaye, B., & Jordan-Evans, S. (2000). *Slå vakt om företagets kompetens: Konsten att behålla medarbetare*. Stockholm: Svenska förlaget.
- Körner, S., & Wahlgren, L. (1996). *Praktisk statistik* (2:a upplagan). Lund: Studentlitteratur.
- March, J. G. & Simon, H. (1958). *Organizations* New York: Wiley.
- McElroy, J.C. (2001). Managing workplace commitment by putting people first. *Human Resource Management Review*, 11, 327-335.
- Orkan, L. (1974). *Personalomsättning orsaker, konsekvenser och regional struktur* [Akademisk avhandling] Umeå universitet: Ekonomiska institutionen, Umeå.
- Patel, R., & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder* Lund: Studentlitteratur.
- Riksförsäkringsverket. (2004). *Kort information om assistansersättning*. Hämtad 25 april 2004, från <http://www.rfv.se/forsak/famba/assist/index.htm>.
- Rosengren, K-E., & Arvidson, P. (1997). *Sociologisk metodik* (4:e upplagan). Stockholm: Liber.
- Rubenowitz, S. (1994). *Organisationspsykologi och ledarskap* (2:a upplagan). Göteborg: Akademiförlaget.
- Schreurs, P.J.G., & Taris, T.W. (1998). Construct validity of demand-control model: A double cross-validation approach. *Work and Stress*, 12, 66-84.
- SFS 1993:387. (1993). *Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade*. Hämtad 5 maj 2004, från <http://www.riksdagen.se/debatt/sfst/index.asp>.
- Socialstyrelsen. (1994). *LSS: Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade*.

- Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (1997). *Personlig assistans och brukarinflytande*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Syrén, S. (1983). *Personalomsättning - innehåll, kostnad, åtgärd* [Akademisk avhandling]. Uppsala Universitet: Sociologiska institutionen, Uppsala.
- Trost, J. (2001). *Enkätboken (2:a upplagan)* Lund: Studentlitteratur.
- Yrkesinspektionen. (2000). Personlig assistans - ett yrke i gränslandet till det privata. Hämtad 25 april 2004, från http://www.av.se/publikationer/rapporter/2001_15.pdf.
- Vagg, P.R., & Spielberger, C.D. (1998). Occupational stress: Measuring job pressure and organizational support in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 294-305.
- deVaus, D. (2001). *Research design in social research*. London: Sage Publications

Bilaga I

Enkät

Bakgrundsfrågor:

1. Är Du?

- Kvinna (92 %)
- Man (8 %)

2. Hur gammal är Du?

- 16 - 30 år (68 %)
- 31 - 45 år (20 %)
- 46 - 60 år (12 %)
- 61 - år (0 %)

3. Ange den högsta utbildningen Du avslutat:

- Grundskola (4 %)
- Gymnasium, Komvux, Folkhögskola (36 %)
- Högskola/Universitet (gäller både kurser och program) (52 %)
- Annan utbildning (8 %)

4. Är Du?

- Gift (28 %)
- Sambo (32 %)
- Ensamstående (40 %)

Nedan följer ett antal frågor som rör Ditt arbete som personlig assistent på Passal. Försök att ta ställning till dessa.

5. Hur länge arbetade Du som personlig assistent hos Passal?

- Mindre än 6 månader (36 %)
- 6 månader - 1 år (28 %)
- 1 år - 3 år (28 %)
- 3 år - 5 år (8 %)
- 5 år - (0 %)

6. Vilken anställningsform hade Du?

- Fast anställning (40 %)
- Timvikarie (60 %)

7. Hur många timmar arbetade Du per vecka som personlig assistent för Passal?

- 1 timme - 10 timmar (24 %)
- 11 timmar - 20 timmar (36 %)
- 21 timmar - 30 timmar (20 %)
- 31 timmar - 40 timmar (20 %)

8. Vilken var Din huvudsakliga sysselsättning när Du sökte tjänsten som personlig assistent hos Passal?

- Annat arbete (40 %)
- Arbetsökande (36 %)
- Studerande (20 %)
- Annat (4 %)

9. Vilket av följande två påståenden stämmer bäst överens med hur det var när Du sökte tjänsten som personlig assistent hos Passal? (endast ett kryss)

- Jag sökte arbetet som ett bland flera andra arbeten (64 %)
- Jag sökte arbetet för att Jag ville arbeta som just personlig assistent (36 %)

10. I vilken grad ansåg Du att Dina arbetsuppgifter var stimulerande?

- I mycket hög grad (20 %)
- I ganska hög grad (28 %)
- I varken hög eller låg grad (24 %)
- I ganska låg grad (24 %)
- Inte alls (4 %)

11. I vilken grad upplevde Du att Dina arbetsuppgifter var lätta att utföra?

- I mycket hög grad (16 %)
- I ganska hög grad (32 %)
- I varken hög eller låg grad (28 %)
- I ganska låg grad (16 %)
- Inte alls (8 %)

12. I vilken grad krävde Ditt arbete koncentration och uppmärksamhet?

- I mycket hög grad (36 %)
- I ganska hög grad (40 %)
- I varken hög eller låg grad (12 %)
- I ganska låg grad (12 %)
- Inte alls (0 %)

13. I vilken grad hade Du ett ansvar i Ditt arbete som Du upplevde som för stort?

- I mycket hög grad (12 %)
- I ganska hög grad (28 %)
- I varken hög eller låg grad (20 %)
- I ganska låg grad (32 %)
- Inte alls (8 %)

14. I vilken grad hade Du möjlighet att fullfölja Dina arbetsuppgifter inom arbetstiden?

- I mycket hög grad (48 %)
- I ganska hög grad (44 %)
- I varken hög eller låg grad (4 %)
- I ganska låg grad (4 %)
- Inte alls (0 %)

15. I vilken grad krävde Ditt arbete att Du jobbade i ett högt tempo?

- I mycket hög grad (12 %)
- I ganska hög grad (20 %)
- I varken hög eller låg grad (36 %)
- I ganska låg grad (20 %)
- Inte alls (12 %)

16. I vilken grad fick Du under Din anställning tillräcklig information från Passal om arbetet hos brukaren?

- I mycket hög grad (4 %)
- I ganska hög grad (28 %)
- I varken hög eller låg grad (20 %)
- I ganska låg grad (36 %)
- Inte alls (12 %)

17. I vilken grad fick Du under Din anställning tillräcklig information från brukaren om arbetet?

- I mycket hög grad (28 %)
- I ganska hög grad (44 %)
- I varken hög eller låg grad (20 %)
- I ganska låg grad (4 %)
- Inte alls (4 %)

18. I vilken utsträckning fick Du användning av Din kompetens i arbetet?

- I mycket hög utsträckning (12 %)
- I ganska hög utsträckning (24 %)
- I varken hög eller låg utsträckning (32 %)
- I ganska låg utsträckning (20 %)
- Inte alls (12 %)

19. I vilken utsträckning hade Du möjlighet att lära Dig något nytt i Ditt arbete?

- I mycket hög utsträckning (16 %)
- I ganska hög utsträckning (36 %)
- I varken hög eller låg utsträckning (28 %)
- I ganska låg utsträckning (8 %)
- Inte alls (12 %)

20. I vilken utsträckning upplevde Du Ditt arbete som varierande?

- I mycket hög utsträckning (12 %)
- I ganska hög utsträckning (28 %)
- I varken hög eller låg utsträckning (24 %)
- I ganska låg utsträckning (32 %)
- Inte alls (4 %)

21. I vilken utsträckning ansåg Du att Du hade möjlighet att påverka hur Dina arbetsuppgifter skulle utföras?

- I mycket hög utsträckning (0 %)
- I ganska hög utsträckning (20 %)

- I varken hög eller låg utsträckning (24 %)
- I ganska låg utsträckning (44 %)
- Inte alls (12 %)

22. I vilken utsträckning upplevde Du att Du kunde påverka när Du kunde ta en paus i Ditt arbete?

- I mycket hög utsträckning (4 %)
- I ganska hög utsträckning (16 %)
- I varken hög eller låg utsträckning (24 %)
- I ganska låg utsträckning (32 %)
- Inte alls (24 %)

23. I vilken utsträckning upplevde Du att Du kunde påverka Din arbetstakt?

- I mycket hög utsträckning (0 %)
- I ganska hög utsträckning (20 %)
- I varken hög eller låg utsträckning (24 %)
- I ganska låg utsträckning (48 %)
- Inte alls (8 %)

24. I vilken utsträckning kände Du gemenskap med de andra personliga assistenterna hos Passal?

- I mycket hög utsträckning (0 %)
- I ganska hög utsträckning (24 %)
- I varken hög eller låg utsträckning (4 %)
- I ganska låg utsträckning (20 %)
- Inte alls (52 %)

25. I vilken utsträckning kände Du gemenskap med de andra personliga assistenterna som arbetade för ”Din” brukare?

- I mycket hög utsträckning (0 %)
- I ganska hög utsträckning (24 %)
- I varken hög eller låg utsträckning (16 %)
- I ganska låg utsträckning (24 %)
- Inte alls (36 %)

26. I vilken utsträckning upplevde Du trivsel på arbetsplatsen?

- I mycket hög utsträckning (12 %)
- I ganska hög utsträckning (28 %)
- I varken hög eller låg utsträckning (40 %)
- I ganska låg utsträckning (8 %)
- Inte alls (12 %)

27. I vilken utsträckning kände Du att Du fick hjälp av Passal med eventuella problem på arbetsplatsen?

- I mycket hög utsträckning (12 %)
- I ganska hög utsträckning (20 %)
- I varken hög eller låg utsträckning (40 %)
- I ganska liten utsträckning (12 %)

- Inte alls (16 %)

28. I vilken utsträckning upplevde Du stöd av mentorerna på Passal?

- I mycket hög utsträckning (8 %)
 I ganska hög utsträckning (8 %)
 I varken hög eller låg utsträckning (36 %)
 I ganska låg utsträckning (12 %)
 Inte alls (36 %)

29. I vilken utsträckning fick Du uppskattning av brukaren när Du gjort ett bra arbete?

- I mycket hög utsträckning (28 %)
 I ganska hög utsträckning (36 %)
 I varken hög eller låg utsträckning (16 %)
 I ganska låg utsträckning (12 %)
 Inte alls (8 %)

30. I vilken grad fick Du av Passal reda på vad som fungerade bra i Ditt arbete?

- I mycket hög grad (4 %)
 I ganska hög grad (8 %)
 I varken hög eller låg grad (28 %)
 I ganska låg grad (8 %)
 Inte alls (52 %)

31. I vilken grad fick Du av Passal reda på när något fungerade mindre bra i Ditt arbete?

- I mycket hög grad (0 %)
 I ganska hög grad (8 %)
 I varken hög eller låg grad (24 %)
 I ganska låg grad (8 %)
 Inte alls (60 %)

32. I vilken utsträckning var Du nöjd med lönen Du fick på Passal?

- I mycket hög utsträckning (0 %)
 I ganska hög utsträckning (4 %)
 I varken hög eller låg utsträckning (32 %)
 I ganska låg utsträckning (32 %)
 Inte alls (32 %)

33. I vilken utsträckning var Du nöjd med lönesystemet (att lönen varierade beroende på erfarenhet och arbetstid)?

- I mycket hög utsträckning (0 %)
 I ganska hög utsträckning (16 %)
 I varken hög eller låg utsträckning (40 %)
 I ganska låg utsträckning (28 %)
 Inte alls (16 %)

34. Hade Du tillgång till några förmåner under Din anställning på Passal?

- Ja, ange vilka.....(48 %)
- Nej (52 %)

35. Hur upplevde Du att kontakten med Passal fungerade under Din anställning?

- Mycket bra (12 %)
- Bra (44 %)
- Varken bra eller dåligt (32 %)
- Mindre bra (8 %)
- Dåligt (4 %)

36. I vilken grad var Du nöjd med hur Du fick möjlighet att utvecklas i Ditt arbete?

- I mycket hög grad (8 %)
- I ganska hög grad (12 %)
- I varken hög eller låg grad (32 %)
- I ganska låg grad (28 %)
- Inte alls (20 %)

37. I vilken grad tyckte Du att Passal satsade tillräckligt mycket på Din vidareutveckling?

- I mycket hög grad (0 %)
- I ganska hög grad (16 %)
- I varken hög eller låg grad (44 %)
- I ganska låg grad (16 %)
- Inte alls (24 %)

38. I vilken utsträckning var Du nöjd med Dina karriärmöjligheter på Passal?

- I mycket hög utsträckning (0 %)
- I ganska hög utsträckning (4 %)
- I varken hög eller låg utsträckning (36 %)
- I ganska låg utsträckning (24 %)
- Inte alls (36 %)

39. Hur trivdes Du med Din anställning på Passal?

- Mycket bra (8 %)
- Ganska bra (32 %)
- Varken bra eller dåligt (40 %)
- Mindre bra (16 %)
- Inte alls (4 %)

40. Vad gör Du idag?

- Arbetar som personlig assistent åt annat företag/kommun (24 %)
- Arbetar med annat yrke inom vårdsektorn, ange vilket.....(24 %)
- Arbetar med ett helt annat yrke, ange vilket.....(36 %)
- Studerar, ange till vad.....(16 %)

41. Vad tycker Du kan förbättras på Passal?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tack för Ditt deltagande!

Bilaga II

Arbetskravindex

Fråga 11: *I vilken grad upplevde Du att Dina arbetsuppgifter var lätta att utföra?*

Fråga 12: *I vilken grad krävde Ditt arbete koncentration och uppmärksamhet?*

Fråga 13: *I vilken grad hade Du ett ansvar i Ditt arbete som Du upplevde som för stort?*

Fråga 14: *I vilken grad hade Du möjlighet att fullfölja Dina arbetsuppgifter inom arbetstiden?*

Fråga 15: *I vilken grad krävde Ditt arbete att Du jobbade i ett högt tempo?*

Egenkontrollindex

Fråga 18: *I vilken utsträckning fick Du användning av Din kompetens i arbetet?*

Fråga 19: *I vilken utsträckning hade Du möjlighet att lära Dig något nytt i Ditt arbete?*

Fråga 21: *I vilken utsträckning ansåg Du att Du hade möjlighet att påverka hur Dina arbetsuppgifter skulle utföras?*

Fråga 22: *I vilken utsträckning upplevde Du att Du kunde påverka när Du kunde ta en paus i Ditt arbete?*

Fråga 23: *I vilken utsträckning upplevde Du att Du kunde påverka Din arbetstakt?*

Fråga 36: *I vilken grad var Du nöjd med hur Du fick möjlighet att utvecklas i Ditt arbete?*

Fråga 37: *I vilken grad tyckte Du att Passal satsade tillräckligt mycket på Din vidareutveckling?*

Fråga 38: *I vilken utsträckning var Du nöjd med Dina karriärmöjligheter på Passal?*

Socialt stödindex

Fråga 16: *I vilken grad fick Du under Din anställning tillräcklig information från Passal om arbetet hos brukaren?*

Fråga 17: *I vilken grad fick Du under Din anställning tillräcklig information från brukaren om arbetet?*

Fråga 24: *I vilken utsträckning kände Du gemenskap med de andra personliga assistenterna hos Passal?*

Fråga 25: *I vilken utsträckning kände Du gemenskap med de andra personliga assistenterna som arbetade för "Din" brukare?*

Fråga 27: *I vilken utsträckning kände Du att Du fick hjälp av Passal med eventuella problem på arbetsplatsen?*

Fråga 28: *I vilken utsträckning upplevde Du stöd av mentorerna på Passal?*

Fråga 29: *I vilken utsträckning fick Du uppskattning av brukaren när Du gjort ett bra arbete?*

Fråga 30: *I vilken grad fick Du av Passal reda på vad som fungerade bra i Ditt arbete?*

Fråga 31: *I vilken grad fick Du av Passal reda på vad som fungerade mindre bra i Ditt arbete?*

Fråga 35: *Hur upplevde Du att kontakten med Passal fungerade under Din anställning?*