



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för mat, hälsa och miljö

Måltid utan tid och mål

Hemtjänstpersonals uppfattningar av äldres måltidssituation

Peggy Dicksdotter Hermansson

Magisteruppsats i kostekonomi, 30 hp

Handledare: Hillevi Prell

Examinator: Helena Åberg

Datum: Augusti, 2009

Om jag vill lyckas med att föra en människa mot ett bestämt mål,
måste jag först finna henne där hon är och börja just där.
Den som inte kan det lurar sig själv när hon tror att hon kan hjälpa andra.
För att hjälpa någon, måste jag visserligen förstå mer än vad han gör,
men först och främst förstå det han förstår.
Om jag inte kan det så hjälper det inte att jag kan mer och vet mer.
Vill jag ändå visa hur mycket jag kan så beror det på att jag är fåfång och högmodig
och egentligen vill bli beundrad av den andre istället för att hjälpa honom.
All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet inför den jag vill hjälpa,
och därmed måste jag förstå att detta med att hjälpa inte är att vilja härska,
utan att vilja tjäna.
Kan jag inte detta så kan jag heller inte hjälpa någon.
(Sören Kirkegaard 1851, *Om min Forfatter-Virksomhed*)



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för mat, hälsa och miljö MHM
Box 320, SE 405 30 Göteborg

Titel: Måltid utan tid och mål. Hemtjänstpersonals uppfattningar av äldres måltidssituation.

Författare: Peggy Dicksdotter Hermansson

Typ av arbete: Magisteruppsats i kostekonomi, 30 hp

Handledare: Hillevi Prell

Examinator: Helena Åberg

Antal sidor: 60

Datum: Augusti, 2009

Sammanfattning

Måltidssituationen för äldre i ordinärt boende visar på en beroendeställning mellan äldre och hemtjänstpersonal. Helhetssynen brister då måltidens sociala, emotionella och kulturella aspekter förbises, med en utbredd aptitlöshet och riskerad malnutrition som följd. Hemtjänstpersonals komplexa uppdrag påverkas av både intern och extern problematik, där enhetschefer förordar lämplighet före formell utbildning, i en organisation med invecklade styrsystem och bristande resurser. Studiens syfte var att beskriva och analysera hemtjänstpersonals uppfattningar av äldres måltidssituation i ordinärt boende. I studien användes en fenomenografisk tolkningsmetod av kvalitativa intervjuer, där 12 hemtjänstpersonal från en svensk kommun med varierande anställningsform, utbildning och erfarenhet, reflekterade över det egna uppdraget och mötet i äldres måltidssituation, både idag och framgent. Resultatet pekar på att uppdraget brister i både struktur och innehåll. Utsagor visar på en baktundenhet bland hemtjänstpersonalen, men ger samtidigt uttryck för hur vetenskap och utarbetade mål får ge vika för personliga värderingar och åsikter. Normen utgörs av arbetsgruppen då styrsystemet uppfattas vagt och bristande, i otydliga uppdrag och ansvarsfördelning. Äldre beskrivs med negativa epitet och uppdraget får inslag av icke-konstruktiva strategier, till exempel genom en oprofessionell distansering. Kommunikation och utveckling förefaller att ge vika för en kostnadsstyrning, med en uttalad tidsproblematik och rationell hantering som följd. Det framträder en gemensam och nyanserad bild av bristande kunskap, och en känsla av otillräcklighet bland hemtjänstpersonal. Problematiken förefaller att bottna i styrsystemet, och inte i enskild hemtjänstpersonal. Utifrån denna studies forskningsansats, pekar resultatet på att den undersökta kommunens intentioner enligt Socialtjänstlagen, inte når fram till hemtjänstpersonalens uppdrag i äldres måltidssituation. Och i likhet med annan forskning, tyder studien på att det krävs både utbildning och ett hållbart styrsystem med balans mellan krav, inflytande och socialt stöd, för att uppdraget av äldres måltidssituation skall infrias.

Nyckelord: hemtjänstpersonal, mat, äldre, styrsystem, utbildning, tid



UNIVERSITY OF GOTHENBURG

Department of Food, Health and Environment
Box 320, SE 405 30 Göteborg, Sweden

Title: Meal without time and target. Home support staffs' opinion about elderlys' meal situation.

Author: Peggy Dickson Hermansson

Type of paper: Thesis, Master of science with a major in Food Service Management

Tutor: Hillevi Prell

Examiner: Helena Åberg

Course: MHA303, Thesis, advanced level, 30 ECTS

Number of pages: 60

Date: August, 2009

Abstract

Meal situations for elderly people in regular home living show a dependent position between the elderly and the home support staff. The social, emotional and cultural aspects of the meal are overlooked, resulting in a widespread loss of appetite and risk for malnutrition. Home support staffs' complex task is influenced by both internal and external problems, where head of the unit advocates suitability before formal education, in an organization with complex systems and lack of resources. The aim of this study is to describe and analyse home staff perceptions of elderly peoples' meal situations in regular home living. The study used a phenomenographic interpretation method of qualitative interviews, where 12 home support staff from a Swedish municipality with various employment, training and experience, were asked about what they thought about their assignments and their support of elderly in the meal situation, both presently and in the future. The study indicates deficiencies of the assignment in both content and structure. Statements indicate a confinement, but at the same time express how science and developed goals has become secondary to personal values and opinions. Goals and guidelines are developed in team meetings and colleagues, rather than by a management system. Goals are perceived as vague and inadequate, with unclear tasks and responsibilities. The elderly are described in negative terms. Lack of strategy and objectives leads to non constructive actions. Communication and development seems to be secondary to cost management, and a pronounced problem with lack of time and rational management. The personnel present a common and well nuanced picture of lack of knowledge, and feelings of shortcomings. The problems seems to originate from the management system, and not from individual home support staff. The result from this study indicates that the municipal objectives according to Social Services Act, are not reached by the home staff assigned to elderly peoples' meal situations. In accordance with previous research, the study indicates a need for education of management and development of a sustainable management system, which needs a balance between requirements, influence and social support.

Keywords: home support staff, food, elderly, management system, training, time

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Studiens motivering.....	7
1.3 Begrepp	7
1.4 Uppsatsens disposition	8
2 Bakgrund.....	8
2.1 Utvecklingen inom äldreomsorgen	8
2.2 Anställda inom äldreomsorgen	9
2.3 De äldre inom omsorgen	9
2.4 Mat och äldre.....	9
2.4.1 Fenomenet måltidssituation.....	10
2.4.2 Äldres måltidssituation i ordinärt boende	11
2.5 Lagar och rekommendationer.....	12
2.5.1 Övergripande lagar och dokument för äldreomsorgen	12
2.5.2 Svenska näringsrekommendationer.....	13
2.5.3 Den undersökta kommunens riktlinjer	14
2.6 Tidigare forskning om äldreomsorg och hemtjänst.....	14
2.6.1 Styrsystem inom äldreomsorgen	14
2.6.2 Hemtjänstpersonalens uppdrag	16
2.6.3 Ansvar och samarbete i äldreomsorgen	17
2.6.4 Erfarenhetsbaserad eller formell utbildning	18
2.7 Kommunikation.....	20
2.7.1 Mötet mellan äldre och omsorgspersonal.....	20
2.7.2 Vårdkommunikation som teoretisk ram.....	22
2.8 Sammanfattning	24
3 Syfte	25
3.1 Frågeställningar.....	25
3.2 Avgränsningar	25
4 Metod	25
4.1 Fenomenografi	25
4.2 Urvalsprocessen	26
4.2.1 Studiens informanter	27
4.3 Kvalitativa intervjuer.....	28
4.4 Intervjuguide	28
4.5 Pilotstudie.....	29
4.6 Empiriskt tillvägagångssätt	29
4.7 Analysprocessen.....	30
4.8 Etiska aspekter och forskningskrav.....	31
4.9 Den egna förståelsen.....	32
4.10 Studiens tillförlitlighet.....	32
5 Resultat.....	34
5.1 Uppfattningar av äldres måltidssituation.....	34
5.1.1 Tiden i äldres måltidssituation	34
5.1.2 En skiftande och rutinbaserad måltid.....	36
5.1.3 De äldre i måltidssituationen.....	37

5.2 Uppfattningar av kontroll inom hemtjänstorganisationen.....	39
5.2.1 En överordnad kontrollerande roll	40
5.2.2 En underordnad kontrollerad roll	42
5.3 Uppfattningar av kunskap	44
5.3.1 Inget behov av formell kunskap	44
5.3.2 Otillräcklig kunskap	45
5.4 Uppfattningar av kommunikation	46
5.4.1 Brist på kommunikation kring äldres måltidssituation	47
5.4.2 Informell kommunikation mellan kollegor	50
5.4.3 Reducerad kommunikation med äldre.....	51
6 Diskussion	53
6.1 Metoddiskussion.....	53
6.2 Resultatdiskussion.....	53
6.2.1 Ett bristande system	54
6.2.2 Hemtjänstpersonals möten med överordnade i måltidssituationen	55
6.2.3 Hemtjänstpersonals möten med kollegor i måltidssituationen.....	57
6.2.4 Hemtjänstpersonals möten med äldre i måltidssituationen	58
6.3 Slutord	60
6.4 Genererade forskningsfrågor.....	60
Litteraturlista	61
Bilagor	68

Förord

Först vill jag rikta ett stort tack till alla informanter för Ert öppenhjärtiga medverkande, vilket gav denna studie dess resultat. Tack till Hillevi för Din handledning, och för att Du fick mig att stanna upp och reflektera över arbetet i processens olika delar. Ett hjärtans tack till min familj för både Er förståelse och hjälp under arbetets gång. Och ett stort tack till alla Ni andra som på olika sätt bidragit till att denna uppsats förverkligades.

Gyllebo i augusti 2009

Peggy Dicksdotter Hermansson

1 Inledning

I min kandidatuppsats *Måltidens dilemman* (Dicksdotter Hermansson, 2008) gavs äldre¹ tid att beskriva sina uppfattningar av den egna måltidssituationen i det ordinära² boendet. Studien pekar på att måltidens sociala, emotionella och kulturella aspekter får stå tillbaka för som det verkar ekonomisk och uppenbar rationell fyrkantighet i hemtjänstens hantering av maten. Jag finner resultaten alltför viktiga att lämnas därhän, varför jag nu fortsätter att studera området.

Syftet med denna studie är att beskriva och analysera hemtjänstpersonals uppfattningar av äldres måltidssituation i ordinärt boende. Genom att studera hemtjänstpersonals uppfattningar kan vi sätta oss in i hur de erfar och hanterar sitt uppdrag. Därigenom önskar jag bidra till ny kunskap för omsorgsorganisationer och styrsystem därav, så att berörda skall förstå och kan möta äldre i en positiv måltidssituation. Fenomenet måltidssituation genomsyrar denna uppsats, där hemtjänstpersonal från en svensk kommun³ ges möjlighet att beskriva sina uppfattningar av fenomenet i sitt uppdrag.

1.1 Problemformulering

Måltidssituationen för äldre i ordinärt boende omgärdas av en bristande helhetssyn, med utvecklade risker för nutritionsintaget (Mattsson Sydner & Fjellström, 2005). Kostnaderna för undernäring är idag lika stora som för övervikt, och två av tre äldre inom äldreomsorgen är eller riskerar att bli undernärda⁴. Forskning visar hur äldre behandlas som en homogen massa där integriteten och påverkan över den egna situationen inte längre är som tidigare i livet (Andersson, 2007). Dessutom pekar forskarrapporter på hur krav och önskemål i äldres måltidssituation kommer att förändras med nya generationer av äldre (Brembeck, m.fl., 2005, 2006, 2007).

Mer än var sjätte person över 65 år är idag beviljad någon insats inom äldreomsorgen (Socialstyrelsen, 2008b). Antalet äldre kommer framöver att ständigt öka, på grund av höga födelsetal under både 1940 och 1950-talet. Under 2000-talet har det dessutom skett en förskjutning mot att personer i ordinärt boende blivit allt äldre, och en distinkt utveckling mot att allt mer avancerade hälso- och sjukvårdsinsatser utförs i det ordinära boendet (Socialstyrelsen, 2008a). Samtidigt har antalet undersköterskor och vårdbiträden minskat under de senaste fem åren, då verksamheterna lever med ständiga besparingskrav (Socialstyrelsen, 2009). Det beräknas även en framtida rekryteringsproblematik, genom höga pensionsavgångar och sjukskrivningstal, samt ett sviktande intresse för omsorgsarbetet (Ahlund, 2008).

Dagligen erhåller cirka 60 000⁵ äldre måltidsdistribution från den offentliga äldreomsorgen. Måltiden är en komplex företeelse. Själva maten är bara en av de delar som måste finnas för att samtliga sinnen ska retas och en helhetsupplevelse kan infinna sig (Gustavsson & Strömberg, 2004). Den sociala aspekten i måltiden upplevs av äldre som central (Saletti, 2007). Äldres måltidssituation saknar dock vanligen denna helhetsupplevelse. Idag uttrycker den heterogena gruppen äldre, mångfacetterade men basala önskemål och behov i sin måltid, som främst grundar sig på äldres värderingar och tidigare levnadsvanor (Socialstyrelsen, 2000a; Thorslund & Wånell, 2006). Äldreomsorgsforskning visar på brister i helhetssyn, kvalitet, bemötande och en beroendeställning i måltidssituationen, med en avsaknad av socialt innehåll och en utbredd aptitlöshet (Hellström, 2003; Mattsson Sydner & Fjellström, 2005; Hays & Roberts, 2006;

¹ Person över 65 år som har matdistribution och/eller annan beslutad omsorgsinsats.

² Äldre som bor kvar i sitt eget hem, villa eller lägenhet.

³ Mer än 25 000 invånare och ingår i kategorin ”övriga kommuner” enligt Sveriges Kommuner och Landsting. Hämtad (2009-04-14) från <http://www.skl.se/artikel.asp?A=11248&C=445>

⁴ Elisabeth Rothenberg, Mat för äldre – i vård och omsorg, Livsmedelsverket, föreläsning i Göteborg 2009-02-02.

⁵ Enkätundersökning av SKL, enligt *Mat för äldre – inom vård och omsorg* (SoS-rapport 2007:15).

Akner, 2006; Livsmedelsverket, 2006; Weurlander & Gurner, 2006; Wikby, 2006; Andersson, 2007; Hollis & Henry, 2007). Statens offentliga utredning SOU 2008:51 (SOU, 2008a) beskriver bland annat hur äldreomsorgen är uppbyggd med kollektiva lösningar i form av standardiserade utbud. Utredningens ansvarige Larsson (2008), pekar i en artikel i Svenska Dagbladet på direkta missförhållanden av det emotionella området och hävdar att äldre enkom behandlas som kroppar utan vare sig själ och integritet.

Hemtjänstpersonals komplexa uppdrag påverkas av både intern och extern problematik, med invecklade styrsystem, otydlighet i uppdrag och ansvarsfördelning (Mattsson Sydner, 2002; Anjou, 2008), samt ett föga utvecklat samarbete över yrkesgränserna (Carlström, 2005). Forskning pekar även på en relationsproblematik inom hemtjänsten (Drugge, 2003), och en bristande kompetensnivå inom äldreomsorgen (SOU, 2008b). Samtidigt föredrar enhetschefer personlig kompetens vid nyanställningar före en snäv och formell utbildning (Ahn Lund, 2008), medan Statens offentliga utredningar SOU 2008:51 och SOU 2008:126 framhåller krav på utbildning. Andelen personal med yrkeskompetens har under senare år ökat, men det råder stora skillnader mellan kommuner, med därtill minskade personalgrupper, och Socialstyrelsen (2009) frågar sig vad detta innebär för kvaliteten inom vård och omsorg? Men hur uppfattar hemtjänstpersonal själva, sitt uppdrag i äldres måltidssituation? I min studie önskar jag belysa problematiken utifrån hemtjänstpersonalens sida, beskriva och analysera deras upp-fattningar av sitt uppdrag i äldres måltidssituation, utifrån den upprepade vardagsituationen.

1.2 Studiens motivering

Min motivering för studien är tredelad. För det första gäller det forskningen som sådan. Dels eftersöks geriatriforskning inom ordinärt boende (Thorslund & Wånell, 2006), dels uttrycker forskare en svårighet att intervjua hemtjänstpersonal (Andersson, 2007) och dels saknas det forskning på vikarierande personal (Ahn Lund, 2008), trots att mer än var femte anställd inom äldreomsorgen har en timanställning eller vikariat (Socialstyrelsen, 2007b). För det andra gäller det samhällsintresse i problematiken. Dels berör det en stor del av befolkningen (Mattsson Sydner, 2002; Bergendahl, 2007), dels i ett ekonomiskt intresse genom omfattande kostnader för en malnutritionsrelaterad vård⁵, och dels är det angeläget med fördjupning i problematiken för att mötet mellan aktörerna i äldres måltidssituation ska kunna ske på ett tillfredsställande sätt (Akner, 2006). Den tredje anledningen är min egen och utgörs av mitt genuina intresse för mat, samt ett ärligt engagemang för de äldre i vårt samhälle.

1.3 Begrepp

Min avsikt är att uppsatsen skall vara lättförståelig och att den når ut till en bred läsekrets. Därför förklaras här studiens centrala begrepp, vilka utgörs av egna och vedertagna begrepp:

- Bistånd – bedömd och beslutad omsorg och service.
- Biståndsbedömare – kommunal tjänsteman med uppgift att ta emot, utreda, bedöma och besluta kring äldres ansökningar om bistånd enligt socialtjänstlagen.
- Hemtjänst – biståndsbeslutad service och personlig omvårdnad i den enskildes bostad eller motsvarande. Hemtjänst kan ges i såväl ordinärt som särskilt boende. I hemtjänstbegreppet ingår också avlösning av anhörigvårdare (Socialstyrelsen, 2008b).
- Informant – undersökningsperson som bidrar till resultaten i ett forskningsprojekt.
- Malnutrition – felnäring, i denna studie undernäring (Livsmedelsverket, 2003).
- Nattfasta - tid som passerar mellan dygnets sista intag till följande dygns första intag.
- Omsorg – hjälpen kan inte utföras av mottagaren själv och begreppet är grundläggande i hemtjänsten, och ersätter orden ”behandling” eller ”vård” (Sand, 2007).

- Ordinärt boende – boende i vanliga flerbostadshus, egna hem eller motsvarande som inte kräver individuellt bostadsbeslut (Socialstyrelsen, 2008b).
- Service – praktisk hjälp med bostadens skötsel, hjälp med inköp, bankärenden, tillredning av måltider, samt distribution av färdiglagad mat (Socialstyrelsen, 2008b).
- Särskilt boende – särskilda boendeformer såsom ålderdomshem, gruppboenden, servicehus, och sjukhem för service och omvårdnad som kommunerna ska inrätta för äldre människor som behöver särskilt stöd (Socialstyrelsen, 2008b).
- Äldre – pensionär som har matdistribution eller annan beslutad omsorgsinsats.

1.4 Uppsatsens disposition

Studien omfattar sex kapitel och inleds med en beskrivning av det övergripande syftet, problematisering och begreppsförklaringar. Kapitel två bildar uppsatsens bakgrund och inleds med en faktabetonad del med data kring äldreomsorgen och äldre, mat och äldre, samt lagar och riktlinjer. Därefter belyses både nationell och internationell forskning om hemtjänst. Kapitlet avslutas med en beskrivning av studiens teoretiska ram vårdkommunikation. Ramen och övriga referenser syftar till att ge läsaren en bredare bakgrund inför det resonemang som förs i studiens diskussion. Studiens syfte, frågeställningar och avgränsningar presenteras i kapitel tre. I kapitel fyra beskrivs studiens fenomenografiska tolkningsmetod, samt en redogörelse för de metodologiska val och överväganden jag gjort vid forskningsprocessens samtliga delar. Studiens resultat redovisas i kapitel fem. I det avslutande kapitlet förs en metod- och resultatdiskussion, där de mest betydande resultaten diskuteras i ljuset av tidigare forskning. Kapitlet avslutas med ett slutord samt genererade forskningsfrågor.

2 Bakgrund

I det här kapitlet redogörs för studiens vetenskapliga bakgrund. Jag använder mig av ett tvärvetenskapligt förhållningssätt, med vilket jag ämnar ge ett bredare perspektiv på problemet. Kapitlet inleds med en faktabetonad del kring äldreomsorgen, dess kunder, samt lagar och riktlinjer äldreomsorgen omfattas av. Därefter lyfts tidigare forskning fram. Fenomenet måltids-situation i det ordinära boendet och hemtjänstpersonals uppfattning därav är dock föga beforskad. Därför behandlas ett bredare spektra än forskning på hemtjänstpersonal allena. Kapitlet avslutas med studiens teoretiska ram och en sammanfattning.

2.1 Utvecklingen inom äldreomsorgen

Fil. dr. Gustavsson (1987) redogör för hur socialtjänsten och hälso- och sjukvården har sitt ursprung i klosterväsendet. I väsendet utfördes främst omvårdnad och lindring, samt även ett visst botande. Från 1500-talet andra hälft kunde man skönja en försiktig utveckling mot en utkristallisering av två separata system, till det system vi omfattas av idag. Andersson-Felé (2008) beskriver vidare hur hemtjänsten har sitt ursprung i början av 1950-talet genom frivilliga insatser för hemhjälpverksamhet till äldre. Dagens hemtjänst utvecklades av Röda Korset i Uppsala vid samma tid. År 1954 hade 5 000 ålderspensionärer eller en procent av befolkningen hemhjälp. En såkallad kvarboendeideologi startade, men det institutionsboende som hade dominerat fram till dess, fortsatte att dominera långt in på 1970-talet. Hemtjänsten ökade fram till i början av 1980-talet då 22 procent av ålderspensionärerna omfattades av denna. Under 1980-talet byggdes även gruppboäder, främst avsett för åldersdementa. Forskaren framhåller dock att utbyggnaden av äldreomsorgen inte är i fas med ökningen av antalet äldre, då insatserna numera främst koncentrerar sig på de äldsta med störst hjälpbehov.

2.2 Anställda inom äldreomsorgen

Socialstyrelsen (2009) visar att under år 2007 sjönk antalet anställda inom äldreomsorgens verksamhetsområde med drygt tre tusen personer till närmare 232 800 anställda, vilket är en minskning med totalt 16 100 personer sedan år 2002. Under samma period har antalet undersköterskor och vårdbiträden minskat med 11 000 anställda, till 181 200 personer i slutet av år 2007. Drygt 90 procent av äldreomsorgens anställda är kvinnor. Vad gäller utbildningsnivå, visar äldreomsorgen under senare år på en generellt ökad utbildningsgrad bland personalen, där 73 procent av undersköterskor och vårdbiträden nu har en yrkesförberedande utbildning. Dock utförs 12 procent av vård- och omsorgsarbetet av timanställd personal, vilket implicit innebär en lägre grad av yrkesförberedande utbildning.

Nyrekryteringsproblematiken inom äldreomsorgen har enligt Socialstyrelsen (2009) tillfälligt kommit av sig, på grund av en sämre ekonomi hos kommunerna. Det varnas för regionala skillnader vad gäller yrkesutbildad omvårdnadspersonal. En brist ses idag på sjuksköterskor i allmänhet och med specialkompetenser inom geriatriken. Inom fem till tio år väntas en brist på utbildad omvårdnadspersonal. Enligt Socialstyrelsens lägesrapport (2008c) beräknas det år 2015 saknas cirka 200 000 personer med omvårdnadsutbildning. Bedömningen grundar sig på ökade krav om god yrkeskompetens, samt specialkompetens inom områdena demens, hemsjukvård och socialpsykiatri, och kan ses till en följd av Socialstyrelsens ökade kompetenskrav i form av Socialstyrelsens allmänna råd från SOSFS 2007:17.

2.3 De äldre inom omsorgen

Socialstyrelsen (2009) beskriver hur antalet personer som är 65 år eller äldre mer än fördubblats under de senaste 50 åren, från cirka 700 000 till drygt 1,6 miljoner personer. Och enbart under de senaste fem åren har den förväntade medellivslängden ökat med 1,6 år för kvinnor och 2,7 år för män till 83,3 år respektive 78,8 år. Ökningen menas bero främst på en generell minskad dödlighet i alla åldrar och främst i hjärt- och kärlsjukdomar. I juni år 2008 var totalt 247 100 personer över 65 år beviljade insatser inom äldreomsorgen, varav 152 900 inom hemtjänsten.

Med en viss reservation på grund av Socialstyrelsens omläggning av statistikinsamling, kan vi notera att antalet beviljade insatser i hemmet har ökat med 13 400 personer under mätningarnas senaste två år, från år 2005 till år 2007 (Socialstyrelsen, 2008b). Siffrorna visar på en tydlig ökning då beviljade insatser ökade mellan år 2000 fram till år 2005 med 19 400. Statistiken visar hur inflyttningen till särskilda boenden har stagnerat i ungefär samma takt som de beviljade insatserna i ordinärt boende har ökat. Under tidsperioden har det även skett en tydlig förskjutning mot att personer i ordinärt boende blir allt äldre. Socialstyrelsen visar även hur antalet personer som både har hemtjänst och kommunal hemsjukvård successivt ökat under de senaste sju åren. Var femte person är idag beviljad hemtjänst om 50 timmar eller mer per månad och det har skett en viss ökning inom kategorin under 2000-talet. Samtidigt har gruppen av äldre som får hemtjänst på högst nio timmar per månad ökat under samma tidsperiod.

2.4 Mat och äldre

I detta avsnitt får läsaren inledningsvis en inblick i fenomenet måltidssituation. Här beskrivs hur flera delar ska uppfyllas och sinnen ska retas för att en helhetsupplevelse av måltiden ska finnas. Därefter lyfter jag fram tidigare forskning inom området äldres måltidssituation.

2.4.1 Fenomenet måltidssituation

Att ha bra matvanor är viktigt både för att upprätthålla en god hälsa och ett oberoende så länge som möjligt (Abrahamsson, Andersson, Becker & Nilsson, 2006). Måltidens roll är dock mångfacetterad. Den ska ge människan näring, reglera dagens rytm, men även verka avkopplande.

Vid Örebro universitet har måltidens olika delar studerats, vilket bland annat Gustavsson och Strömberg (2004) redogör för i sin bok *Tid för måltidskunskap*. Med hjälp av olika forskare beskrivs hur måltiden når en helhet genom fem olika aspekter i: rummet, mötet, produkt, atmosfär och styrsystemet. Måltiden är därigenom beroende av att samtliga delar infinner sig.

Rummet beskrivs av professor Watz (2004) som vad sammanhanget *gör* med människan, det vill säga att den som äter blir sedd och bekräftad genom omtanke och gästfrihet. Doktorand Ahlgren (2004) pekar på måltidssällskapets betydelse, där ett socialt samspel påverkar konsumtionen. Helheten av en måltid är viktigare än delarna den utgörs av, och vägen dit kan både hjälpa och stjälpa totalupplevelsen. Äldreomsorgsforskning visar även hur brister i den sociala aspekten kan bidra till att en äldre tappar matlusten (Thorslund & Wånell, 2006)

Mötet med maten beskriver fil. dr. Jonsson (2004) i att smak inte enbart utgörs av människans grundsmaker, utan inbegriper även en kulturell smak i människans arv, intellekt och behov. Att samtliga sinnen används i måltiden är ingen ny upptäckt och forskaren hänvisar till hur redan Aristoteles var medveten om fenomenet. Både synintryck och hörselupplevelsen är exempelvis överordnad smakupplevelsen. Jonsson menar att maten är förknippad med identiteten och en människas minnen, och hur samtliga sinnen sänder signaler till kroppens inre i mötet. Studier inom ordinärt boende pekar på hur äldres måltider förändras utifrån omsorgsorganisationers förutsättningar och helhetsupplevelsen uteblir (Dicksdotter Hermansson, 2008).

Produkten är enligt fil.kand. Strömberg (2004) beroende av kvalitet, yrkesskicklighet och fingertoppskänsla. Författaren hänvisar till sin intervju med hovtraktör Werner Vögeli, som menade att: "Det hjälper inte om du kokar ett päron som inte smakar något i champagne, du får ändå inte fram päronsmaken." Det vill säga att i råvarans kvalitet grundläggs produkten.

Atmosfären och en positiv måltidsupplevelse påverkas enligt fil. dr. Hansen (2004) av en människas samtliga sinnen, genom en balans av känsla och miljö. Forskaren ser det komplicerade mötet mellan kund och personal grunda sig på information till gästen, där tid och förväntningar är de främsta faktorerna. Fil. kand. Stjernström (2004) framhåller att måltidsupplevelser är subjektiva och beroende av människans kultur och sociala kontext, vilket kan skapa helt skilda uppfattningar av måltidssituationen än vad sändaren har för avsikt att förmedla. Därför är det även av stor vikt att ett samarbete etableras mellan olika yrkeskåror för att skapa en helhet av måltidsupplevelsen. Studier inom äldreomsorgen pekar bland annat på en samarbetsproblematik och hur äldres måltid i en förlängning påverkas av detta (Sillén, 2004).

Styrsystemet påverkar enligt docent Mossberg (2004) även kundens upplevelse av måltidssituationen. Kvaliteten i organisationen är väsentlig och Mossberg lyfter fram kvalitetsmått som: försäkrans, tillförlitlighet, empati, påtaglighet och respons. Forskning visar exempelvis hur den empatiska servicen är av samma värde som matkvaliteten. Känslor är subjektiva. Atmosfären påverkar den emotionella sinnesstämningen vilken därmed helt oförklarligt, kan tyckas, styr tillfredsställelsen åt olika håll. Fil. kand. Gustafsson (2004) påminner om vikten av att se helhetsupplevelsen av måltiden i både producent- och konsumentledet. Den kvalitativa upplevelsen hos kunden är enligt Gustafsson en förutsättning för att helheten skall finna sig.

Burstedt, Fredriksson och Jönsson (2006) framhåller hur en måltid måste ses i de relationer och sammanhang mat omgärdas av, och inte som substans allena. Forskarna menar att mat kan "omvandlas" beroende på vilken miljö den omgärdas av. Därför anser forskarna att det är betydelsefullt i studier på mat, att även koncentrera sig på den kontext maten befinner sig i, vilket visar värdet av att i denna studie belysa måltidssituationen för äldre.

2.4.2 Äldres måltidssituation i ordinärt boende

Komplexiteten i måltidssituationen blir än mer påtaglig när måltiden berör en äldre. Johansson (2008) pekar på hur olika dysfunktioner i kognitionen hos äldre är vanligt förekommande, vilket kan inverka negativt på en måltidssituation.

Forskarna Kullberg, Åberg, Björklund, Ekblad och Sidenvall (2008) har studerat 61 äldre män, där samtliga har en kronisk sjukdom som begränsar dem i måltidssituationen. Resultatet pekar på ett liknande energiintag för ensamstående och sammanboende, men att de senare äter fler måltider per dygn och med en högre andel varma måltider. Forskarna menar att ensamstående män och framförallt män med någon sjukdom, bör ges extra uppmärksamhet med hänsyn till möjliga problem i måltidssituationen. Sillén (2004) visar på tydliga brister inom samtliga delar som ingår i en helhetsupplevelse av en måltidssituation, då äldres matdistribution från tre kommunala kök studeras. Författaren framhåller att personal inte alltid visste vad det var för mat de distribuerade, samt att överlämnandet av kylda matlådor skedde i samband med annan insats till exempel städning. Resultatet visar på hur överlämnandet av varma matlådor genomgående gick snabbt och där den sociala aspekten i det närmaste uteblev.

Weurlander och Gurners (2006) studie, pekar på hur biståndsbeslut bortprioriterar middagsmål och mellanmål i ordinärt boende. Likaså saknas måltidsordning, nattfasta eller individuella kostanpassningar i bedömningarna, och beslut avser enkom på vilket sätt maten ska levereras eller värmas, och inte hur den ska ätas. Begrepp såsom *enklare* och *uppvärmning*, trivialiserar och isolerar matlagning från övrig omsorg, och författarna efterlyser en helhetssyn på mat som en del i omvårdnadsbegreppet. Bergh (2002) som är utredare vid Socialstyrelsens Äldreenhet, framhåller hur matlådan får en motsägelsefull roll, då den bidrar till ett passivt förhållningssätt och delaktigheten fräntas den äldre. Matlådan skapar en beroendeställning. Äldre blir bemötta som ett neutrum och inte som den individ hon är med sina individuella önskemål i måltidssituationen. Mattsson Sydner och Fjellström (2005) instämmer. Forskarna påpekar i sin studie av måltidssituationen bland äldre, att matförsörjning och måltidssituation skapas utifrån hur de äldre bor och den sociala organisation som omgärdar dem. I måltidssituationen tas det inte hänsyn till den enskilde äldres behov och önskemål, eller till sociala och kulturella aspekter på mat och måltider, vilket forskarna hävdar kan inverka på nutritionsintaget.

Brister på olika plan i kostförsörjningen innebär att den äldre kommer in i en negativ spiral. Den äldre försvagas, drabbas av infektioner och aptiten minskar, vilket kan medföra dyra sjukhusvistelser och en försämrad livskvalitet. Processen är långsam och är svår att bryta (Abrahamsson m.fl., 2006). Akner (2006) framhåller därför att det är av stor vikt att äldres måltidssituation föregås av en utredning med individuella lösningar. Forskaren menar att nutritionen ska beaktas på liknande sätt som övriga behandlingsåtgärder, vilket även ställer krav på ett nära samarbete mellan kommun och landsting. Forskning visar just på hur individuella lösningar i måltidssituationen får positiva effekter på äldres välbefinnande. Wikby (2006) visar i sin avhandling, genom en intervention på särskilda boenden över tid, hur utbildning av personal och individuell nutritionsanpassning till äldre, ökar äldres psykiska status, motoriska förmåga, samt ger ett förbättrat näringstillstånd. Aptit påverkas av både interna och externa faktorer såsom sinnesstämning, mat och ätmiljö.

Problematiken i äldres måltidssituation förefaller att bli än mer komplicerad då forskning även pekar på en beroendeställning hos de äldre gentemot omsorgspersonal. Dicksdotter Hermansson (2008) beskriver vidare i sin studie hur äldre i ett ordinärt boende inte klagar, utan lever i det tysta och vill inte stöta sig med personal eller framträda som besvärliga. Författaren finner stöd i Anderssons (2007) avhandling, vilken menar att äldres allmänna utsagor av förnöjsamhet kan vara mångfacetterad och bottna i missnöje. En förnöjsamhet som förefaller att vara förknippad med en beroendeställning, trots Socialtjänstlagens intentioner om ett bi-

behållet oberoende. Uppfattningar kring beroendefrågan i en måltidssituation visas även i forskarna Gustafsson, Andersson, Andersson, Fjellström och Sidenvalls (2003) studie, där 72 äldre kvinnor i ordinärt boende intervjuas. Informanterna beskriver hur de värdesätter självständighet och fruktar för ett beroende i måltidssituationen när den egna förmågan sjunker. Vidare uttrycker informanterna värdet av att ha ett fungerande "normalt" liv och klara sig själv, med ett bibehållet självbestämmande. Ur resultatet ser forskarna hur hemtjänstpersonal behöver stödja ett oberoende i måltidssituationen. Behov av att utveckla enskilda omsorgsplaner med den enskilde äldre förs även fram, samt att visa respekt för äldre kvinnors självbestämmande.

2.5 Lagar och rekommendationer

I detta avsnitt presenteras övergripande lagar och rekommendationer som berör äldreomsorgen. Avsnittet inleds med lagar och mål som omfattar vård- och omsorgsarbetet vilket inkluderar hemtjänst, samt utarbetade riktlinjer från den undersökta kommunen som berör äldreomsorgen och dess hemtjänst. Därefter följer nuvarande näringsrekommendationer för äldreomsorgen, samt delar av den undersökta kommunens utarbetade kost- och nutritionspolicy.

2.5.1 Övergripande lagar och dokument för äldreomsorgen

Den idag gällande Socialtjänstlagen SFS 2001:453, har enligt fil. dr. Ann-Britt Sand (2007) sitt ursprung i 1918 års fattigvårdslag. Sedan 1956 ansvarar Sveriges kommuner för socialpolitiken, vilken 20 år senare även omfattar omsorg och boende. Enligt Socialstyrelsen (2002) stärktes individens ställning med 1982 års övergång till *Socialtjänstlagen*, SoL, då individen själv får bestämma boende och där samhället skulle tillgodose hjälpbehoven. Sedan har ytterligare utvidgning av lagen skett, bland annat i samband med Ädelreformen år 1992, vilket möjliggör ett fortsatt boende i det egna hemmet. Socialtjänstlagen i nuvarande tappning reviderades år 2002, men då främst i form av lagens uppbyggnad. Socialtjänstlagen är en ramlag och innehåller därmed inga detaljerade regler. Den är uppbyggd på mål och delmål, där övergripande mål och principer för socialtjänst och demokrati, har stått bi trots förändringar genom åren. Enligt SoL ansvarar kommunen bland annat för att den äldre skall (SFS, 2008):

Socialnämnden skall verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Socialnämnden skall verka för att äldre människor får goda bostäder och skall ge dem som behöver det stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service. Socialnämnden skall göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen för äldre människor samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet på detta område. Kommunen skall planera sina insatser för äldre. I planeringen skall kommunen samverka med landstinget samt andra samhällsorgan och organisationer.

Socialtjänstlagen (SFS, 2008) pekar vidare på i 3 kap 3 § hur insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet och att det skall finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet, samt att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande skall utvecklas och säkras. Äldreomsorgen omfattas även av nationella mål från Regeringens (1998) håll, genom proposition 1997/98:113. Den nationella handlingsplanen uttrycker mål om att äldre ska:

- Kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag.
- Kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende.
- Bemötas med respekt.
- Ha tillgång till god vård och omsorg.

Äldreomsorgen omfattas även av *Hälso- och sjukvårdslagen HSL*, 1982:763 (SFS, 2009) vilken innehåller de elementära reglerna för all hälso- och sjukvård. HSL är i likhet med SoL en ramlag och innehåller mål och ansvarsförhållanden för hälso- och sjukvården, samt krav på god vård. Lagen täcker flera bestämmelser som rör vårdens kvalitet, samt att kvaliteten ska utvecklas och säkras. HSL skriver att vården ska grundas på respekt för patientens integritet och självbestämmande och tillgodose patientens behov av trygghet i vård och behandling.

Äldreomsorgen omfattas av en rad ytterligare lagar och bestämmelser som jag inte närmre går in på. Dock finner jag *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL*, SOFS 2006:11 (SOFS, 2006) intressant för studien och därmed värd att nämna. I föreskriften 4 kap 5 § står att läsa hur Ledningssystemet skall säkerställa att det finns rutiner för att fortlöpande kontrollera att:

- det finns den bemanning som behövs för att utföra socialtjänstens uppdrag,
- personalen har den kompetens som krävs för att utföra uppgifterna, och
- personalen ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutvecklingen inom verksamhetsområdet.

Det finns även andra viktiga dokument gällande äldres kost. Socialstyrelsen (2000b) skriver i en rapport hur ”Den sjuka individens nutrition måste betraktas på samma sätt som övrig medicinsk behandling och därmed underkastas samma krav på utredning, diagnos, behandlingsplanering och uppföljning/dokumentation”. Enligt medicinalråd Torsten Mossberg⁶ från Socialstyrelsen och med. dr. Elisabeth Rothenberg⁶ vid Sahlgrenska universitetssjukhuset kan rapporten anses som ett viktigt underlag i utvecklingen med nutritionsarbetet. Rapporten används även i den undersökta kommunens kost- och nutritionspolicy.

2.5.2 Svenska näringsrekommendationer

Denna studie fokuserar på uppfattningar. Att i sammanhanget redogöra för svenska näringsrekommendationer kan förefalla anmärkningsvärt. Jag framhåller dock värdet av att känna till de rekommendationer äldreomsorgen omfattas av, då studien även belyser måltidsordning, måltidsintervaller och måltidstyp. Rekommendationerna har utarbetats av Expertgruppen för samordning av sjukhuskost, ESS-gruppen, och bygger på de svenska näringsrekommendationerna, vilka grundar sig på de nordiska⁷. Sedan riktlinjerna kom i slutet av 1960-talet har de utvecklats utifrån ett strikt vetenskapligt underlag. Aktuella riktlinjer för kommunal äldreomsorg och hemtjänst, med energifördelning för respektive måltid är (Livsmedelsverket, 2003):

▪ Frukost	07.00-08.30	15-20 E%
▪ Mellanmål 1	09.30-10.30	10-15 E%
▪ Lunch	11.00-13.00	20-25 E%
▪ Mellanmål 2	14.00-15.00	10-15 E%
▪ Middag	17.00-18.30	20-25 E%
▪ Kvällsmål	20.00-21.00	10-20 E%

Livsmedelsverket beskriver hur riktlinjerna inbjuder till flexibilitet, men såväl antalet måltider, som en jämn fördelning över dagen ska beaktas. Det bör ätas minst tre mellanmål per dygn och det kan även vara aktuellt med extra mellanmål. En nattfasta om maximalt 11 timmar bör heller inte överskridas, varför det kan finnas behov om ett ytterligare mellanmål, ett så kallat nattmål.

⁶ Mat för äldre – i vård och omsorg, Livsmedelsverket, föreläsning i Göteborg 2009-02-02.

⁷ Nordic Council of Ministers (2004). *Nordic Nutrition Recommendations 2004: Integrating nutrition and physical activity* (3rd ed.). Copenhagen: Nordic Council.

2.5.3 Den undersökta kommunens riktlinjer

Förutom ovan nämnda nationella lagar och riktlinjer, utarbetar kommunerna egna riktlinjer och policys som ska styra deras verksamhet. I kommunen som undersöks i denna studie, finns egna utarbetade riktlinjer för både omsorg och kost vad gäller äldreomsorgen och dess hemtjänst.

Den undersökta kommunens äldre invånare i ordinärt boende omfattas av tre lokalt utarbetade riktlinjer. För det första har den sociala omsorg utarbetat *Omsorgsgarantier*, vilka bland annat garanterar att den äldre ”skall möta kunniga medarbetare som bemöter dig med respekt”. De två övriga dokumenten har Socialnämnden i kommunen utarbetat dels i en generell *Verksamhetsidé*, och dels genom riktlinjer som bygger på SoL i en *Allmän inriktning*, och lyder i respektive ordning att:

Socialnämnden skall med lyhördhet och respekt för den enskildes behov och integritet bedriva en verksamhet som förebygger, fördröjer, begränsar och motverkar konsekvenserna av funktionsnedsättningar och sociala problem. Detta skall ske i nära samverkan med andra myndigheter och institutioner, anhöriga och andra intressenter.

Insatser i ordinärt och särskilt boende skall utföras enligt ett rehabiliterande synsätt som innebär hjälp till självhjälp. Den enskilde skall få stöd att utveckla sin egen förmåga. Målet är att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt.

Den undersökta kommunen har sedan ett år tillbaka även en kost- och nutritionspolicy inom vård och omsorg. Policyn har utvecklats genom ett omfattande kostprojekt under en treårsperiod. Kommunen har även tidigare arbetat aktivt med kostfrågor inom äldreomsorgen. Jag väljer att här kort presentera vissa delar av policyn, för vilka det kan finnas intresse av i studien. Policyn beskriver bland annat hur hemtjänstpersonalen ska se till att måltiderna blir trevliga och i enlighet med vårdtagarens önskemål, att maten ska läggas upp trevligt på fat eller tallrik, och att undvika störande sysslor under måltiden såsom diskning etcetera. Hemtjänstpersonal ska även arbeta utifrån ett rehabiliterande synsätt, genom att göra den äldre delaktig och därmed öka dennes självständighet. Policyn framhåller att samtliga omsorgspersonal har ”ett gemensamt ansvar för helhetsperspektivet”. Mål som beskrivs för verksamheten är att: personalen ska arbeta såväl förebyggande som behandlande, att näringstillförseln är anpassad efter behovet, mat och måltider följer nationella rekommendationer samt upplevs tillfredsställande av de äldre, och att samtliga personal har goda kostkunskaper om kost för äldre.

2.6 Tidigare forskning om äldreomsorg och hemtjänst

Detta avsnitt ger en översikt av tidigare forskning. Inledningsvis belyser jag styrsystemet inom omsorgen och omsorgspersonalens uppdrag. Därefter lyfts frågor om ansvar och samarbete upp, samt forskningens syn på erfarenhetsbaserad kontra formell kunskap. Avsnittet avslutas med studiens teoretiska ram vårdkommunikation och en sammanfattning.

2.6.1 Styrsystem inom äldreomsorgen

Äldreomsorgen styrs bland annat av både Socialtjänstlagen och Hälso- och sjukvårdslagen. Lagarna är enligt professor Thorslund, sakkunnig i statens utredning SOU 2008:51 (SOU, 2008a), allt för abstrakta och ger kommuner och handläggare ett brett utrymme för vitt skilda tolkningar. Utredningen, som utredde en värdighetsgaranti med målet att öka samsynen om det kvalitativa innehållet i vård och omsorg för äldre, pekar på hur otydligheten i styrsystemet blir som störst i en kommun där social omsorg styrs av Socialtjänstlagen, samt att hälso- och sjukvården styrs av Hälso- och sjukvårdslagen. Experten Stål Söderberg från Vårdförbundet instämmer i sitt särskilda yttrande i statens utredning SOU 2008:126 (SOU, 2008b), i vilken det

utreddes om yrkeskrav för att kvalitetssäkra omsorgen och tydliggöra omsorgspersonals kompetensbehov. Stål Söderberg påpekar även att äldres behov inte kan tillgodoses enkom genom omsorg och Socialtjänstlagen, vilket utredningen visar. Det krävs ett tvärprofessionellt synsätt där flera kunskapsområden måste samverka, för att på bred front kunna möta äldres behov, samt förebygga och främja hälsa.

Styrsystemet inom äldreomsorgen blir än mer komplext då Anjou (2008) i sin omsorgs-avhandling redogör för hur äldreomsorgen består av två olika system, ett politiskt och ett för förvaltning. Därutöver består varje enhet av ett stort antal subsystem, i vilka det utvecklas autonoma strukturer för att förstå och bedöma både sig själva och omgivningen. Hemtjänstorganisationen i min studie är till exempel indelad i fem områden, i vilka det ingår flera arbetslag, samt en separat enhet för vikarietillsättning för hela äldreomsorgen. Respektive område har alla en enhetschef, vilken lyder under vård- och omsorgschefen, som i sin tur har socialchefen som närmsta chef. Inom varje område finns även ett eller två kostombud, vilka bland annat har till uppgift att sprida kunskap och information inom ämnet kost och nutrition till övrig personal. Den aktuella kommunens kostorganisation styrs därutöver av en annan förvaltning. Ett politiskt taget beslut vandrar således långt innan det når en äldre.

Brister i äldreomsorgens arbetsledning lyfts fram av den statliga utredningen (SOU, 2008a) och ses som en ytterligare orsak till problematiken inom styrsystemet. Utredningen visar att det trots pågående värdegrundsarbete finns generella brister i grundläggande värderingar och förhållningssätt. En svårighet att bedriva ett effektivt ledarskap inom äldreomsorgen pekar även Andersson-Felé (2008) på i sin avhandling, och menar att problematiken ofta bottnar i mycket stora ansvarsområden med stora personalgrupper. Thorslund (SOU, 2008a) uttrycker att det finns ett stort behov av fler chefer inom äldreomsorgen, och menar att detta ligger inom ramen för det kommunala utvecklingsarbetet. Med fler chefer ges rimliga villkor till att styra och handleda omsorgspersonal, samt utveckla den etiska aspekten i omsorgsarbetet. Anjou (2008) framhåller att kostnadsstyrning prioriteras före målstyrning vilket bidrar till en begränsad effektiv styrning. Forskaren ställer frågan om en politisk styrning av kommunala serviceverksamheter är ändamålsenligt numera? Anjou menar att de istället bör styras av självständiga ledningar, då kommunpolitikernas påverkansgrad av serviceproduktion i egen regi i praktiken är låg. Forskaren betonar att även om styrningsintensiteten är hög, blir kommunikationen inom styrsystemet istället en envägsinformation från politiker och nämnder. Informationen beaktas sedan eller lämnas därhän av aktörer i det specifika subsystemet. Tolkningen av sänd information görs enligt subsystemets referensram, vilken formas av systemets värderingar, synen på sig själv och sin roll. Resultaten pekar på hur viktiga områden såsom utveckling uteblir i kommunikationen och områden med känsliga frågor drivs med ringa intensitet. Anjou påpekar hur politiker och nämnder agerar utifrån en personlig förståelse av systemet, hur specifika frågor styrs via egenintressen av politisk rationalitet och den egna karriären. Äldreomsorgschefer på olika nivåer, beskriver i Karlssons (2006) avhandling hur även de upplever en stor handlingsfrihet i sitt uppdrag gentemot underställda. Informanterna säger sig kunna agera utifrån "egna uppfattningar", men hyser samtidigt en stark lojalitet gentemot den egna förvaltningen.

Problematiken med att det utvecklas subsystem inom styrsystemet kan förefalla att bero på den enskilda hemtjänstpersonalen eller gruppen som sådan. Dock framhåller forskare i omsorgs-avhandlingar att felet istället grundar sig på hur verksamheten är konstruerad (Larsson, 1996; Ingvad, 2003; Ahnlund, 2008). Forskarna hävdar att det krävs en arbetsledare med en hög *närvaro*, som skapar utrymme för en positiv arbetsmiljö, med en konstruktiv dynamik i arbetsgrupper med en hög grad av kollektivt inflytande för att komma åt problematiken. Och att personalen därigenom får förståelse för arbetet och dess relationella perspektiv. Samband mellan kvalitet, arbetstillfredsställelse och effektivitet skapas genom arbetsledare som bygger fungerande arbetsgrupper och tar ansvar för samspel mellan omsorgens alla aktörer.

2.6.2 Hemtjänstpersonals uppdrag

Omsorgsarbetet inom äldreomsorgen är ett komplext arbete. Kommunförbundet i Stockholms län (KSL, 2005) menar att yrket kräver kompetens inom ett 40-tal olika kunskapsområden inom kategorierna omvårdnadspedagogik, hälso- och sjukdomslära, samt socialpsykologi. Enligt Statens utredning 2008:51 (SOU, 2008a) skall omsorgspersonal därutöver ha en förstående förmåga, samt kunna tolka förändringar på ett engagerat och tålmodigt sätt. Utredningen poängterar värdet av en tydlig uppdragsbeskrivning och menar att personal därigenom också ges utrymme till att inta ett flexibelt förhållande till den enskilde äldre.

Forskning pekar dock på att det inte sällan finns en otydlighet i uppdraget för personal inom äldreomsorgen. Forskarna Häggström, Skovdahl, Fläckman, Kihlgren och Kihlgren (2004), fann i sin longitudinella intervention inom särskilt boende jämförbara resultat med Larssons (1996) avhandling inom hemtjänsten vad gäller otydlighet. Omsorgspersonal ger uttryck för hur en otydlighet i uppdraget är förenat med en känsla av otillräcklighet och ett bristande stöd från arbetsledning, vilket inverkar negativt på arbetsmiljön. Informanterna i Häggströms, m.fl. (2004) studie beskriver hur deras egen uppfattning om att svika de äldre står i relation till egna upplevelser av besvikelse. Otydlighet lyfts även fram i Nilssons (2007) magisteruppsats om mellanmål inom äldreomsorgen. Studien visar en avsaknad av utarbetade riktlinjer och vägledningar, samt pekar på fler brister inom nutritionsområdet. Larsson (1996) menar vidare att den negativa bild som målas upp av samhället på äldreomsorgen, kan vara en bidragande orsak till känslan av otillräcklighet.

Enligt den statliga utredningen (SOU, 2008a) beror bland annat otydligheten på Socialtjänstlagens diffusa begrepp som: skälig levnadsnivå, omsorg, vård och äldreomsorg. En ramlag såsom SoL är till för att skapa individuella lösningar genom olika tolkningsförfarande. Utredningen hävdar dock att ramlagen inte sällan förbises och tolkningen utgår istället ifrån lokala riktlinjer och egna värderingar. Värderingar och attityder förändras över tid, utan att ramlagen förändras. Sandman (2007) benämner vårdens diffusa begrepp för *tjocka begrepp*. Forskaren lyfter fram begreppet värdighet och menar att det finns en påtaglig risk med att inte ifrågasätta detta. Det vill säga sätta ord på ett begrepp som är mångtydigt och kan tolkas på vitt skilda sätt. Forskaren pekar på hur förståelsen av sådana begrepp kan leda till både missförstånd och manipulation av vårdtagare och anhöriga. Sandman framhåller hur användningen av tjocka begrepp bör föregås av ett kritiskt förhållningssätt, där dess innebörd tydligt framgår och förståelse konkretiseras. Enligt den parlamentariska utredningen Senior 2005 (SOU, 2005) är det många anställda inom äldreomsorgen som finner den egna uppdragsbeskrivningen otydlig. En osäkerhet som får konsekvenser för äldre och anhöriga, men även för personal och den styrande ledningen på olika nivåer. Vidare menar professor emerita Westerholm (2008) att lagstiftningen krockar när en äldres hem blir någon annans arbetsplats, och framhåller att både hemtjänstpersonal och äldres behov måste beaktas. Äldre är otrygga och fångar i sitt eget hem, väntande på hjälp. Westerholm pekar på bristen av socialt innehåll i äldres boende, vilka ibland kan liknas vid ”hygienutrymme med sovalkov”.

En annan aspekt på uppdraget är *tid* och en brist därav, vilket ofta framhålls inom äldreomsorgsforskning. Ahnlund (2008) och Drugge (2003) redogör i sina respektive avhandlingar för hur hemtjänstpersonal uppfattar tidsbrist som ett centralt problem. Brist på tid skapar känslor av otillräcklighet. Drugge beskriver också hur en bristande dialog mellan hemtjänstpersonal och anhöriga leder till onödiga konflikter, men att det heller inte ges tid för att kommunicera eller att lösa uppkomna konflikter. Informanterna i Ahnlunds (2008) studie, uttrycker hur de ser en arbetsmiljöpåverkan i den bristande balansen mellan krav, inflytande och socialt stöd. De menar att tiden räcker enkom till för rutinmässiga uppgifter. Resultatet visar även att det sker en *internkontroll* i arbetsgruppen, av effektiva eller långsamma kollegor, där

arbetsgruppen är överordnad. Forskaren tolkar därigenom att både yttre och inre villkor inverkar på personalens upplevelse av sin arbetsmiljö. Ahnlund framhåller hur omsorgspersonal pratar kring sitt arbete, där hemtjänstpersonal talar *om* sina äldre, medan personal inom handikappomsorgen talar *tillsammans med* sina omsorgstagare. Franssén (1997) pekar på liknande fynd i sin avhandling, där personal pratade mycket mer *om* än *med* de äldre. Forskaren framhåller hur den sociala gemenskapen med arbetskamrater är central i en slags *grupporientering*, och hur formella möten kan utvecklas till en informell samling med privata diskussioner.

En ytterligare aspekt på en otillfredsställande situation för hemtjänstpersonal, kan ses i forskning av hur omsorgspersonal stundtals utför mer service än beslutad insats (Mattsson Sydner, 2002; Drugge, 2003). Samtidigt pekar Socialstyrelsen (2005) på en motsatt sida, där väsentliga delar av de beviljade insatstimmarna inte utförs, och då främst för äldre som är beviljade stora insatser. Kostekonom Dicksdotter Hermanssons (2008) intervjustudie av äldre med hemtjänst visar på liknande resultat, samt hur äldre av viss hemtjänstpersonal nekas extrahjälp vid tillfälligt uppkomna måltidssituationer. Insatser kan även utföras utan kommunikation med den äldre, vilket Salettis (2007) avhandling visar. Omsorgspersonal *möter* inte den äldre, utan utför insatser i måltidssituationen utifrån en outtalad vetskap, vilket Andersson (2007) menar i sin avhandling kan utmynna i ett främlingskap mellan omsorgspersonal och äldre.

2.6.3 Ansvar och samarbete i äldreomsorgen

Äldreomsorgsforskning pekar på en otydlighet i ansvarsfrågan och ett bristande samarbete mellan olika yrkesgrupper. Sammantaget förefaller mycket av problematiken böttna i kommunikation och brister däri. Forskarna Heide, Johansson och Simonsson (2005) ser tanken med organisationer som att skapa ett mervärde, en *helhet*, där interaktion och kommunikation är grunden för verksamheten. Medarbetarna ska därigenom uppnå både personliga och kollektiva mål. Intersubjektivitet och gemensam social förståelse i en kommunikation skapas enligt forskarna först när parterna intar varandras perspektiv, och har förmågan att se och kommunicera en helhet.

Carlström (2005) pekar i sin avhandling på hur socialtjänstens personal och kommunal hälso- och sjukvård lever i samexistens, men inte alltid i samförstånd. De båda yrkesgrupperna visar på olika karaktärsdrag, en formell och reglerad servicegivande, respektive en informell och mindre reglerad vårdande karaktär. Carlström framhåller att integreringsproblematiken som finns mellan kommun och landsting, även finns inom kommunal vård och omsorg. Revirtänkande innefattar inte enkom omsorgspersonal och sjuksköterskor, utan flera yrkesgrupper med överlappande arbetsområden. Den statliga utredningen (SOU, 2008a) menar att det krävs ett samarbete över både yrkes- och organisationsgränser om den enskilde äldre skall uppleva en god kvalitet av sina samlade och ibland komplexa behov. Utredningen visar att det råder splittring i ansvarsförhållanden mellan kommun och landsting, där samarbetet går saktmodigt framåt. Humayun Hussain (2008) beskriver samarbetsproblem mellan olika yrkesgrupper och framhåller i likhet med fil. dr. Pratten (2003) att det är respekten för både sig själv och andra som brister. Pratten pekar även på en bristande förståelse för helheten, vilken tillsammans med respekt utgör grunden för att skapa en helhetssyn och kundperspektiv. Sillén (2004) pekar i sin magisteruppsats om matdistribution till äldre, på brister i kommunikation, både mellan omsorgspersonal och äldre, men även mellan omsorgspersonal och kökspersonal. Bristande samarbete mellan yrkesgrupper lyfter även Luppens kunskapscentrum (2002) fram i sin forsknings- och utvecklingscirkel, där kokerskor och undersköterskor i äldreomsorgen från sex kommuner deltog. Kontakt förefaller endast att tas då något inte fungerar. Projektets deltagare visade på goda exempel i samarbete mellan omsorgs- och kökspersonal, vilket genererat i en bättre aptit för en äldre, genom små förändringar i kosten. Grupperna var eniga om att visa respekt för

varandras yrkeskompetens och ett samarbete dem emellan kunde ge ökade möjligheter. En utveckling av projektet (Luppen, 2004) visar hur tid, kunskap och en förmåga att visa empati och förståelse för en tillfredsställande måltidssituation, är viktiga områden för omsorgspersonal. Rapporten framhåller att det är många faktorer som skall fungera innan maten når en äldres mage och att ”inget är bättre än den svagaste länken”.

Ansvarsfrågan förefaller även den att vara behäftad med en komplexitet. Utredarna Weurlander och Gurner (2006) vid Äldrecentrum framhåller att ansvarsfördelningen ofta är oklar. Detta kan många gånger leda till att vare sig kommun eller landsting tar ansvar för att servicekvaliteten uppnås. Exempel ges vid matdistribution, och om vem som ansvarar och ser till att maten verkligen äts av den äldre. Mattsson Sydner (2002) pekar på att riktlinjer för verksamheten och tydlig ansvarsfördelning ofta saknas inom äldreomsorgen. Forskaren menar att ansvarsfrågan ofta skjuts över till en annan nivå, vilket även Andersson (2007) framhåller i sin avhandling om biståndsbedömare, äldre och omsorgspersonal. Resultaten visar hur äldreomsorgen direkt eller indirekt är behäftad med en ständig förhandling i de kontinuerliga möten som sker. Forskaren lyfter fram hur en bedömd och beslutad insats till en äldre, i praktiken kan resultera i något annat. ”Förhandlingen” i mötet saknar närhet, personligt engagemang och ett ställningstagande av varje enskilt fall, vilket utmynnar i en standardlösning av vedertagna riktlinjer. *Individualiseringen* som äldreomsorgen ger uttryck för, genom nya verksamhetsideal, blir enligt Andersson inget annat än en enskild utförd insats, med en ansvarsförskjutning mot den äldre.

Socialstyrelsen (1999) efterlyser i sin rapport en tydligare ansvarsfördelning när det gäller det ordinära boendet och dess nutritionsproblematik med utbredning av malnutrition. Hemtjänstpersonals syn på ansvar visar även Andersson-Felé (2008) i sin avhandling, där hemtjänstpersonal önskar en auktoritär och närvarande chef, med tydlig information om personalens befogenheter. Interaktionen eljest är begränsad till att visa varandra förtroende och att erhålla återkoppling. Dock uttrycks en önskan om enbart positiv återkoppling, där den från de äldre värderas högst. Informanterna ger uttryck för att aldrig själva ge återkoppling till chefen. De visar heller inget individuellt ansvarstagande eller delaktighet för organisationens utvecklingsmöjligheter. Ansvaret läggs istället på gruppen. Arbetsgruppen framhålls som överordnad med en kontrollerande ställning, och det individuella ansvaret uppfattas enkom i det dagliga arbetet gentemot de äldre. Forskaren menar att möjligheter till inflytande skapas av arbetsplatsens struktur, där normsystemet i gruppen och det individuellt inskränkta ansvarstagandet minskar möjligheter och intresse för ett individuellt ansvarstagande. Andersson-Felé (2008, s. 154) refererar forskarna Hersey och Blanchard och hävdar att motivation, förmåga och säkerhet hos en anställd, står i relation till organisatorisk mognad och hur självständig personalen är i sitt arbete.

2.6.4 Erfarenhetsbaserad eller formell utbildning

Utbildningsfrågan för hemtjänstpersonal förefaller vara ett komplicerat och komplext ämne. Svensson (2007) pekar i sin magisteruppsats på hur hemtjänstpersonal har en varierad kompetens vad gäller äldres måltidssituation. Nästan hälften av studiens informanter ansåg sig exempelvis inte att ha någon kompetens för mat vid speciella behov, och många uttryckte önskemål om stöd och utbildning däri. Med. dr. Hasson och fil. dr. Arnetz (2008) beskriver i sin komparativa studie inom äldreomsorgen, hur en högre andel av hemtjänstpersonal uttrycker en generellt lägre kunskapsnivå jämfört med personal i särskilda boenden.

Omsorgsycket har över tid utvecklats från husmoderskunskap till en profession. Ahnlund (2008, s. 29) refererar till professor Waerness begrepp *omsorgsrationalitet*, vilket utgår från idealen om personalens medmännisklighet och att den äldres behov kommer i första hand. Praktisk erfarenhet framhålls i begreppet, samt värdet av att inhämta kunskap om den enskilde

äldre. Ahnlund beskriver vidare hur erfarenhetsbaserad kunskap förespråkas av flera forskare, där lämplighet och ”rätt” inställning anses viktigare än formell utbildning. Forskarna Ellström och Ekholm påpekar (enligt Ahnlund 2008, s. 69) risken med att endast få ett lärande på arbetsplatsen, då arbetsplatsens förhållningssätt blir gällande, och utvecklingen avstannar. Ytterligare risk för kunskapsbrist ser Ahnlund i begreppet *tyst kunskap*, vilket är en slags erfarenhetsbaserad kunskap. Professor Gustavsson menar (enligt Ahnlund 2008, s. 30) att omsorgspersonal inte besitter den kunskap som den förväntas att ha. Exempel på detta visas i forskarna Endevelt, Werner och Stone (2006) studie på 94 dietister. Informanter gav uttryck för att ha en mycket god kunskap om äldres nutrition, medan forskarnas resultat pekar på ett ökat kunskapsbehov och främst i hur sociodemografiska variabler kan påverka äldres mat- och näringsintag.

Utbildning står högt på agendan i statens utredning 2008:126 (SOU, 2008b). Utredningen föreslår ett nytt yrke för omsorgspersonal i *Äldreassistent*, med elva kompetensområden där *Måltid*, *kost* och *näring* är ett. Kompetensområdet föreslås även ingå i ett av fyra framtida specialiseringsområden, för att möta kommande behov. Idag får sociala och emotionella behov stryka på foten för de praktiska och medicinska behoven vid både bedömning och insats. Utredningen menar att det måste ske en förändring. Även Astvik (2003) förespråkar utbildning i sin avhandling, om tre kommuners omsorgsarbete och organisering inom hemtjänsten. Forskaren framhåller specialiseringens värde. Studiens resultat visar hur en kombination av att specialisera sig på en viss grupp av äldre *klientgruppsspecialisering*, och att däri ha en bredd i uppgifter och utbildning, ger den bästa balansen mellan god omsorgskvalitet och en bra arbetsituation. Forskaren menar i likhet med Häggström, m.fl. (2005) att det krävs en fungerande stödfunktion för omsorgspersonal. I diskussionen om en specialisering höjer dock Astvik (2003) ett varnande finger. Forskaren åsyftar *uppgiftsspecialisering*, och hävdar att det genom en sådan är svårt att uppnå Socialtjänstlagens mål om en helhetssyn. Det blir en negativ kvalitetsutveckling, med ringa flexibilitet och individuell anpassning till den enskilde äldre. Det krävs utbildning för hemtjänstpersonal inom psykologi, samt en analytisk och reflekterande förmåga över både relationer och det egna förhållningssättet, för att möta komplexa krav inom bland annat relationshantering. Med brister däri, kan en delegering i omsorgsarbetet innebära risker i exempelvis svåra möten menar Astvik. Hemtjänstpersonal kan anta *icke-konstruktiva* strategier, såsom att distansera från både känslor och ansvarstagande i svåra och orimliga situationer i omsorgsarbetet. Sådana strategier utförs mer eller mindre medvetet. Detta får negativa konsekvenser för både omsorgskvalitet och arbetsmiljö, genom ett förnekande av den rådande verkligheten understryker Astvik.

Ahnlund (2008) framhåller skillnaden i hur vidareutbildning ges inom handikappomsorgen respektive äldreomsorgen. Den senare erbjuder generella utbildningar, utan individuella aspekter eller att den äldre involveras. Forskaren pekar på sambandet mellan å ena sidan utbildning och god arbetsmiljö, å andra sidan hur personalen uppfattar relationella aspekter och synen på sitt arbete. Samtidigt uppmärksammar Ahnlund att det har skett en förskjutning i arbetsmiljödiskussionen. Idag riktas allt för mycket fokus på låga kompetensnivåer, medan resursproblematiken har glömts bort. Forskaren menar att arbetsmiljö handlar om att medvetandegöra och reflektera maktfrågor, samt att diskutera arbetets positiva och negativa sidor. Socialstyrelsen (2009) framhåller att arbetsledningen bör inspirera till ett kontinuerligt lärande, och menar att en god personaltäthet och hög sjuksköterskebemannning främjar god kvalitet. Dock måste omsorgspersonals arbetssätt förändras i takt med kompetenshöjning, där teoretiska kunskaper varvas med praktiska övningar och betydelsefull handledning.

I likhet med andra forskare pekar Ahnlund (2008) på hur en akademisk examen hos omsorgspersonal inte distanserar denne från en äldre, utan tvärtom kan bidra till mer reflekterande kring äldres behov. Drugge (2003) framhåller värdet av reflektion och menar att arbetsledningen måste skapa utrymme för reflektion och ta till vara på personalens erfarenheter. Hemtjänst-

personal behöver utrymme att utveckla ett erfarenhetsbaserat lärande utöver den formella utbildning som krävs. Lärandet sker i interaktionen mellan omsorgspersonal och arbetsledare, men även i informella möten mellan omsorgspersonal. Drugge påpekar att förmågan av att skapa en relation inte kan ske på rutin, och kvaliteten i arbetet är beroende av personalens ömdömesförmåga. Kontinuitet mellan omsorgspersonal och äldre är värdefullt, genom att personal snabbare kan iaktta och identifiera förändringar hos den äldre. Forskaren ger också goda exempel på lyssnande och engagerad personal som med respekt gör den äldre delaktig i de val omsorgsarbetet omfattas av. Detta kan ses som motsägelsefullt till Ahnlunds (2008) fynd av hur hemtjänstpersonal inte bjuder in den äldre på samma sätt.

2.7 Kommunikation

I tidigare avsnitt har läsaren tagit del av den problematik som äldres måltidssituation i det ordinarie boendet omgärdas av. För att hemtjänstpersonal skall lyckas reta samtliga sinnen hos en äldre och skapa en helhetsupplevelse av måltiden, krävs även ett *möte*. Ett möte som jag i uppsatsens inledning lät Kirkegaard beskriva.

Detta avsnitt belyser mötet dels genom en redogörelse för en del av den forskning som berör äldre och mötet, dels genom studiens teoretiska ram, vårdkommunikation. Mitt val av teoretisk ram kan förefalla anmärkningsvärt och fjärran från hushållsvetenskapens sfär, men är en del av min studies tvärvetenskapliga föresats. Jag stödjer mig på professor Stål (2008), som hävdar att ett socialt samspel är grundläggande för allt arbete inom vård och socialt arbete, oavsett ämne. Vårdkommunikation, fokuserar på den aktuella situation när människor möts och interagerar, och analyserar hur situationen får sin prägel genom aktörerna. Det är utifrån detta professionella möte och dess kommunikation, som en totalupplevelse av måltiden erhålls. Stål är ansvarig för uppbyggnaden av ämnet, som utvecklats på Hälsoakademien vid Örebro universitet. Det är utifrån boken *Vårdkommunikation i teori och praktik* (2008), där även andra forskare från universitetet medverkar, som jag främst bygger studiens teoretiska ram. Forskarna menar att ett samhälls- och beteendevetenskapligt perspektiv på vårdfrågor kan ses som en nödvändighet i olika vårdssituationer.

2.7.1 Mötet mellan äldre och omsorgspersonal

Brister i bemötandet tas upp av statens utredning (SOU, 2008a). Utredningen framhåller att det saknas systematisk kunskap om brister i det personliga bemötandet mellan äldre och omsorgspersonal. Problematiken är central. Utredningen hänvisar till flera rapporter och utredningar om brister i bemötandet mellan personal, äldre och dess företrädare. Det efterfrågas respekt och empati. Utredningen framhåller att ett bemötande grundar sig på värderingar och attityder, vilka skapas på en arbetsplats och formas där till en tyst eller verbal kultur med ett vedertaget förhållningssätt. Drugge (2003) ser i sin avhandling en bemötandeproblematik, där hemtjänstpersonal agerar ovärdigt, och uppvisar respektlöshet och distansering förhållande till den äldre. Forskaren pekar på ett vulgärt språk från personalens sida, utan att dessa förefaller att reflektera över sitt agerande. I en fortsatt observation och med delvis utbytt medarbetare, visar samma personal som tidigare agerat ovärdigt ett vänligare språkbruk men samtidigt en mer undanskymd roll i situationen. Hemtjänstpersonalens beteende smittar av sig på den äldre, vilken i det senare fallet både är gladare och mer aktiv i mötet. Drugge framhåller i sammanhanget betydelsen av arbetsledares förmåga av att kunna strukturera arbetslag.

Att personal har en central roll i klimatet som skapas genom kommunikationen, visas i Wadenstens (2005) observationsstudie av omsorgspersonal och äldre på särskilt boende. Personal måste reflektera över interaktionen och bli varse sin viktiga roll i sammanhanget.

Forskaren ser ett behov av att omsorgspersonal erhåller både träning och kunskap i kommunikation med äldre. Reflektion hos omsorgspersonal av det dagliga arbetet, är även något som Blomberg och Sahlberg-Blom (2007), eftersöker utifrån sin studie på omsorgspersonals relation till patienter med utvecklad cancer. Studien kan förefalla att hamna utanför denna studies ramar, men jag ser ett värde av att redogöra för forskarnas resultat. Resultaten från 16 fokusgrupper visar hur personal balanserar mellan distans och närhet till patienterna både omedvetet och medvetet. Personalen ger bland annat uttryck för hur organisationen och den egna arbetsgruppen, både kan främja och hämma en balansgång i relationen. Forskarna framhåller hur svåra situationer som inte hanteras på ett för alla inblandade tillfredsställande sätt, kan förmodas resultera i både stress och utbrändhet, men inte minst en otillfredsställande omsorg. Personal måste bli medveten om vad som styr olika handlingar poängterar forskarna.

Den statliga utredning SOU 2008:51 (SOU, 2008a) menar att det behövs en nationell värdegrund för att klargöra vad som förväntas och krävs av äldreomsorgspersonal gällande värderingar och attityder. Idag är ytterst få kommuner som arbetar övergripande med denna problematik. Komplexiteten i diskussionerna över hur äldreomsorgen skall komma till rätta med den problematik den omgärdas av, visar bland annat tre sakkunniga Höjgård, Thorslund och Ödman (SOU, 2008a) i sina särskilda yttranden över utredningen. De instämmer var för sig i utredningens resultat, att omsorgen har brister i: bemötande och värdighet, kunskap i handling, resursfördelning, för få arbetsledare, för hög personalomsättning och bristande kunskaper i vad god kvalitet i äldreomsorgen är. De sakkunniga hävdar dock att det inte saknas lagar och mål som reglerar äldreomsorgen, utan brister beror på att befintliga styrsystem inte efterlevs.

De sakkunnigas uppfattning ovan förefaller att bekräftas i Ingvads (2003) avhandling, om det känslomässiga samspelet i olika enskilda biståndsfall. Forskaren beskriver hur hemtjänstpersonal och äldre ömsesidigt tilldelar varandra roller för att distansera eller närma sig varandra, samt hur relationer kan förändras över tid. Distansering förefaller att grunda sig på ouppfyllda känslomässiga förväntningar. Studien exemplifierar hur en äldre upplever en personal som *översittare* och hur samma personal beskriver den äldre såsom *konstig och obegriplig*. Studiens resultat kan jämföras med professor Szebehelys (1995) avhandling, vilken beskriver hur maktdimensionerna i omsorgsarbetet utgörs av det känslomässiga samspelet aktörerna emellan. Enligt Ingvad (2003) grundar sig ett konstruktivt samspel på ett emotionellt och vänskapligt karaktärsdrag, medan ett destruktivt samspel kan kännetecknas av ett osäkert och konfliktladdat, eller rationellt och instrumentellt karaktärsdrag. Forskaren beskriver hur det senare karaktärsdraget utmärker sig bland studiens informanter. Trots hemtjänstpersonals emotionella omsorgsklimat, tolkas det som att personalen i studien både förväntar sig och önskar att de äldre har en beroenderelation till dem. Ingvad pekar på statistiska samband i sin studie mellan förhållanden i arbetsorganisationen och hur den äldre uppfattar omsorgsrelationen. Forskaren menar att förhållandena i en organisation i en förlängning även utgör omsorgskvaliteten.

Larssons (1996) avhandling visar på liknande sätt, hur subjektiva föreställningar förefaller kunna styra hemtjänstpersonals omsorgsarbete. Resultaten i studien visar att drygt 40 procent av de 286 informanterna ger uttryck för att de har besvärliga äldre som de ogillar att gå till. Hälften av dessa informanter säger sig gå till "besvärliga äldre" varje vecka, eller till och med dagligen. Uppfattningarna kom främst från yngre omsorgspersonal. Professor Hilja Tuulik-Larsson (1994) pekar på liknande fynd i sin avhandling och menar att äldre trivs bäst med en äldre pålitlig och kompetent "husmoderslik" personal. Tolkningen förefaller att motsägas i Dicksdotter Hermanssons (2008) studie av äldres måltidssituation i ordinärt boende. I studien uttrycker äldre hur manlig personal ger sig tid att prata och sommarvikarierande personal anses som "både roliga och lätta att prata med". Skillnaderna i resultaten pekar på hur en heterogenitet bland äldre existerar.

Anderssons (2007) avhandling visar hur hemtjänstpersonal har en stereotyp bild av äldre som passiva, och att de uppfattas som tillgängliga och välvilliga, utan några planer för annan aktivitet än den med hemtjänsten. Äldre generellt ses av hemtjänstpersonal, som eländiga och ensamma i en väntan på social samvaro. Anderssons resultat pekar på subjektiva uppfattningar hos personalen, vilket även forskarna Brown och Copeman (2008) ser i sin brittiska studie av uppfattningar och attityder hos omsorgspersonal på särskilt boende. Informanterna ger uttryck för en bristande kommunikation på alla nivåer och beskriver med personliga uppfattningar hur de ser på äldre och äldres kostintag. Omsorgspersonal ger bland annat uttryck för hur en bristande aptit anses som normalt för ett åldrande och hur äldre förväntas gå ned i vikt vid åldersrelaterade sjukdomar. Forskarna ser en risk för malnutrition och ett hinder i utvecklingen av nutritionsomsorgen, genom omsorgspersonalens subjektiva uppfattningar.

Ytterligare hinder menar Andersson (2007) utgörs av ett bristande tidsutrymme. Detta tillsammans skapar ett främlingskap i organiseringen, vilket ökar avståndet mellan personal och äldre. Främlingskapet ger upphov till strukturella hinder och den äldre ger uttryck för en förnöjsamhet, istället för att ställa krav och få kontroll över sina hjälpbehov. En förnöjsamhet som även Dicksdotter Hermansson (2008) fann i sin studie, men där tonen bakom de äldres uppfattningar pekade på en otillfredsställelse. Andersson (2007) framhåller vidare hur ensamhet beskrivs av hemtjänstpersonal enbart som något negativt, och som kan skapa ångest. En ångest som forskaren ställer sig frågan till om den istället skapas av omständigheterna kring en insats? Ångest och känslan av hjälplöshet kan skapas hos en äldre i väntan på vem och när någon från hemtjänstpersonalen skall komma. Av studien framgår även att hemtjänstpersonal inte har någon uttalad förståelse för *vem* som utför en insats, utan upplever det vara viktigare att en insats utförs. Forskaren menar att detta i sig kan vara ångestskapande. Informanter beskriver på liknande sätt i Dicksdotter Hermanssons (2008) studie om hur måltidssituationen påverkas utifrån vem som utför insatsen, vilket kan skapa både obehag och förstärka beroendeställningen för den äldre. Studien visar även hur ovetskapen om när maten eller hjälpen med maten kommer, påverkar den äldres måltidssituation.

2.7.2 Vårdkommunikation som teoretisk ram

Stål (2008) diskuterar hur mötet påverkas av olika faktorer, och utvecklas utifrån vad aktörerna *har med sig* in i mötet i form av olika erfarenheter och bakgrund. Forskarna Hilde Eide och Tom Eide (1997) förtydligar och pekar på hur deltagaren *reducerar* motparten, genom att se och uppfatta denne till vad han eller hon *ser* och förstår. Mötet är behäftat med etiska utmaningar i det ömsesidiga beroende det innefattar. Eide och Eide (1997, s. 78) refererar till Watzlawick m.fl. och påpekar att det är omöjligt att inte kommunicera. Professor emeritus Segesten (2007) beskriver vidare hur vård till stor del består av kommunikation, med en asymmetrisk relation där personal har ett överläge. En människa kommunicerar ständigt både aktivt och inaktivt, verbalt eller tyst. Segesten (ibid. s. 35) säger ”Att hälsa kan leda till hälsa är värt en tanke”, och framhåller hur kommunikation bottnar i en organisations policy och ledarskap. Segesten (2007, s. 22ff) refererar till den amerikanska omvårdnadsteoretikern Travelbees teori om mötet och dess kommunikation. Forskaren påpekar att personalen måste skapa en medmänsklig relation till den äldre, för att verkligen kunna möta den äldres behov. Omsorgspersonals viktigaste verktyg för att uppnå en sådan relation är enligt Travelbee just kommunikation. En relation som skapas i flera steg och som föregås av både disciplin och intellekt, där empati är ett centralt begrepp. Förmågan att förstå äldres tankar och känslor, beror i hög grad på personalens egen förmåga att gå utanför sig själv, men också på ett intresse för andra människor som enskilda individer. Därigenom kan omsorgspersonal tolka och *möta* den äldres reaktioner i en måltidssituation.

Segesten (2007) menar vidare att sympati utgör en förlängning av empati, vilket uttrycks genom en stark vilja av att hjälpa, och som kan kommuniceras verbalt, med gester, ansiktsuttryck och beröring. Forskaren poängterar dock att både empatin och sympati kan utebli om personal överidentifierar sig med den äldre. Båda begreppen utgör en ömsesidig process, där personalens förmåga att känna empati och sympati för den äldre, skapar förståelse och förtroende hos den äldre. Empati kan enligt Stål (2008) även försvåras genom olikheter och bristande förförståelse, då det handlar om att förstå den andres upplevelsevärld. Stål för fram SE-modellen (ibid. s. 145ff), vilken grundar sig på människors lika värde och har sitt ursprung inom handikapporganisationer. Enligt modellen är en avgörande faktor i kommunikationen en persons egen vilja och man måste först se individen som människa. Alltså se *personen* i den äldre och inte enkom omsorgsmottagaren.

Johansson (2008) poängterar att äldre inte är en homogen grupp. Skillnaderna dem emellan ökar i takt med åldern, då varje människa samlar på sig skilda erfarenheter under livets gång. Det biologiska åldrandet är förenat med förluster, från att en tidigare haft en roll i samhället, till att behöva stöd och hjälp. Därför är det viktigt att ha åldrandets förutsättningar i minnet när man kommunicerar med äldre. Genom ett stimulerande vardagsliv med kommunikation och aktivitet, kan både gamla, dolda eller nya funktioner och beteenden, övas in hos äldre. Forskaren framhåller hur kognitionen är en viktig förutsättning för ett genuint möte och pekar på hur en dysfunktion i någon av kognitionens delar: *perception, minne, tänkande* och *språk*, kan hämma kommunikationen.

Perception påverkas av en människas erfarenhet, behov, förväntning och känslor, men även av motiv och stress, samt på vad, när och hur uppmärksamheten riktas i en situation. Meningsfullhet är viktigt. Därför korrigerar hjärnan ibland selekterade intryck och tolkningen därav. Äldre kan ha nedsättningar i funktionen, vilket omsorgspersonal måste vara observant på. Informationen till hjärnan, förmågan att uppfatta något, koncentrera sig eller bearbeta sinnesintryck kan försämrats och därför kräver äldre extra *tid*. Johansson pekar på hur tid även är viktigt för personal, för att kunna reflektera över situationen och handlandet däri.

Minnet är den mest elementära funktionen i människans psyke. Johansson uppmärksammar oss på att människan har flera olika typer av minne. Jag väljer att presentera två typer, vilka kan vara av intresse för studien. Det perceptuella minnet, är en del av det procedurella minnet, och det är i detta långtidsminne som en människa kommer ihåg hur något ser ut, luktar, låter eller känns. Det prospektiva minnet kan beskrivas som ett överlevnadsminne, men är även ett socialt synnerligen viktigt minne. I detta kommer människan ihåg *att* komma ihåg. Detta minne är på samma gång mycket känsligt för störningar, och kräver därmed både uppmärksamhet och koncentration. Johansson menar att vid sviktande minne kan personal genom olika ledtrådar förstärka upplevelser och därigenom nå minnet.

Tänkandet menar Johansson ligger dels i en assimilationsprocess, där en människa anpassar ny information till hennes inre existerande scheman, och dels i en ackommodation där tidigare erfarenheter modifieras på grund av ny information och kunskap. För omsorgspersonal handlar det om att växla mellan dessa processer, samt reflektera och utveckla invanda mönster. Förmågan att beskriva omgivningen baseras i hög grad av hur en människa uppfattar sin verklighet. Det är när skillnader i en uppfattning uppstår, som risk för missförstånd eller konflikt föreligger. Forskaren exemplifierar med hur äldre stereotypt kan beskrivas med mer eller mindre negativa epitet såsom: rädda för nyheter, långsamma, ej förändringsbenägna, gammalmodiga och stoppklossar. Istället krävs det enligt Johansson att omsorgspersonal professionellt och förutsättningslöst intar ett aktivt lyssnande, för en positiv kommunikation med en äldre.

Språket är även det en komplicerad process. Johansson (2008, s. 118) refererar till forskarna Ellis och Young, och framhåller hur en liten skada kan orsaka att en kommunikation uteblir. Processen har informationsvägar både in och ut, vilket innebär att den ena "vägen" av kommu-

nikationen kan vara intakt trots en skada på motsatt väg. Den äldre kan i sammanhanget ha svårt att uttrycka sig, och kan i värsta fall mötas och behandlas som någon som inte förstår, vilket Johansson menar är mycket kränkande. Äldre har behov av reminiscens. Det vill säga ett behov av att bearbeta erfarenheter och kommunicera det förflutna, samt att pröva sina funderingar mot någon annan. Bearbetningen kan tas till uttryck genom att äldre ofta berättar samma sak, vilket inte sällan möts med ointresse. Johansson poängterar att den äldre istället skall bemötas och ges tid.

Johansson (2008) beskriver avslutningsvis hur kognitiva förändringar kan ske utav en mängd olika orsaker. Ensamhet, isolering, och sjukdomar, men även genom förluster av olika slag såsom av närstående, samt funktionella eller existentiella förluster. Dessa kan var för sig skapa ett demensliknande tillstånd, pseudodemens, vilken ska skiljas från diagnostiserad demens. Det är av stor vikt att omsorgspersonal beaktar tillståndet för att kunna möta den enskilde äldre och dennes behov, genom bland annat kommunikation. Enligt Bergendahls (2007) omfattande avhandling inom äldreomsorgen, förefaller depression vara vanligt bland äldre. Kvalitetsbrister i omsorgen förefaller påverka livskvaliteten negativt. Professor Rössner (2006) pekar i sammanhanget på att redan en måttlig depression kan leda till viktneidgång. Johansson (2008) framhåller att omsorgspersonal behöver bli mer ödmjuk inför äldre och reflektera tillsammans med dem, över deras komplicerade och erfarenhetsstinn liv. Därigenom kan omsorgspersonal möta äldres visdom, och erhålla förståelse för den individuella människan i den äldre.

2.8 Sammanfattning

I samhällsdebatten framhålls inte sällan att hemtjänstpersonal och vård- och omsorgspersonal i allmänhet är oengagerade och har en bristande kompetens. Även forskare kan visa på en bild av bland annat hemtjänstpersonal som visar upp en respektlöshet och för yrket olämpliga handlingar i till exempel en bristande kommunikation eller ett stereotypt förhållningssätt (Drugge, 2003; Ingvad, 2003).

Jag har ovan försökt att skapa en nyanserad bild av den komplexitet omsorgspersonal inom hemtjänsten omgärdas av. Med hjälp av tvärvetenskaplig forskning har jag berört problematiken kring omsorgsorganisationers styrsystem och otydliga uppdragsbeskrivningar (Anjou, 2008; SOU, 2008a), samt dilemmat mellan formell kunskap och erfarenhetsbaserad kompetens (Astvik, 2003; Ahnlund, 2008). Ansvarsfrågan diskuteras flitigt både inom och utanför omsorgsorganisationer och jag har även försökt skapa en bild av problematiken (Mattson Sydner, 2002; Andersson-Felé, 2008), samt belyst en samarbetsproblematik mellan olika yrkesgrupper inom äldreomsorgen (Luppen kunskapscentrum, 2004; Carlström, 2005). Relationsfrågan är ytterligare ett område som forskning visar är behäftad med en bred och djup komplexitet (Larsson, 1996; Drugge, 2003).

Det är utifrån denna bakgrund, och insikten i hur måltidssituationen i ett ordinärt boende omgärdas av en bristande helhetssyn, i form av sociala, emotionella och kulturella aspekter, med utvecklade risker för nutritionsintaget (Mattson Sydner & Fjellström, 2005) som ett undersökningbart problem framträder. Genom att försöka nå och förstå hemtjänstpersonals uppfattningar av den problematik som äldres måltidssituationer omgärdas av, önskar jag skapa förutsättningar för politiker och omsorgsorganisationer att möta och utveckla de äldres måltidssituation till en positiv upplevelse för såväl organisation, hemtjänstpersonal och äldre.

3 Syfte

Studiens syfte är att beskriva och analysera hemtjänstpersonals uppfattningar av äldres måltidssituation i ett ordinärt boende.

3.1 Frågeställningar

- Vilka uppfattningar har hemtjänstpersonal av äldres måltidssituation?
- Vilka uppfattningar har hemtjänstpersonal av mötet i äldres måltidssituation?
- Vilka uppfattningar har hemtjänstpersonal av sitt eget uppdrag i arbetet med äldres måltidssituation?
- Vilka förslag på förändringar avseende äldres måltidssituation och det egna uppdraget har hemtjänstpersonal?

Med studien önskar jag komma åt hemtjänstpersonals olika uppfattningar av fenomenet äldres måltidssituation. Jag studerar problemområdet utifrån en fenomenografisk ansats, vilken öppnar upp för möjligheten att fånga upp och beskriva, samt analysera och tolka hemtjänstpersonals uppfattningar av fenomenet. Detta innebär att det är hemtjänstpersonals grundläggande förståelse av fenomenet, som lyfts fram genom studien.

3.2 Avgränsningar

Studien utgår från den upprepade vardagssituationen av äldres måltidssituation i hemmiljö och avgränsar sig till att omfatta kommunal dag- och kvällsarbetande hemtjänstpersonal.

4 Metod

I detta kapitel kan läsaren bedöma studiens rimlighet genom att följa mina metodologiska val och överväganden i forskningsprocessen. Först beskriver jag den fenomenografiska ansats som denna kvalitativa studie grundar sig på. Sedan beskrivs urvalsförfarandet av studiens 12 informanter, utvecklandet av intervjuguide och valet att genomföra två pilotstudier. Därefter redovisas tillvägagångssättet för datainsamlingen, samt den efterföljande analysprocessen. Vidare beskrivs de etiska aspekter och forskningskrav som studien omgärdas av. Kapitlet avslutas med en redogörelse för den egna förförståelsen och studiens tillförlitlighet.

4.1 Fenomenografi

Utifrån mitt syfte att belysa variationer i hemtjänstpersonals olika uppfattningar av fenomenet måltidssituation, föreföll en fenomenografisk ansats med fokus på *uppfattningar* passande. Syftet med ansatsen är enligt Marton och Booth (1997) att identifiera kvalitativa variationer i fenomenet, när människan erfar någonting *som* någonting, där detta *någonting* identifieras och sätts i ett sammanhang. Uljens (1989) redogör för hur en uppfattning studeras utifrån två aspekter, i en *vad*-aspekt och i en *hur*-aspekt. Vad-aspekten är den avgränsade tankeakten hos informanten och hur-aspekten visar det förlopp som leder fram till själva avgränsningen i tänkandet, och det är hur en människa ser eller väljer att se något, som avgränsar det hon ser. Marton och Booth (1997) påpekar att ansatsen således inte har några psykologiska tolkningsföresatser, utan det centrala är *vad* som erfars och *hur* det erfars, där det subjektiva erfandet sker i ett samspel mellan människan och det denne erfar. En människa handlar utifrån hur hon erfar världen, vilket grundar sig på hennes sociala, kulturella och historiska kontext, och speglar hennes uppfattningar. Marton och Booth (1997, s. 148) säger:

Ganska självklart skulle personen inte vara samma person utan den värld han eller hon erfar, och om världen förstås enligt summan av alla möjliga sätt att erfara den, om personens bakgrund är unik och om en persons sätt att erfara världen återspeglar den personens bakgrund, då kan världen omöjligt vara exakt samma värld utan personen som erfar den.

Att studera fenomen innebär också ett ansvar för forskaren. Denne ska urskilja mönster och se framträdande drag i olika erfaraende av ett visst fenomen, men även besitta kunskapen att se fenomenet genom andras ögon och i ett vidare perspektiv. Uljens (1989) uppmärksammade mig på hur ansatsen tydligt skiljer på uppfattningar *av* eller *om* ett fenomen. Det förstnämnda gestaltar en människas grundläggande ochoreflekterade uppfattning, medan det senare visar en medveten reflekterad och värderad uppfattning. Det blir därmed tydligt att forskare med en fenomenografisk ansats intresserar sig för uppfattningar *av* ett fenomen. Marton och Booth (1997) lyfter fram hur forskaren kan använda sig av tvärvetenskapliga litteraturstudier, där fenomenet behandlas från olika aspekter. För att kunna möta en informants orelekterade erfaraende, menar författarna att forskaren också måste ha kunskap om informantens möjliga utgångspunkter och olika erfarenheter av fenomenet. Bryman (2004) framhåller värdet av att forskaren är balanserad, vilket även Marton och Booth (1997) poängterar. Författarna beskriver hur forskaren kan ödelägga intervjun genom taktlöshet och vara alltför påstridig eller distanserad. En forskare måste således ha en helhetskänsla för intervjusituationen, både för dess relation men också för dess potential.

Kritiken som förs fram mot den fenomenografiska ansatsen berör främst metodologiska brister, vilket Uljens (1989) framhåller i sin kritik om ansatsens oklara metodikprocedur. Vidare ser exempelvis Svensson och Starrin (1996) en risk med att enskilda informanters faktiska uppfattningar passerar obemärkt i analysen, för att ge plats åt mer kollektiva uppfattningar. Författarna framhåller även en risk för kvalitetsbrister i tolkningsarbetet då forskaren saknar kunskaper inom ett område, och de får medhåll av Uljens (1989) som menar att fenomenet ofta inte beskrivs tillräckligt noggrant. Svensson och Starrin (1996) lyfter även fram forskarens förhållningssätt och riktar kritiken mot att detta kan *styra* analysen. Slutligen menar författarna att det ofta saknas en primär analys av själva forskningsansatsen och påpekar i sammanhanget värdet av en teoretisk ram. Kritik har också förts fram mot ansatsens inställning till språket och informantens subjektiva utsagor. Säljö (1996) menar att olika utsagor enkom utgörs av skillnader i språkbruk och där forskaren tolkar olikheterna som variationer i uppfattningar. Norén (1995) framhåller även svårigheterna med språket, men påpekar att forskaren istället bör beakta informantens sociala kontext och därigenom försöka nå och förstå dennes språkbruk. Genom att iaktta både mitt eget och informantens språk, beaktade jag problematiken kring diskrepanser i språkbruket under intervjuerna. Inför analysprocessen gick jag noggrant igenom kritiken ovan och bar den med mig under tolkningsarbetet.

4.2 Urvalsprocessen

Studien bygger på intervjuer med 12 hemtjänstpersonal och en enhetschef från den aktuella kommunen. Då jag inte hade någon egen erfarenhet av hemtjänstpersonals arbete såg jag det som värdefullt att försöka skapa mig en helhetsbild av deras situation. Därför följde jag med olika personal under en dag och observerade deras arbete i måltidssituationen. Observationen genomfördes innan intervjuerna påbörjades. Orsaken till att jag intervjuade en enhetschef var att jag lättare kunde förstå det organisatoriska upplägget och omsorgspersonalens situation, vilket är ett förfarande som Ahnlund (2008) beskriver som värdefullt. Intervjun med enhetschefen gjordes efter det att samtliga intervjuer hade genomförts. Därigenom påverkade inte denna övriga intervjuer, utan bidrog istället till att skapa en helhetssyn av organisationen. Inför urvalsförfarandet till observationen och enhetschefsintervjun numrerade jag samtliga enheter

och lät sedan ett tärningskast få avgöra var detta skulle ske. Därefter kontaktades den aktuella enhetschefen via telefon för avstämning, samt att missiv skickades ut (se Bilaga 2).

I min strävan efter att ge studien ett vetenskapligt värde, funderade jag inledningsvis mycket på urvalsförfarandet av informanter, då jag hade svårt att själv nå dessa. Bryman (2004) beskriver hur bekvämlighetsurval kan användas när forskaren själv har svårt att nå informanter, samt när det inte finns något krav på generaliserbarhet. Trots att metoden inte kan anses ge representativa informanter i ett vidare perspektiv, framhåller Bryman dess värde då den bland annat ger forskaren tillgång till svåråtkomliga områden såsom exempelvis organisationsstudier. Risken jag såg med bekvämlighetsurval, var att enhetscheferna skulle välja ut "lämpliga" informanter bland sin personal. Ahnlunds (2008) avhandling visar dock att ett sådant förfarande kan ge både en bredd och variation av informanter. Med stöd av detta föreföll bekvämlighetsurval som en adekvat metod för studien.

Nästa steg i urvalsprocessen var urvalskriterierna. Ahnlund (2008) menar att människor är olika och att en gränssättning av yttre kriterier härrör från det "positivistiska spöket" (jfr Widerberg, 2002) och därför krävs inga vidare kriterier. Andersson-Felés (2008) avhandling visar dock på hur arbetsgrupper kan utveckla en överordnad ställning över den enskilde gruppmedlemmen, och vars uppfattning därmed påverkas i en viss riktning. Jag såg därigenom en viss risk i att få informanter med liktydiga svar om studiens informanter enbart kom från exempelvis ett område. Istället tog jag hjälp av Tuullik-Larssons (1994) licentiatuppsats och Paulssons (2000) avhandling som visar på en bredd av urvalskriterier. Paulsson beskriver förfarandet som *strategiskt*, vilket innebär att forskaren söker skillnader inom respektive kriterium. Jag eftersträvade variation avseende anställningsform, etnicitet, kön, utbildning, yrkeserfarenhet och ålder. Ytterligare stöd för urvalsprocessen fann jag hos Marton och Booth (1997/2000) som menar att ett fastställt teoretiskt urval är vanligt förekommande i studier med fenomenografisk forskningsansats, där maximal variation eftersträvas. Jag kontaktade enhetscheferna via telefon och fick 30 namn på möjliga informanter. Därefter valde jag ut 13 personer efter urvalskriterierna. Personerna kontaktades via telefon, där jag presenterade mig och studien, samt vem som lämnat informationen. Informanten bestämde sedan datum, tid, samt plats för intervjun. Jag skickade ut missiven (se Bilaga 1 och 2) drygt en vecka före respektive avtalad intervju. Till den trettonde informanten lämnade jag återbud. Denne hade uttryckt sig positiv till intervjun, men haft svårt att boka tid på grund av tidsbrist. Återbudet mottogs positivt av informanten. Vid samma tidpunkt tog jag även telefonkontakt med de resterande potentiella informanterna som enhetscheferna lämnat förslag på, och tackade för deras visade intresse, vilket uppskattades av samtliga.

Tyvärr var det problematiskt att nå informanter från ett av områdena, och efter flera försök och kontakt med aktuell enhetschef, beslutade jag mig för att lämna området därhän. Således kommer informanterna från fyra av den aktuella kommunens fem hemtjänstområden, samt även från dess vikarieenhet.

4.2.1 Studiens informanter

Studiens 12 informanter arbetade inom den kommunala äldreomsorgens hemtjänstorganisation. Informanterna bestod av kvinnor och män i åldern 20 till 62 år. Bland informanterna fanns fyra nationaliteter representerade. Anställningsformerna utgjordes av timanställning, kort- och långtidsvikariat, samt tillsvidareanställda. Bland informanterna fanns även kostombud representerade. Informanterna arbetade både dag- och kvällstid, samt helger. Tjänstgöringsgraden för vikarier och tillsvidareanställda varierade mellan 70 till 100 procent. Erfarenheten av yrket varierade från ett halvt år till 39 år. Bland informanterna fanns både utbildade vårdbiträden, och utbildade undersköterskor. Utbildningsformen varierade från validering och kurser, till gymnasiala utbildningar. Undersköterskor som fanns representerade hade varit utbildade

mellan ett år upp till 14 år. Informanter som saknade utbildning hade erhållit bredvidgång om minst två dagar. Informanterna hade tidigare yrkeserfarenhet av annat vård- och omsorgsarbete, från biträdestjänster till arbetsledande befattningar, samt hemarbete, affärsliv, fabriksarbete, städning, sekreterarbete och studier. Anledningar som uttrycktes för att arbeta inom hemtjänsten var arbetslöshet, trött på tidigare sysselsättning, slumpen, flytt från annan ort, samt en fortsättning av ett sommarjobb. Vissa informanter beskrev hur de ville byta yrkesinriktning, läsa vidare, eller arbeta med det yrke man hade utbildning för. Det fanns även uppfattning av att det var för sent för att byta yrke. Bland informanter som uttryckte att de vill fortsätta inom hemtjänsten gavs motiv som intresse, att man var social, eller trivdes med äldre.

4.3 Kvalitativa intervjuer

När uppfattningar studeras är intervjuer den vanligaste metoden för empiri enligt Marton och Booth (1997/2000). Kvalitativa intervjuer är dock ett vitt begrepp. Jag ville skapa ett unikt samtal som formades av informantens djupa och personliga uppfattningar. Samtidigt letade jag efter en trygghet i intervjusituationen, där jag hade både kontroll och mod, utan att vare sig strama åt eller riskera att tappa den röda tråden. Enligt Trost (2005) är en ostrukturerad intervju användbar vid intervjuer av personliga uppfattningar, och jag fann tryggheten i Brymans (2004) beskrivning av semistrukturerade intervjuer, vilka används av forskare med en någorlunda tydlig utgångspunkt. Modellen gav stor flexibilitet, trots mitt *manus* och öppnade upp för ytterligare frågeställningar utifrån informantens utsagor. För att lyfta fram informanten och ge denne plats i samtalet, strävade jag efter att inte vara rädd för tystnaden och ge informanten tid till reflektion. Genom att lyssna till tonläge och rytm, samt observera gester och ansiktsuttryck hos informanten, önskade jag få tillgång till det *uttalade ordet*, vilket Svensson och Starrin (1996) menar är möjligt. Jag valde att spela in intervjuerna för att lyssna på materialet flera gånger och på *hur* informanten uttryckte sig samt för att kunna besvara eventuella beskyllningar av oriktiga tolkningar, vilket Bryman (2004) också rekommenderar.

Intervjuerna genomströmdes av en etisk medvetenhet och föregicks av en noggrann planering. Samtidigt som jag strävade efter ett empatiskt och respektfullt förhållningssätt mot informanterna, försökte jag att bibehålla fokus på fenomenet och dess mönster i intervjuerna, utan att ge avkall på uppmärksamheten av utsagorna. Studien gavs därigenom möjlighet till att nå djupare och få oreflekterade utsagor av fenomenet, då informanterna gavs utrymme att med egna ord formulera sig inom området. Jag beaktade även Kvaless (1996) råd för en lyckad intervju genom en balans av flexibilitet och kontroll i intervjun, samt informantvalidering. Där det senare innebär att forskaren återkopplar sin tolkning och relaterar till intervjuens tidigare utsagor, samt ifrågasätter eventuella motsägelser av informanten.

4.4 Intervjuguide

Genom mitt val av semistrukturerade intervjuer, föll det sig naturligt att använda en intervjuguide (se Bilaga 3), vilken Bryman (2004) beskriver som en tematiserad lista över områden inom fenomenet som ska belysas. Svensson och Starrin (1996) redogör för hur intervjuguiden tar form genom litteraturstudier av problemområdet och utvecklas sedan genom pilotstudier. Min intervjuguide utvecklades under åtta veckor. Utifrån en tvärvetenskaplig litteraturstudie över forskning inom problemområdet, skrev jag ner specifika frågor utifrån en brainstorming av *vad jag behövde få veta* för att besvara mitt syfte, vilket Bryman (2004) uttrycker som nödvändigt. Här försökte jag även tänka mig in i rollen som hemtjänstpersonal och se problemområdet utifrån deras aspekt. Ur frågorna utkristalliserades teman. Därefter omformulerades frågorna till intervjufrågor utifrån ett fenomenografiskt perspektiv. Detta innebär att frågorna fick den *vad* och *hur* karaktär ansatsen utgår ifrån, och som öppnar upp för informanters

oreflektade uppfattningar genom deras egna formulerade utsagor. Jag reflekterade över intervjuguidens utformning och påbörjade därefter pilotstudier. Genom mitt förfaringsätt, följde jag Brymans (2004) samtliga rekommenderade steg i planeringsfasen. Intervjuguiden till enhetschefen arbetades fram på liknande sätt, efter att den första guiden färdigställdes.

4.5 Pilotstudie

Bryman (2004) menar att forskaren bör göra en pilotstudie när möjlighet ges innan huvudstudien, då det är viktigt att kontrollera verktygets funktion. Jag bestämde mig för att göra en pilotstudie och intervjuade en vän inom äldreomsorgen utanför den aktuella kommunen. Med intervjun kunde jag se hur intervjuguiden fungerade och om tidsramen höll. Intervjun spelades inte in utan jag gjorde stödanteckningar under intervjuens gång. Jag beaktade Brymans råd vid pilotstudier genom att kontrollera hur frågorna uppfattades, om det fanns frågor som gav liknande svar eller frågor som informanten inte ville besvara, samt att syftet och de övergripande frågeställningarna besvarades. Även feedback från informanten beaktades, där denne beskrev intervjun som en nyttig stund som krävde eftertänksamhet. Efter att jag reflekterat över pilotstudien och redigerat intervjuguiden något genom ett förenklat språk, användes inte dess resultat mer i denna studie.

Jag beslutade mig för att genomföra en andra pilotstudie. Dels för att kontrollera om den redigerade intervjuguiden (se Bilaga 3) blev mer lättförståelig, och svarade tydligare mot syftet, och dels för att bli förtrogen med informanternas aktuella miljö, vilket även Bryman (2004) rekommenderar och menar hjälper forskaren i tolkningsprocessen. Från urvalsgruppen valde jag slumpmässigt ut en informant, vilken kontaktades per telefon, och informanten fick bestämma tid och plats för intervjun. Efter en något avvaktande inledning uppfattade jag det som att situationen blev allt mer bekväm för oss båda. När intervjun var avslutad bad jag om feedback från informanten, vilken uttryckte situationen som förväntad, med vanliga frågor och utan obehag. Jag transkriberade intervjun och genomförde en enklare analys av materialet, vilket föreföll att ge svar på studiens syfte och övergripande frågeställningar. Utifrån min analys, samt intervjuens tillvägagångssätt och genomförande, bedömde jag empirin som användbar och lät den ingå i studien, vilket är förenligt med Trosts (2005) tankar.

4.6 Empiriskt tillvägagångssätt

Samtliga informanter fick själva bestämma var intervjun skulle äga rum. Jag inflikade dock i enlighet med Widerberg (2002) värdet av att välja en lugn plats, för att minimera risken för yttre störningar. Informanternas aktiva val fungerade även som en slags trygghet för dem, där de dels gavs möjlighet att påverka men även att välja en plats de var förtrogna med, såsom det egna hemmet eller arbetsplatsen. Beslutet om att ljudinspela intervjuerna byggde dels på behovet att få en följsamhet i intervjun där jag kunde fokusera på informantens reflektioner istället för att anteckna. Och dels på att få tid till att uppmärksamma det outtalade ordet av informanten. Mitt beslut var förenligt med Brymans (2004) råd. Inför varje intervju kontrollerade jag bandspelaren och tog med mig både anteckningsmaterial och reservbatterier.

Under samtliga intervjuer hade jag Svensson och Starrins (1996) tankar runt intervju-situationen i minnet om att skapa förutsättningar för att informanten kan besvara frågorna adekvat och utförligt. Jag beaktade Trosts (2005) praktiska råd vid intervjuer med bland annat klädstil och den viktiga inledningen av intervjun. Min klädstil var enkel och neutral. Intervjuerna inleddes med ett allmänt avslappnande småprat i några minuter om främst vädret. Därefter påbörjades intervjun enligt intervjuguiden, vilket inbjöd till en ”mjukstart” av situationen. Pilotstudierna bidrog till att jag blev vän med intervjuguiden och kunde använda den på ett avspänt sätt. Därmed följdes inte dess skrivna ordning, utan intervjuerna utvecklades mer till

följsamma och naturliga samtal, vilket är i linje med Brymans (2004) resonemang. Genom mitt förfarande neutraliserade jag både mig själv och situationen, samt gav informanten utrymme till att opåverkat föra fram sina uppfattningar. I min strävan att möta Svensson och Starrins tankar ovan, förstärkte mitt handlande möjligheten till ett riktigare analysarbete. För att ytterligare ge studien tillförlitlighet, reflekterade jag över informanternas utsagor under pågående intervju och gjorde en slags ”informantvalidering”. Mitt handlande baserades på Trosts (2005) påpekande om människors skilda kontexter, där fenomen utvecklas till en normerande sanning. Jag strävade därför efter att försöka förstå vad informanten faktiskt menade i sina utsagor, genom att jag ställde följdfrågor eller återberättade utsagor så som jag uppfattat dem, för att kontrollera att min uppfattning var i paritet med vad informanten avsåg.

Efter intervjuerna som pågick mellan 41 och 59 minuter, bad jag informanten om feedback av intervjun. Samtliga gav positiva uttryck och de flesta beskrev situationen som utvecklande, genom att den hade väckt tankar hos dem de inte tidigare reflekterat över. Därefter gav jag samtliga informanter en flaska rapsolja som tack för deras medverkan. Presenten överlämnades i efterhand för att inte den skulle påverka informanten under intervjuerna.

4.7 Analysprocessen

En fenomenografisk ansats syftar enligt Marton och Booth (1997/2000) till att avslöja människors kvalitativt skilda sätt att erfara olika fenomen. Författarna beskriver en informants utsaga av erfandet som *en* sida av fenomenet. Genom informanternas olika ”sidor” av erfande, analyserar och sammanför forskaren kvalitativt skilda uppfattningar till strukturerade beskrivningskategorier i ett samlat utfallsrum. Marton och Booth påpekar att kategoriseringen inte utgör något definitivt system. Jag vill i sammanhanget därmed framföra att studiens resultat inte visar på någon absolut sanning. Dock strävade jag efter en fullständig kategorisering av informanternas erfande, vilket innebar att inga utsagor lämnades därhän, vilket även är i linje med Brymans (2004) tankar om kategorisering.

Analysprocessen inleddes i viss mån redan under respektive intervju, och tilltog i takt med transkribering vilket Svensson och Starrin (1996) framhåller som ett idealiskt analysförfarande. Efter åtta intervjuer uppskattade jag mängden data som både relevant och tillräcklig. I likhet med Paulsson (2009) genomförde jag dock ytterligare fyra intervjuer, för att säkerställa att inga nya uppfattningar kunde bidra till nya beskrivningskategorier.

Analysprocessen tog sedan fart och jag kunde känna hur arbetet ”böljade fram” vilket Marton och Booth (1997) beskriver, genom hur min målbild för undersökningen förändrades och detaljerades till nya och oväntade bilder. Jag läste intervjuerna i sin helhet och skapade mig en övergripande struktur av densamma, vilket Svensson och Starrins (1996) rekommenderar. Därefter läste jag respektive intervju i sin helhet vid flera tillfällen, då jag tyckte mig uppfatta samma intervjuutskrift olika, vid olika tillfällen. Detta var en korrekt iakttagelse enligt Marton och Booth (1997), som menar att forskaren näppeligen kan hålla samma fokus och skärpa. Därmed fångade jag andra och olika aspekter av de skilda uppfattningarna, än enkom de mest framträdande bilderna i materialet. Arbetet inbegrep även lyssnandet och det uttalade ordet, vilket Svensson och Starrin (1996) menar är viktig del i intervjun. Detta innebar att jag i det bandade materialet lyssnade efter pauser och tonfall, samt beaktade mina intervjuanteckningar om informanternas gester och mimik. Istället för att färglägga respektive uppfattning direkt i det transkriberade materialet, bestämde jag mig för att skriva ner varje uppfattning på A3 papper. Motiven till mitt beslut grundade sig dels på hur intervjuerna pendlade fram och tillbaka, vilket troligtvis hade gett ett ”färggrant” men svårhanterat material, och dels uppfattade jag materialet ”svårtolkat”, så till vida att de skilda utsagorna berörde varandra och de var därmed svåra att separera från varandra. Antalet uppfattningar hos hemtjänstpersonal som beskrev äldres måltidssituation översteg ganska omgående hundratalet, och jag bestämde mig för att

lämna kvantifieringen. Jag riktade istället in mig på att finna karaktäristiska mönster, med både gemensamma och skilda uppfattningar i utsagorna, som var av väsentlig karaktär för studien och dess syfte. Uppfattningarna grupperades sedan på nya A3 papper, där olika mönster av kvalitativt skilda uppfattningar växte fram. Här böljade återigen arbetet tydligt fram, då jag fann nya mönster utkristallisera sig när jag granskade och reflekterade över mönster jag redan tagit fram. Jag tolkade min öppenhet för variation till fördel för studien, då Marton och Booth (1997) understryker hur processens avgränsning är beroende av forskarens öppna och vidsynta förståelse för vad som kan anses relevant för studien.

Trots min strävan efter ett neutralt förhållningssätt, kunde jag notera mina omedvetna värderingars intrång. Jag upplevde dock detta som positivt. Det vill säga att jag påpassade min egen roll och eventuella påverkningar, genom att jag tog ytterligare "ett steg tillbaka" i processen och lyfte fram informanternas uppfattningar och försökte förstå och se en logik i dessa. Mitt förhållningssätt benämner Marton och Booth (1997), som *andra ordningens perspektiv*, vilket författarna menar bör genomsyra empiri och analysprocess, där logiken intar en central roll.

Slutligen kunde jag urskilja tio olika mönster av kvalitativt skilda uppfattningar. Dessa skulle sedan infogas i beskrivningskategorier. Kategorierna växte fram utifrån analysprocessen, vilket är ett riktigt förfaringsätt enligt Uljens (1989). Jag strävade efter så få kategorier som möjligt för att de kritiska variationerna skulle kunna identifieras, och att kategorierna skulle ha en tydlig relation till både fenomenet och varandra i en helhet, utfallsrummet. Marton och Booth (1997) framhåller hur ett sådant förfarande visar på en styrka i kategoriseringen. Före analysprocessen studerade jag Paulssons (2009) eget analysarbete, vilket även inspirerat mig. Jag vill i sammanhanget framhålla hur forskaren förtydligar att beskrivningskategorier återger informanternas uppfattning i en abstrakt form. Mitt analysarbete resulterade slutligen i fyra kategorier: Äldres måltidssituation, kontroll inom hemtjänstorganisationen, kunskap och kommunikation. Ett exempel på hur en kategori växte fram var en informants beskrivning av äldres måltidssituation "alltså, det är som sagt då, väldigt olika". Utsagan utmynnade i den kvalitativa uppfattningen *en skiftande och rutinbaserad måltidssituation*, vilken tillsammans med de kvalitativt skilda uppfattningarna *de äldre i måltidssituationen* och *tiden i äldres måltidssituation* grupperades under beskrivningskategorin *äldres måltidssituation*. Härigenom hade analysprocessen modellerats och nått sin helhet.

4.8 Etiska aspekter och forskningskrav

Widerberg (2002) beskriver hur kvalitativa forskare ställs inför fler etiska ställningstaganden än vad forskare inom den kvantitativa sfären gör. Den etiska aspekten är central och Bryman (2004) framhåller att forskaren bör ha ett etiskt medvetet förhållningssätt i intervjuförloppet. Trost (2005) instämmer och påpekar att intervjuer grundar sig på förtroende. Ett förtroende som möjliggör frågeställningar som i ett annat sammanhang kan upplevas känsliga. För ett etiskt riktigt förhållningssätt använde jag *Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådets forskningsetiska principer* (Vetenskapsrådet, 2002) som utgångspunkt för studien. De forskningsetiska principerna är ett grundläggande individskyddskrav vilket innefattar fyra huvudkrav, *informations-, samtycke-, konfidentialitets- samt nyttjandekravet*. Principerna blev ett rättesnöre för mig under studiens gång, där forskningskrav vägdes mot möjliga negativa konsekvenser för informant eller tredje person. Informanterna informerades även om studiens syfte och deras frivilliga medverkan, samt att studien var konfidentiell, vilket innebar att resultatet inte kunde knytas till en enskild informant eller enhet. Före intervjuernas början frågade jag informanterna om godkännande av ljudinspelning, vilket Bryman (2004) råder till och var noga med att placera mig snett mitt emot informanterna, så att de inte skulle känna sig underlägsna. Det transkriberade materialet kodades och förvarades avskilt från övrigt material. Detta mate-

rial sparades, för en eventuell framtida forskning såvida den inte strider mot nyttjandekravet i forskningsprinciperna. Utöver de fyra huvudkraven iakttog jag adekvata råd från litteraturen och gav lyssnandet ett stort utrymme. Jag beaktade maktfrågan genom att inte pressa informanterna till svar de inte kunde eller ville ge, utan var lyhörd och visade dem respekt. Därigenom följde jag Svensson och Starrins (1996) tankar om att forskaren kan få tillgång till information som sedermera kan skada informanten, men även grupper, då redan utsatta grupper studeras, och forskaren kan genom negativa resultat för gruppen ställas i dilemman om att föra fram resultaten.

Trots mitt ärliga uppsåt med studien, var jag medveten om den etiska risk som förelåg i iveren över att finna resultat som både gjorde studien intressant och gav området nya kunskaper. Jag förde därför ständiga etiska resonemang med mig själv under forskningsprocessens samtliga delar. Genom mitt förfarande och informanternas positiva feedback, kan jag därför stå för studien som helhet och dess nyvunna kunskap ur ett etiskt perspektiv.

4.9 Den egna förförståelsen

Widerberg (2002) beskriver hur forskaren bör redogöra för sin förförståelse för att tydliggöra tolkningsprocessen och därigenom även tillförlitligheten. Författaren menar att ju tydligare och noggrannare forskaren beskriver vilka "glasögon" denne bär med sig in i studien, desto enklare kan studien och dess erhållna kunskaper värderas.

Min förförståelse utgörs av en långvarig yrkeskompetens som kock inom både den offentliga och privata sektorn. Mitt genuina intresse för kokkonsten har under senare år fått en akademisk utveckling genom en bred kostekonomutbildning. Därigenom har jag fått ett kritiskt granskande förhållningssätt med ett öppet sinne för vetenskap och utveckling. Förhållningssättet har sedan utvecklats med ett större djup under magisterutbildningen. Därtill har jag ett äkta intresse för äldre och deras måltidssituation. Detta tillsammans med de värderingar och den livserfarenhet jag har, utgjorde de "glasögon" jag bar med mig in i studien.

Jag utförde själv samtliga delar i forskningsprocessen. Sålunda hanterades allt empiriskt material på liknande sätt. Jag beaktade dock risken med ensamarbetet, vilket framförallt kan påverka empiri och analysarbetet. Min ambition var att ärligt inhämta och analysera empiri utifrån etablerad vetenskap och kulturella normer. Genom att medvetandegöra mina "glasögon" och inte se de egna kunskaperna och värderingarna som allmängiltiga, gavs jag möjlighet att reflektera över studiens många och ibland starka intryck.

4.10 Studiens tillförlitlighet

Ju mer jag studerade resonemang om tillförlitlighet inom kvalitativ forskning, ju komplexare blev frågan. Jag beslutade mig för att välja Lincoln och Gubas (enligt Bryman (2004, s. 273) alternativa bedömningar av den kvalitativa ansatsens kriterier för min studie, då de föreföll både sammanfattande och användbara. Det centrala i kriterierna är *trovärdighet*. Trovärdigheten innefattar *tillförlitlighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *konfirmerande*. Tillförlitligheten strävade jag efter genom att följa gängse riktlinjer och etiska reflektioner inom samhällsforskningen, samt att jag använde mig av informantvalidering vilken underlättade min förståelse av informanternas utsagor. Överförbarheten arbetade jag efter genom att ge detaljerade beskrivningar av hemtjänstpersonals unika kontext och sociala verklighet med adekvat empiri, för att nå ett djup i studien och en möjlighet om applikation. Pålitligheten arbetade jag fram genom att beskriva forskningsprocessens samtliga faser och de övervägande som gjordes. Konfirmerandet strävade jag efter genom att dagligen läsa studiens syfte och reflektera över mina "glasögon". Därigenom behöll processen sin relevans till problemformuleringen, och jag påverkade heller inte processen medvetet. Om min ärliga avsikt även omfattar förmågan att av-

skilja personliga omedvetna uppfattningar från empiri och tolkningsprocess, kan jag dock inte själv ge svar på.

Jag ställde mig även frågan om trovärdighet var tillräckligt för studien och svaret fann jag bland annat hos Marton och Booth (1997/2000). Författarna beskriver en informants utsaga av erfandet som *en* sida av fenomenet och påpekar att kategoriseringen inte utgör något definitivt system. Utifrån författarna framhåller jag därmed att studiens resultat inte visar på någon absolut sanning, utan istället ett djup, vilket både Lincoln och Guba, samt Geertz (enligt Bryman (2004, s. 275) menar eftersträvas inom kvalitativ forskning. Frågan om en kvalitativ studies *validitet* och *reliabilitet* är enligt Uljens (1989) problematisk. Trost (2005) menar förvisso att det handlar om att verifiera trovärdigheten, men ser samtidigt begreppen som malplacerade inom kvalitativa ansatser, vilket även Bryman (2004) instämmer i. Trost (2005) menar vidare att människan inte är statisk, och anser exempelvis att lyhördhet är ett mer användbart begrepp än reliabilitet. Flera författare resonerar på liknande sätt när forskning centreras på uppfattning. Bland annat lyfter Patel och Davidson (2003) fram förståelse som ett lämpligare begrepp än validitet. Jag beaktade resonemanget av förståelse genom att tydliggöra samtliga steg i processen och skapa transparens och därigenom trovärdighet i arbetet.

Avslutningsvis vill jag bemöta eventuell kritik kring den ögonblicksbild som empirin kan anses vara inhämtad i, och som studien faktiskt vilar på. En empiri där utsagor kan vara både påhittade, missförstådda eller påverkade, men som jag med hjälp av olika författares teorier anser mig ha uppmärksammat. Jag uppfattar människan som långsamt förändringsbenägen, varpå ett längre samtal likt studiens intervjuer skapar möjlighet för att nå en informantsoreflekterade uppfattning. Mitt resonemang grundar sig på Lakoff och Johnsons (enligt Heide, Johansson & Simonsson, 2005, s. 48) teorier om metaforer. Teorierna beskriver hur utsagor är intimt sammankopplade med en människas tanke och handling, och styr även hur människan uppfattar fenomen i verkligheten. Författarnas teorier menar jag kan öppna upp för att denna studies informanter redogjorde för sina faktiska uppfattningar av fenomenet.

5 Resultat

I det här kapitlet redovisas studiens resultat, vilket utgörs av informanternas uppfattningar av fenomenet. Resultatet framställs i ord, grupperade i de fyra beskrivningskategorierna *äldres måltidssituation*, *kontroll inom hemtjänstorganisationen*, *kunskap* och *kommunikation*. Kategorierna relaterar till studiens syfte och till varandra. Inom respektive kategori beskrivs även variation. Uppfattningarna kvantifieras enkom med ord, då jag finner uppfattningens existens väsentligare än dess direkta antal. Det empiriska materialet varvas med citat för att tydligare åskådliggöra informanternas uppfattningar och belysa olika beskrivningskategorier. Vad gäller citering tar jag hänsyn till Trosts (2005) råd om att ett ordagrant citat kan vara sårande för informanten, om dennes tal är avvikande i någon grad, varför jag vid något tillfälle med varsamhet har justerat citat utan att förvanska dess innebörd. Läsaren kan genom de kodade citaten I1-I12 lättare följa citat från respektive informant. Kursiverade ord i citat visar att informanten viskar, medan ett understruket ord visar hur rösten höjs och ord betonas.

5.1 Uppfattningar av äldres måltidssituation

När informanterna beskriver sina uppfattningar av äldres måltidssituation ger samtliga omgående uttryck för *tiden i äldres måltidssituation*. Tid som inte finns, tid som önskas och tid som tas. Två andra mönster av skilda uppfattningar utkristalliserar sig även genom *en skiftande och rutinbaserad måltid*, samt informanternas *uppfattning av den äldre i måltidssituation*. I det förstnämnda mönstret beskriver informanter hur de uppfattar äldres måltidssituationer som olika men traditionsbundna. De äldre uppfattas som en grupp vitt skilda individer med olika fysiska och psykiska förutsättningar, där livets erfarenheter förefaller ha format deras dagliga måltider. Samtidigt ges tydliga uppfattningar av hur respektive äldre inte är förändringsbenägna i den egna måltidssituationen. I det sista mönstret kan två skilda uppfattningar urskiljas, dels i en "eländighetsuppfattning" och dels i hur informanter uttrycker negativa uppfattningar av äldre och deras måltidssituation.

5.1.1 Tiden i äldres måltidssituation

Tidsproblematiken förefaller vara central då den genomsyrar samtliga intervjuer. Informanterna beskriver en variation av uppfattningar gällande tidsaspekten och hur de agerar kring den, men det finns en gemensam uppfattning av att tiden är otillräcklig och att det önskas mer av den. Tidsaspekten finns exempelvis med när informanterna beskriver äldres måltidssituation. Dessa uppfattar informanterna dels som "mycket olika" och "svåra att beskriva", och dels som att den enskilde äldres måltid är "svår att påverka" vare sig det gäller substans eller klockslag. Tiden förefaller även att vara den dominerande faktorn när informanterna uttrycker uppfattningar av måltidssituationens sociala innehåll. Det finns en tydlig och nästan enhetlig uppfattning från både de äldre och informanterna av hur det sociala innehållet brister i måltidssituationen. Informanterna uppfattar en känsla av otillräcklighet i uppdraget och en informant beskriver sin uppfattning av utmaningen däri:

– Det svåraste är tiden, det är det alltid i hemtjänsten. I och med att man har sitt schema, så det räcker ju att en sak händer, så är allting försenat, så då blir man bara stressad och det är klart att det, klart att det smittar av på dom också om vi är stressade och sådant. Då blir ju dom irriterade "Jaha varför har du så bråttom?" liksom. Dom har kanske väntat på oss hela dagen att vi ska komma med maten, och så kommer vi jättstressade, och bara typ, kastar in maten ungefär. Ibland får man en sådan känsla att man bara hystar in maten. (I11)

Otillräckligheten kommer till olika uttryck genom informanternas varierande uppfattningar såsom ovan, där tiden uppfattas påverka relationen mellan hemtjänstpersonalen och den äldre, men

även måltidens sociala innehåll. Äldre uppfattas ofta som "förstående". Det är tydligt hur tiden uppfattas ha en central roll i sammanhanget. En informant beskriver exempelvis hur tid diskuteras och hur det formar uppdraget:

Ofta när vi pratar med varandra i gruppen, säger vi att vi har för lite tid hos dom. Att, ja det man säger, många vill att man stannar kvar, pratar med dom. Ja man frågar någon chefen eller samordnaren, kanske vi kan få mer tid där, nej – "Vi är inte sällskapsdamer, så är det bara" Nej vi har inte tid, det är det som vi gör, det som står på biståndet. Ibland så känner man riktigt att man behöver mer tid, hos någon, ja, men det är inte så mycket man kan göra åt det. Dom som vill ha någon att prata med, brukar vi föreslå att dom åker till X eller X eller X [informanten föreslår olika dagcentraler i området], dom som vill kan söka... (I12)

I uppfattningen ovan speglas åter otillräckligheten, och här framhålls en uppfattning av ringa påverkansmöjlighet genom att överordnade uppfattas som att inte ge utrymme för påverkan. Tiden förefaller även att påverka innehållet i äldres måltidssituation. Samtliga informanter beskriver hur äldre är olika och har vitt skilda vanor, men att respektive äldre inte är förändringsbenägen. Här uttrycker vissa informanter en förståelse för de enskilda äldres enahanda önskemål i måltidssituationen, och jämför både med sina egna inrutade frukostvanor, samt egna föräldrars minskade benägenhet för variation. I utsagorna framkommer hur någon av informanterna även uttalar en reflekterad uppfattning av tidens inverkan på måltidssituationen och en möjlig förklaring till varför de äldre väljer samma typ av mat vid måltiderna:

Mötet med den gamle, kommer jag in stressad, rent röd i ansiktet, kastar av mig jackan, slänger skorna i en hörna, och springer mer eller mindre in till den gamle "Va ska du äta ikväll?" Ja den blir ju helt konstig den här människan som ligger där och, och blir mer eller mindre chockad, och säger snabbt kanske "Två mackor och te!", så det går fort. För den märker ju att jag är stressad, när jag kommer in va. – Kommer jag in i lugn och ro och, pratar kanske lite om väder och vind, börjar på den, mjuka linjen och sedan kanske, jag frågar "Ja, hur vill du ha det nu i kväll, ska vi ha något speciellt och äta i kväll, vi kanske ska ha någonting annorlunda i kväll?" Och så kan man då föreslå olika saker som då finns i kylan. Då tror jag situationen blir helt annorlunda för den gamle va. Och då har den kanske den förmågan att kunna, uttala sig "Ja i kväll skulle jag kanske kunna tänka mig, om du har tid och koka ett par ägg och så." Så märker den att då är jag lugn, men kommer jag in, som jag sa innan stressad va, så vågar man överhuvudtaget inte föreslå någonting sådant här va. (I5)

Uppfattningen ovan visar på hur informanter reflekterar över tiden och vad den kan leda till, men förefaller samtidigt att visa hur det kan se ut, då informanter uttrycker uppfattningar av hur tiden utvecklar ett rationellt förhållningssätt hos hemtjänstpersonalen. Man stannar så länge som "nödvändigt" och man "lär sig" att säga nej. Utsagor ges även av hur några informanter snabbare lämnar äldre som uppfattas som "tjuriga" och att man gör "vad man ska". Några informanter uttrycker en förståelse för att även äldre kan ha ett varierande humör "vi har alla våra dagar", och uppfattar sig att göra "sitt jobb" utan att påverkas. Informanters stress i uppdraget, kommer även till uttryck i att samtliga informanter mer eller mindre frekvent, "tar över" och gör saker när äldre uppfattas som "lågsamma", och att det tar "för lång tid". Informanter beskriver även hur äldre kan ha önskemål i måltidssituationen, som den enskilde hemtjänstpersonalen inte tycker sig att ha "tid till". Även när tiden uppfattas som "för lång" hos en äldre, finns uppfattningar hos informanter av att "man går" när insatsen är utförd. Informanterna ger uttryck för hur de gör andra sysslor under tiden som den äldre äter, såsom diskar, bäddar etcetera. Utsagor pekar även på hur tid som är "över" vid en insats dagtid, utnyttjas till att förbereda och underlätta för kvällspersonal. Framst innebär det att koka ägg, eller bre smörgåsar, men även att rekommendera kvällspersonal att värma rester från lunchen. Rationaliseringen visar i sammanhanget på hur de äldre intar en underordnad ställning genom att tiga eller visa hänsyn, exempelvis då informanter uppfattar de äldre som "nöjda" fastän de exempelvis inte får mat på det klockslag de egentligen vill äta på. En informant redogör för sin uppfattning om tidens inverkan vid frukostarbetet:

... Man kan alltid försöka göra någonting annat om man säger dom är trötta på mackor, ja man göra gröt, ja men gröt, sedan så ofta vill dom ha mannagrynsgröt, men det gör vi inte hos många. Det tar för lång tid. [Jag frågar om gröt görs på vatten] Ja ja, sätter man i mikron, så det tar bara två minuter. Vi har inte tid. [och om gröt kokas direkt i tallrik] Ja ja. Så det är inte så många alternativ som gäller frukost om dom inte vill ha någon smörgås – det är yoghurt ja. [Jag frågar om det finns äldre som vill ha mannagrynsgröt] Ja ja mm. [och om informanten inte har tid till det] Nej nej. [och om informanten berättar om problematiken för sina överordnade] Nej jag brukar inte gå vidare, jag brukar fråga om dom, ja kan nöja sig med någonting annat – och det brukar gå. (I12)

I uppfattningen beskriver informanten hur tiden uppfattas att direkt påverka både uppdraget och den äldres önskemål, och visar hur den äldre har den underordnade rollen genom att ”nöja” sig med vad som erbjuds. Informanterna uttrycker ofta uppfattningar av att finna ”egna lösningar” såsom uppfattningen ovan uttrycker, men de uppfattar även uppdraget som kontrollerat och kontrollerande gällande tid. Informanter kontrollerar äldre och vise versa, men uppfattar sig även bli kontrollerade av både kollegor och överordnade. Vissa chefer och samordnare upplevs kontrollera den enskilda hemtjänstpersonalen, och chefen kan exempelvis upplevas som en ”spion”. Informanter beskriver hur kollegor går till överordnade och berättar om kollegors avsteg, det vill säga att de utför mer arbete än beslutat bistånd. Avstegen kan i sin tur tas upp på APT-möten av överordnade och där ifrågasättas. Någon informant uttrycker en uppfattning av ”maktlöshet”. I sammanhanget kan noteras hur kollegor som uppfattas att göra ”för lite” eller ”hasta” igenom, inte framförs till överordnade. Överordnade uppfattas heller inte ta notis om när hemtjänstpersonal påtalar önskemål om mer tid hos någon äldre, och i andra problem som upplevs, såsom en återkommande personalbrist, eller den allmänna tidsbristen på helger då hemtjänsten arbetar med halv bemanning. Det ges i sammanhanget även uttryck för att överordnade tar ”hjälp” av annan hemtjänstpersonal i arbetsgruppen, och stödjer sin nekande mot att någon klarar uppdraget på avsatt tid. En informant säger:

Biståndsbedömarna kan ju inte alls, det har ju inte dom alls med att göra, tiderna, nej. Men det är ju cheferna och dom, det är, det är, det kan vi inte rubba, nej. Ja, det är, ja, det är ju viss personal, och sedan är det ju så bara. Vi kan ju få fem nya vårdtagare denna veckan, vi har samma personal ju. Vi får ju aldrig mer personal. Det sätts ju inte in, då ska det vara extremt. Ja. – – – Många gånger, man får tjata och tjata om det här med tiden, till samordnaren, ja, eller sedan är det chefen ja. – Men sedan är det många gånger, som tycker att, ”Ja, men jag klarar det ju på denna tiden!”, och de kan hasta igenom Ja. Och sedan tycker man liksom att, där kunde väl varit tio minuter till eller så va. Och, den har man då, man säger man har 20 minuter, då ska man cykla också, den tiden är cykeltid också. Det är det, så där finns ju ingen extra körtid. ... ”Men hon som går där, hon klarar det på den tiden, så får du också göra det!”. (19)

Uppfattningen ovan pekar inte bara på otillräcklighet och hur överordnade uppfattas att söka ”stöd” hos annan hemtjänstpersonal för att bekräfta hur avsatt tid är rimligt för respektive bistånd, utan även på hur kollegor emellan ”känner till” varandras arbetssätt. Och tiden har en central roll i sammanhanget. Utsagor och uppfattningar skiljer såsom ovan till stora delar mellan informanterna, men är också samstämmiga inom flera områden. Informanters uppfattningar av hur äldres måltidssituationer skiljer sig från varandra, men inte dess respektive innehåll är till exempel en sådan gemensam uppfattning.

5.1.2 En skiftande och rutinbaserad måltid

När informanterna inledningsvis ombedes beskriva en måltidssituation, uttrycker samtliga informanter en svårighet i att välja då ”ingen är den andra lik”, och I3 säger: ”- Ja - alltså, det är som sagt då väldigt, olika.” Informanterna beskriver vidare hur äldre formar sina måltidssituationer själva och olikheten kommer till uttryck i äldres vitt skilda måltidsvanor och önskemål. Det finns 97-åriga ”livsnjutare” som intar frukosten i sängen sent på förmiddagen,

med gott pålägg på fint dekorerade smörgåsar, och som inte stiger inte upp förrän på eftermiddagen för att inta lunch. Det finns även äldre som upplever "fest" genom att äta pizza till lunch minst fem dagar i veckan. Medan maten uppfattas som "jätte viktig" för många äldre, uppfattas andra äldre "pina sig" igenom måltiden, och är exempelvis rädda för att sätta i halsen då de äter i ensamhet. Andra uppfattningar visar på hur måltiden är det enda de äldre har att "se fram emot". Informanterna beskriver hur vissa äldre vill äta själva, medan andra är "fruktansvärt ensamma" i måltidssituationen, och uttrycker en önskan av gemenskap. Äldres vanor och önskemål förefaller dock inte i någon närmre utsträckning vara av det påkostade slaget. Frukosten kan för någon utgöras av tre honungsmörgåsar med bortskurna brödkanter, och middagsmålet kan för någon annan utgöras av bara frukt. Olikheten kommer vidare till uttryck genom matdistributionen. Några uppfattas inte bli mätta, medan andra ofrivilligt får slänga rester av "för stora portioner". Här uttrycks en förvåning kring kommunens ovilja att tillmötesgå de äldre som önskar beställa halva portioner av det kommunala kökets varma matlådor. Informanterna uttrycker även hur de uppfattar att de äldre vill äta vid olika tider, samt hur dygnets olika måltider har olika "betydelse" för de äldre.

Gemensamt är enligt informanternas uppfattningar, att de äldre vill ha det på "sitt sätt". Att äldre inte verkar att vara förändringsbenägna uppfattas olika av hemtjänstpersonalen. De flesta informanterna uttrycker det som tråkigt. Tråkigt att bereda och att det borde vara tråkigt att äta. Det finns även utsagor av att det inte är bra för hälsan att dagligen äta samma typ av mat. Någon informant uppfattar dock att exempelvis fryst mat är färggrannare och ser mer aptitlig ut än den varma maten, och "tror" att äldre tänker så. Uppfattningar framkommer även i form av förståelse för att äldre vill ha den mat de är vana vid, vilket vissa informanter menar kan ha en social funktion genom förnimmelse av tidigare upplevelser. En annan uppfattning är att informanter är oförstående över den bristande variationen som vissa äldre önskar i sin måltid. En informant berättar om sin till synes frustrerade uppfattning av en lunchsituation:

Ja det är ju att man inte får göra som man vill, [informanten skrattar] som jag vill, så man får piffa till det, och man får ha lite *andra saker*. Ååh så tråkigt tråkigt tråkigt, samma varenda dag, jag tycker det är *så tråkigt*. Exempelvis hon med honungsmackorna [informanten beskriver sina äldre utifrån deras måltidsvanor], hon har alltid efter maten en skål med, risgrynsgröt, sådan färdig risgrynsgröt. Så har jag frågat henne om man inte kunde ha någonting annat, för där är risgrynsgröt, och socker, och sylt, i förbannelse. Så har jag frågat om man inte kan ha någon annan efterrätt istället, liksom så, frukt och, lite grädde, alltså inget socker, vaniljsås eller någonting sådant, men, nej. ... Så äter hon en liten, liten portion middag, och så äter hon det. (I2)

Frustrationen i uppfattningen beskriver informantens uppfattning av hur måltiden blir bättre om informanten själv får bestämma, utsagan pekar på en uppfattning av ett enformigt uppdrag, med en form av otillräcklighet i att inte kunna påverka. Betydelsen av att kunna "påverka", för även någon informant fram i uppfattningen av vad som har en positiv inverkan i den äldres måltidssituation. Andra utsagor av vad som påverkar äldres måltidssituation i olika riktningar är uppfattningar av att må bra, ha lugn och ro, erbjudas valmöjlighet och ombjudning, samt ha ett självbestämmande och bli respekterad. Att få passande mat och njuta av densamma, samt känna doft av mat, och ha mysigt, och känna gemenskap beskrivs också som viktigt i äldres måltider. Uppfattningarna återkommer när informanter beskriver vad de önskar förändra i sitt uppdrag.

5.1.3 De äldre i måltidssituationen

Informanternas utsagor kring äldre och deras måltidssituation visar på en enahanda bild, vilken kan delas i två uppfattningar. Dels är det den eländiga uppfattningen, i vilken den äldre inte uppfattas att ha "möjlighet" eller "förutsättningar" till att påverka, och dels är det en mer negativ uppfattning av de äldre, vilka uppfattas "motsätta" sig informanternas åsikter. Äldre

uppfattas i den första uppfattningen som "bundna". "Ensamma" och "undernärda", uppfattas äldre att "sitta" i sitt hem och "vänta". Någon informant beskriver hur de är de äldres "enda kontakt" med omvärlden. Utsagor om dålig aptit, eller avsaknad av "lust" för att äta och att de äter enbart för att de "måste", är en vanlig uppfattning. En vanlig uppfattning är att äldre äter i ensamhet, vilket informanterna menar kan påverka aptiten, och de ställer sig frågan "Hur roligt är det?". Informanter uppfattar det som att äldre har "få" eller "inga" valmöjligheter och äldre uppfattas som isolerade då de inte kommer ut. Uppfattningar ges av att äldre är "tacksamma" och "ursäktande". Vissa informanter beskriver även hur de uppfattar äldre att ha en känsla av att "vålla besvär" och inte vilja "orsaka jobb". Andra informanter ger uttryck för hur hemtjänstpersonal uppfattas av äldre att "vara i vägen" eller är "tjatiga". Informanter beskriver även uppfattningar av hur äldre inte tycker om att vara beroende, och hur vissa äldre upplever det som "förfärligt" att "främmande" tar över de sysslor som den äldre tidigare utfört. Frustrerande uppfattar även informanterna att det är, när anhöriga som har hand om inköpen inte "bryr sig", vilket avspeglas i uppfattningar av "tomma kylskåp" hos den äldre. Rutinen som beskrivs i respektive äldres måltidssituation, uppfattas ha en möjlig grund i ett "trygghets-skapande" och "kontroll" hos den äldre. Äldre uppfattas även som fattiga, och inte vana vid dagens priser. Även frekventa utsagor om näringsdrycker och näringspulver ger uppfattningar av eländighet. Någon informant beskriver hur den "öser på" en massa näringspulver på gröten, och uppfattar det som "öööh, det måste vara snuskigt". Bilden av eländighet beskrivs bland annat av en informants gavs möjlighet att reflektera:

Det enda jag kom till att tänka på precis var liksom att, tänk om vi sitter och väntar på att någon ska komma med maten hela dagen, och så bara springer dom in och lämnar maten och sticker ut igen. – Man hade ju känt sig lite, *dissad*, hade man inte gjort det. – Ja jag vet inte. – Men dom säger inte så mycket om det, jag har nog inte hört att dom har sagt någonting om det, men ... man kan ju undra vad dom tänker egentligen, ja. (I11)

Uppfattningen ovan pekar bland annat på en måltidssituation utan socialt innehåll, samt hur äldre inte klagat och uppfattningen av eländighet infinner sig. Informanter som uttrycker liknande uppfattningar, uttrycker samtidigt uppfattningar av distansering. Det är främst aktuella händelser, såsom en upplevd negativ måltidssituation, som någon informant uppfattar sig att tänka på efter arbetets slut. En informant uttrycker bland annat hur äldre är "isolerade", och beskriver sin nära relation till de äldre:

Man får ju, nära relation till folk, det får man ju. Så det är klart att, som idag ska jag ut och handla en bok till en tant exempelvis. Jag är ledig idag exempelvis, jag menar jag fick ju pengarna när jag jobbat igår. Det är inga problem. Hon tar sig inte ut, ju. Och, hon har inte ärende på bistånd, inte inköp heller, och. Ja, det tar ju inte, jag ska ändå ner på staden sedan liksom. Klart att jag kan springa in om Åhlens och ta en bok till henne, och plinga på och lämna den, det är liksom. Samma sak är det väl med matsituationen, att man. Ibland, ibland vill dom väl att man ska handla – hon ville att jag skulle handla, på konditoriet ja. Jag skulle handla, hon ville ha fastlagsbullar, fanns inte det, jag tog, tog en av wienerbröden med en massa hallon i, det var jättegott. Satt vi och drack lite kaffe liksom, och, det är klart. ... Så, sedan så har jag lärt mig också ju genom åren, att inte ta med jobbet hem, eller liksom gräva ner mig i saker och ting. Visst jag har ju så klart, jag känner ju med folk, och jag har ju empati och det, men, man har ju lärt sig, i alla fall för min del då att, mycket är ju livets gång i princip. (I10)

Uppfattningen ovan beskriver en nära relation mellan informanter och den äldre, men visar samtidigt på en distansering till den äldre, trots informantens engagemang. Informantens uppfattning pekar på hur denne "löser" situationer på egen hand, och inte genom kontakt med överordnade om utökad bistånd. Att göra avsteg från biståndet förefaller vara en generell uppfattning bland informanterna och då främst till de äldre som man är kontaktperson för. Det är dock sällan som informanterna ger uttryck för att uppfatta de äldre i positiva termer, och det

framkommer främst då informanter beskriver sina uppfattningar av en bra måltidssituation, vilket av några uppfattas vara avhängigt av den äldres humör. I övrigt så uppfattas äldre i måltidssituationen antingen som ovan, eländiga, eller så uppfattas de i motsatta termer. Flera av informanterna beskriver sina uppfattningar av äldre i negativa epitetet, såsom att de äldre är ”envisa”, ”snåla”, ”bortskämda” och ”besvärliga” i måltidssituationen. Flera informanter uppfattar sig inte att förstå varför äldre snålar när de har pengar, och någon informant uttrycker hur det är ”mycket smör och lite pålägg”. Uppfattningen framhålls när informanter beskriver hur de äldres uppfattningar skiljer sig från informanternas egna uppfattningar av exempelvis måltidens innehåll eller utformning. De äldre uppfattas att ”utnyttja” både hemtjänstpersonal och systemet som sådant, samt att ”köra” med hemtjänstpersonal som inte är ordinarie. Informanter ger uttryck för hur de inte är eller vill vara de ”sällskapsdamer”, som de uppfattar att äldre vill ha istället för mat. Äldre uppfattas även som ”lågsamma” och ”rädda” för att inte vara öppna för nyheter i måltiden. En informant ger sin uppfattning:

... Alltså man ger på förslag, liksom nej men du kan äta, alltså ta en risifrutti till mellanmål eller, du kan, alltså, ja risifrutti eller, risgröt eller, fil eller, vad som helst till kvällsmat då, istället för, ja din macka eller så, men nej. (I1)

Utsagan pekar på hur informanten uppfattar sig att ge förslag till en äldre, för att denne ska få en variation i sin måltidssituation. Medan några informanter uppfattar sig såsom ovan att försöka ge förslag till äldre, uppfattar sig andra att ha ”slutat” med det, då de inte får respons från de äldre. En mer allmän uppfattning är dock att ”alla” vill ha mat samtidigt. De äldre uppfattas som att vara mindre ”följsamma” än äldre som bor på särskilda boenden, där omsorgspersonal kan ”styra” måltiden mer vad gäller dess innehåll. Informanter uttrycker hur äldre styr mycket själva, då de bland annat inte tänker näringsmässigt när de köper frysta färdigrätter, eller äter kakor och sötsaker. Uppfattningen av att äldre själva utgör hinder i måltidssituationen ger I3 uttryck för: ”Det är deras enformighet, snålhet, ovilja att prova, saker, alltså, deras rutiner helt och hållet.” Samtidigt som uppfattningar av negativa epitet uttalas och hur äldre själva ”styr” den egna måltidssituationen, beskriver informanterna hur den äldre både är underordnad och kontrollerad av hemtjänstpersonalen.

5.2 Uppfattningar av kontroll inom hemtjänstorganisationen

När informanterna ges möjlighet att beskriva sina uppfattningar av det egna uppdraget i den äldres måltidssituation, uttrycker de uppfattningar av att befinna sig i en rad olika roller. Uppfattningar av rollerna som uppdraget innefattar, utgörs alla av en mer eller mindre kontrollerande aspekt. Den enskilde hemtjänstpersonalen både kontrollerar och blir kontrollerad, vilket informanterna uppfattar bidra till ett rationellt och stressigt förhållningssätt. I uppfattningar utkristalliserar sig två skilda mönster av uppfattningar. Dels ger informanterna uttryck för en *överordnad kontrollerande roll*, där personalen är överordnad den äldre genom ett kontrollerande i dennes måltidssituation. Kontrollen häri utgörs av att vara en ”matpolis” där det kontrolleras så den äldre äter, men även en kontroll av den äldre får den hjälp ”som behövs”, så att den får vare sig för lite eller för mycket hjälp. Det andra mönstret av uppfattningar utgörs av en *underordnad kontrollerad roll*. I denna roll beskriver informanterna hur de uppfattar sig att bli kontrollerade. Äldre kontrollerar dem, så att de verkligen gör det de ska, samt att det görs på ett ”riktigt” sätt. Även chefer och samordnare upplevs kontrollera informanterna och iaktta den enskilde hemtjänstpersonalen. Informanterna uppfattar sig därutöver bli kontrollerade av den egna arbetsgruppen. Kontrollen består främst i hur lång tid den enskilde personalen använder hos en äldre, och om personal gör mer än vad biståndet medger, men också *hur* en enskild hemtjänstpersonal är.

5.2.1 En överordnad kontrollerande roll

Informanterna beskriver uppfattningar av sin roll i äldres måltidssituationer främst i ”praktiska” termer, såsom att handla, leverera, förbereda, duka, servera och diska. De uppfattar sig dock att ha en ”viktig” roll i den äldres måltidssituation. Utsagor om att ”ge” den äldre mat och att personalen ”ser till” att de äldre äter, är vanliga uppfattningar. Rollen som beskrivs är inte sällan av en kontrollerande karaktär. Informanterna uppfattar sig själva som att kontrollera att den äldre ”äter” och att den inte ”magrar av”. Några uttrycker hur de inte kan kontrollera om äldre äter, medan andra uppfattar sig att ha en möjlighet genom att titta i de äldres sopor när dessa slängs. Hemtjänstpersonal har även en ”teknisk” kontroll, bland annat genom att kontrollera temperatur på distribuerade varma matlådor, blodsockerkontroll på äldre med diabetes, och att äldre som ”man tycker magrat av” väges. Informanterna uttrycker även en tvingande kontroll i att de ”måste” hjälpa vissa äldre igång med att äta, som annars skulle glömma bort detta, och att vissa äldre ”måste” matas för att få mat. En informant beskriver sin uppfattning av sitt ansvar i uppdraget:

Ja det är väl klart vi har ansvar, vi har väl ansvar för att, jag ska ju hålla reda på, ser jag att någon inte äter bra och ser jag någon börjar tappa av sig i vikt, eller om jag ser en diabetiker hålla på och knapra socker, vi har haft några sådana busiga tanter också – så är det klar att jag ska påtala det (I10)

Uppfattningen ovan beskriver hur informanten kontrollerar den äldre, både att denne äter och vad den äter, men också en uppfattning av att kontrollera vikten genom att se den äldre. Den uppfattade rollen av kontroll har även en annan sida, där informanterna genom sin överordnade ställning har möjlighet att påverka hur de äldres måltidssituation gestaltas, genom att ta egna beslut om vad som ”bör” göras hos den äldre. En informant beskriver exempelvis hur den tagit sig ”frihet” att handla extra matvaror, vilket mottagits positivt av både den äldre och dennes anhöriga. Informanterna kan exempelvis uppfatta sig själva som ”hyggliga” genom att göra avsteg från biståndet och göra mer hos den äldre. Avstegen görs både utifrån vad den äldre vill, men även utifrån vad men som den enskilde hemtjänstpersonalen själv uppfattar att den äldre som inte uttrycker några önskemål om hjälp ”behöver”. Samtidigt ges uppfattningar av hur påstridiga äldre eller äldre som ”väntar på hjälp” fastän de uppfattas att klara sig själva, inte ges extra hjälp. I sammanhanget framhålls kontrollen mellan kollegor och uppfattningar av hur ”stridigheter” kan uppstå, då viss hemtjänstpersonal vill utföra hjälpen för att få ”lugn”, medan andra kollegor menar att de ska ”hålla igen”. Utsagor om att de känner mer för de ”egna” äldre, och att man är ju ”mänsklig”, är uppfattningar som också lyfts fram när informanterna beskriver hur de gör mer än vad bistånd och kommunens kostpolicy tillåter. Medan flera av informanterna inte uppfattar sig att ha ”tänkt” på sitt uppdrag, i hur mötet och relationen mellan den äldre och hemtjänstpersonalen kan påverka måltidssituationen, beskriver vissa informanter hur de uppfattar möjligheter i uppdraget. Dessa ger uttryck för att ”tänka” på uppdraget och dess innehåll. Häri ges utsagor för att den enskilde informanten tar ”egna” beslut över sitt uppdrag, genom att exempelvis inte stressa mer. I mönstret finns även informanter som utgår från den äldres perspektiv, samtidigt som man uppfattar sig både som professionell och distanserad i uppdraget. En informant beskriver sitt uppdrag i äldres måltidssituation:

– Min roll det är för att göra det, göra måltiden så bra som möjligt. Utefter vad jag tycker, och hur den personen är, vad den behöver ju. – Både göra trevligt och kunna hjälpa och, stödja och, hitta på vad dom kan, ändra. – Jag, jag ser nog lite till vad dom behöver. Alltså biståndet är ju inte så precis, vad man ska. Alltså det är ju, mat ska dom ha, men vissa ska ju matas till exempel, och då står det i biståndet och sådant ju. Annars är där ju inte precis bistånd på varenda sak vi ska göra, nej, ja, det tycker jag. (I8)

Kontrollen i citatet ovan ligger i att informanten ser till vad den äldre behöver, och ger uttryck för att själv ha möjlighet att kontrollera sitt arbete. Uppfattningen pekar på hur informanten

formar uppdraget utifrån egna funderingar, men även hur den uppfattar sig att lyssna till den äldre i situationen. Informanter uttrycker hur de uppfattar sitt eget lynne ”smitta” av sig på den äldre, vilket kan påverka mötet och relationen i vitt skilda riktningar. Generellt beskriver informanterna hur lugn och ro vid måltidssituationen är ”a och o”, samt att det är viktigt att vara glad i mötet med den äldre. Men informanter med en utkristalliserad uppfattning av att tänka på sitt uppdrag, beskriver därutöver det även som viktigt att ”se” den äldre i situationen, och att hemtjänstpersonal utgår från den äldres perspektiv. Hemtjänstpersonals möjlighet att kontrollera sitt uppdrag och mötet i äldres måltidssituation, kommer till uttryck även gällande tiden. Man tar sig tid. Tid från andra äldre som kanske inte är hemma, eller tid av sin egen rast. Uppfattningar av att ta sig tid, kommer till uttryck exempelvis när informanter poängterar att de ”alltid” tar av sig jackan, eller att ”alltid” sätta sig ner vid köksbordet hos den äldre ”om så bara” någon minut. Informanterna uppfattar det som viktigt att förklara för den äldre så att denne förstår, exempelvis när en måltidssituationen förskjuts eller andra förändringar däri. Gemensamt för informanter här, är att de uppfattar sig att ”alltid” fråga den äldre, och utgå från dennes perspektiv. Det lyfts även fram uppfattningar av att man inom LSS, Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, kommit ”längre” än inom äldreomsorgen, genom att där ”se” personen. Informanter här har en uppfattning av sig själva som ”informatörer”, och ger uttryck för hur en dialog hjälper den äldre i måltidssituationen. Informanter som uppfattar sig att tänka på uppdraget, uppfattar sig som att ha en nära relation med de äldre, och får inte sällan smeknamn av dem. Samtidigt uttrycker samtliga det som viktigt att ”distansera” sig och inte ta med arbetet hem, eller utföra sysslor som den äldre kanske kan, men som tar lång tid. En informant beskriver svårigheten i måltidssituationen hos äldre med olika hinder:

... Just att man då inte ska, ta ifrån dom det dom kan va. För en vacker dag så sitter man i sin rullstol, och klarar ingenting alls va, Dom kan varken äta eller, och då jag menar. Tid och att dom då ska kunna klara av så mycket som möjligt själv va. Även om man kanske tycker att ja det är grymt, jag vet att det är synd om denna, att jag vet att han klarar inte detta och. Men med idogt arbete, så kanske efter ett antal tid, så fungerar det. Men då måste alla göra lika också. Och det som är viktigt att man har den här diskussionen i gruppen va. – Men så är det som jag säger, så är man lite klämd i tid va, och då är man lätt framme där och ”Ah jag gör detta, så, så hinner jag nog med.” Och då har man ju stjälpit liksom kanske, fem gånger av det arbetet man har gjort innan, så att säga. (I5)

Informanten beskriver en medveten uppfattning av hur denne funderar över uppdraget och den äldre, men även hur tiden och kollegor kan inverka på arbetet. Utsagor här pekar på hur enskild hemtjänstpersonal tar ”egna” beslut och kontrollerar sitt uppdrag, exempelvis i att inte stressa mer då detta uppfattas gå ut över den sociala aspekten av uppdraget. En informant beskriver:

... Jag har lagt ner det, för det är inte lönt. Ju mer du stressar den äldre, ju alltså slöare går det kan jag säga. Låt dom göra det i sin egen takt, alltså så blir det gjort, så stressar man inte dom. Ja ja alltså stressar man inte dom, så blir dom inte förvirrade i heller på det sättet, utan då gör dom vad dom ska. Och visst, man får påminna vissa, men så länge du inte stressar dom, så tycker inte jag det är, alltså då funkar det ju ändå, även om det tar tid, men jag menar, vad ska du räkna med om du har en nittio-årig tant, det går ju inte, på två sekunder, så är det ju, så att. ... Alltså vi var så jätteeffektiva ett tag och det utnyttjades till max kan jag säga. [Jag frågar av vem] Ja av samordnaren. Och det var väl inte stress så, det var bara att man jobba jäkligt effektivt, men det har jag slutat med... (I1)

Citatet speglar hur informanten funderat över sitt förhållningssätt och därigenom väljer att gå sin egen väg, och att informanten uppfattar sig att se den äldre utifrån dennes perspektiv. Samtidigt som några informanter uppfattar sig ta en viss kontroll över det egna uppdraget, framhålls hur biståndet styr samtliga informanters arbete i olika omfattning. Medan en del informanter uppfattar biståndet som en fingervisning, genom att i viss mån utforma och kontrollera uppdraget såsom en uppfattning ovan, uppfattar andra informanter biståndet som mera statiskt och kontrollerat, vilket en informant får redogöra för:

Vi får inte göra någonting annat utan att, det måste komma från, du vet bistånd. ... Vi måste göra det, vi får inte göra extra. Men samtidigt, när man har, man kan ge lite tips också, ”Kanske kan du prova med detta, det är bra för kroppen.” Så det, ibland, när jag är mycket, för mina vårdtagare, jag är mycket nära va, vi kommer överens, men jag får ändå inte göra extra, man får inte göra mycket va, så man flyttar hem [informanten skattar]. Men man får ge lite tips till dom gamla. Men det är så att många gamla inte har så mycket pengar. Kanske vill dom ha, någonting annat att äta, eller. (I4)

Uppfattningen beskriver hur informanter uppfattar sig bundna i uppdraget utav biståndet, men har samtidigt en överordnad roll genom att prata med den äldre, finna lösningar, och ”puscha på” de äldre. Utsagor visar även hur informanter upplever sig ha möjligheter i att ”byta ut” insatser, eller ”ta” sig tid. Möjligheterna kommer till uttryck i att hemtjänstpersonal sätter sig ner en kort stund och pratar med de äldre. En annan uppfattning av hur den överordnade rollen kan komma till uttryck är att informanten själv kontrollerar sin tid hos den äldre. En informant ger sin uppfattning av vem som styr uppdraget när kollegor beskriver vad som är ”tillåtet”:

Jag vet inte, men där skiter jag i vilket [informanten skrattar], det är min tid, jag känner, hinner jag göra det så gör jag det, det gör jag. Jag tar ju inte och skriver upp det att jag har övertid till exempel, utan hinner jag, så gör jag det. (I2)

Uppfattningen beskriver den egna kontrollen, men det framkommer även att kollegorna utgör en kontroll. Inte sällan framhålls dilemmat mellan rollen att utföra uppdraget på ett tillfredsställande sätt, och den underordnade rollen av att bli kontrollerad i sitt uppdrag.

5.2.2 En underordnad kontrollerad roll

Uppfattningar av att hemtjänstpersonalen inte kan ändra på något i den äldres måltidssituation, är vanliga. Samtidigt som informanter beskriver hur de har möjligheter att kontrollera de äldre i måltidssituationen, uttrycker informanter uppfattningar av hur de uppfattar att biståndet styr deras arbete och en informant beskriver sin uppfattning:

Dom som jag går till, så vet jag att dom äter eller dom inte gör det, ja jag bara ställer fram maten så går jag därifrån så. Ibland händer det att jag kommer dagen efter så säger dom att dom har inte ätit någonting, men alltså jag tänker inte så mycket på det. Jag bara serverar jag går därifrån. [Jag frågar informanten om det är på grund av tidsbrist] Dom har inte bistånd på det. Och dom ska klara det själv... (I12)

Kontrollen uppfattas inte enbart att ske ”uppifrån” såsom uppfattningen ovan ger uttryck av, utan den uppfattas även att komma från de äldre. Informanterna menar att de äldre vill ha det på ”sitt vis”, och det framhålls uppfattningar av hur äldre ibland kan ge uttryck för att de inte accepterar förändringar i sin måltidssituation. Informanter beskriver hur de inte kan lägga sig i ”vad”, ”när” eller ”hur” de äldre äter, och kan heller inte tvinga dem till att äta. De beskriver vidare hur ”små” förändringar förefaller att uppfattas som stora problem för de äldre, såsom att en tom plastpåse läggs på en plats där den vanligen inte ligger. Äldre kan då ”larma” till hemtjänstgruppen om att snabbt vilja få ordningen återställd. Informanter uttrycker vidare hur de inte gärna gör avsteg från biståndet, då de inte vill riskera att den äldre pratar om det för ”någon annan” i arbetsgruppen. Några informanter beskriver hur de uppfattar de äldre som ”påpassliga”, när exempelvis frukost serveras och hemtjänstpersonalen har glömt att lägga sylt på gröten. En informant påpekar skillnaden mellan särskilt och ordinärt boende:

Det är ju skillnad om dom bor på ett boende [särskilt], där kan man ju liksom säga att nu är den, leverpastejen slut, så vi har lite sådant här istället idag. Det är ju en helt annan skillnad. När dom bor hemma kan du inte göra det. ... Hon [informanten beskriver en viss äldre] blir ju vansinnig. (I2)

Uppfattningen visar hur informanten beskriver en underordnad roll genom att inte kunna påverka, där den äldre uppfattas utgöra kontrollen genom sitt humör. En ytterligare kontroll uppfattas den egna arbetsgruppen och kollegor att göra. Det är när informanter beskriver sina uppfattningar av möjligheter och hinder som rollen av att bli kontrollerad framträder. Uppfattningen uttalas på olika sätt och utkristalliseras i tre olika mönster. För det första ges det uttryck för hur de i positiva termer uppfattar kontrollen som ett slags rättesnöre. En informant beskriva exempelvis hur den egna arbetsgruppen ”gemensamt” arbetar för samma sak:

... Nej. Det är vi väldigt duktiga på. – Alla är ju inte, alltså det är ju omöjligt att vara hundra procentig alltså, men, vi är, alla, jobbar utifrån, biståndsbedömningen. Och, som nu, typ, man är kanske lite extra noggrann när man kommer till en sådan här besvärlig tant – det finns inga besvärliga tanter, men du förstår vad jag menar. Och, då försöker hon ju köra med en hon ska få mig till och, göra vissa saker som, inte dom andra gör men hon ska försöka med mig när jag kommer dit och inte är där så ofta, men, det är vi väldigt duktiga på att följa biståndsbedömningen. Dels är det ju för vårt eget bästa, för att, vi får ju pengar efter vad som är biståndsbedömt, så det hade ju inte blivit en god stämning i en grupp, om, man hade favoriserat sina, egna vårdtagare... (I7)

Informanten beskriver å ena sidan en positiv uppfattning av hur alla strävar åt samma håll, men å andra sidan en utveckling i negativa termer om inte alla följer det ”överenskomna”. Den senare uppfattningen visar det andra mönstret av kontroll, och uttrycks i uppfattningar av en ”bundenhet”. Att inte få baka något tillsammans med en äldre när det ibland finns tid ”över”, eller att få steka ett ägg uppfattar informanter som frustrerande. Uppfattningen av vad man som hemtjänstpersonal tillåts att göra visar på en stor variation. Några uttrycker hur de kan steka en korv till middagen, medan andra menar att det inte är tillåtet att koka ett ägg. Den underordnade rollen finns i uppfattningen av att ”någon” i arbetsgruppen påtalar vad som är tillåtet eller ej, En informant beskriver en vanlig uppfattning i sammanhanget:

Jag vet vid middagarna [lunchen] däremot, så har det varit någon vårdtagare som vill ha grönsaker kokta och, potatis kokta, och det kan det bli diskussion om, för det är sådant som tar lite längre tid. Då tycker vi att det kan vi inte göra kanske någon, som tycker, för att ska vi göra det till alla, så, hur ska det bli. ... [Jag frågar hur det är med sallad] Ja, ja. Och det kan vara många som tycker det också, att det tar för lång tid att göra sallader. Men det ska vi ju göra, så det är ju inte mer med det... Jag tycker jag har rätt mycket möjligheter, det enda som är, som sagt, det här med, att vi inte får lov och, koka potatis koka grönsaker, det skulle man gärna vilja. Så det, är det någonting dom klagat på, så är det just potatis. (I6)

Uppfattningen speglar kontrollen och diskussionen som uppstår om vad som är tillåtet i uppdraget, vilket leder oss in på det tredje mönstret. Detta mönster skiljer sig från de båda andra genom att informanter ger uppfattningar av att de konfronterar den uppfattade kontrollen, istället för att som ovan prata ”om” och ”kring” det i olika termer. I detta sista mönster uttrycker informanter med tydlighet hur den egna arbetsgruppen kontrollerar de egna kollegorna. Utsagor av att det blir ”gnissel” i arbetsgruppen, och att ”man vet vem man kan prata med” kommer här till uttryck, men också en uppfattning av förvåning om att kollegor reagerar för att man som informant är ”så glad” gentemot de äldre. Kontrollen kollegor emellan kan även ske verbalt, vilket en informant beskriver:

– Det finns personal som är sur, som kommer, jag menar, när man kommer till gamla så ska man inte visa att man sur eller arg så, det ska man inte göra. Jag, jag är trött, jag är också trött, min kropp blir också trött. Så helt plötsligt kommer det ett larm, då ska man inte berätta att ”Åh jag är trött, varför har du larmat?” Det ska man inte göra. Man ska komma dit och prata långsamt, ”Hej!” ”Du behöver hjälp?” Jag menar, om du visar det i situationen, att du är, du är sur och du är arg, så, påverkar du dom att. Du vet, det blir tokigt också, dom mår inte bra. Så det är, så det är. Det hände igår också, jag blev irriterad igår, mycket mycket mycket, på den här mmm [informanten uttrycker kollega]. För hon larmade och sedan en som larmade, och hon menade att, hon är så pass klar i huvudet och kan klara detta själv, varför måste hon larma. Jag sa ”Vi har fått detta bistånd, när hon

larmar, måste vi gå på larm.” Det är så. Och sedan tycker hon att jag har skämt bort henne. Jag sa att så är det inte, jag gör bara vad jag ska göra där... (I4)

Informanten pekar å ena sidan på uppfattningar av hur en kollega kontrollerar både informan- tens arbete och hur informanten är i sitt arbete. Å andra sidan visar uppfattningen på hur informanten ”känner till” kollegors förhållningssätt, och konfronteras med kollegan i uppfatt- ningen av vad som ska göras i uppdraget. Uppfattningen pekar häri på hur hemtjänstpersonal gör egna bedömningar av både hur de äldre är, i detta fall ”bortskämd” eller ”klar i huvudet”, men också vad de är i behov av såsom här att den äldre ”klarar det själv”. I uppfattningen framhålls det hur biståndet uppfattas som en trygghet i att ”veta” vad som är tillåtet. Att veta vad som är tillåtet eller inte, och vad som är en ”riktig” handling lyfts även fram när in- formanterna beskriver sina uppfattningar av kunskap i den äldres måltidssituation.

5.3 Uppfattningar av kunskap

Informanternas uppfattningar av formell utbildning och erfarenhet är av skiftande karaktär, men det kan ändå ses två utkristalliserade mönster i deras uppfattningar, genom *inget behov av formell kunskap* och *otillräcklig kunskap*. De uttrycker en näst intill enhetlig uppfattning av att det inte finns något behov av formell kunskap i uppdraget av äldres måltidssituation. Endast ett fåtal informanter ger uttryck för en uppfattning att kunskap i någon form behövs i uppdraget av äldres måltidssituation. Erfarenhet däremot visar på jämlikare uppfattning hos informan- terna. En del beskriver erfarenhet som viktigt, och en del uppfattar inte att den spelar någon större roll, då arbetet är enkelt att komma in i. Uppfattningen att kunskapen är otillräcklig in- finner sig på olika sätt. Dels genom att informanter på ett tidigt stadium i intervjuerna ger ut- tryck för en otillräcklighet, och dels genom att de under intervjuens gång reflekterar över upp- komna situationer de ställts inför och uppfattar sig sakna kunskap att hantera. Även under- sköterskeutbildningen förefaller enligt vissa informanter att ge en otillräcklig kunskap om äldres måltidssituation.

5.3.1 Inget behov av formell kunskap

Näst intill samtliga informanter beskriver med olika ordalag uppfattningar av att utbildning inte är viktigt för arbetet i äldres måltidssituation. Värt att notera är att denna uppfattning även kommer till uttryck hos informanter som har en kostombudsroll. Informanterna ger uttryck för hur maten är ”färdiglagad” och ”bara” ska värmas. Uppfattningar av ”rutiner” lyfts fram, då informanter menar att äldre vill ha det på samma sätt, varför det heller inte krävs någon vidare kunskap. Andra uppfattar det som mer värdefullt att handla utefter ”sunt förnuft”, eller att ”passa in i vården som helhet”. En informant beskriver sin uppfattning av hemtjänstpersonalens kunskapsbehov i äldres måltidssituation:

Jag tycker inte man behöver någon kunskap. Man behöver få veta om dom inte äter, så man är upp- märksam, att meddela till sjuksköterska, att dom har gått ner i vikt att det är någonting kanske någon sjukdom eller, så man är observant. Annars så, man behöver ingen kunskap. Att gå till någon o – ja frukost. ... Nej nej jag tycker inte det, nej när det gäller mat, nej jag tycker inte det. (I12)

Informanten beskriver hur kunskap är underordnad den enskilde hemtjänstpersonalens observationsförmåga. Uppfattningarna av erfarenhet delar informanterna tydligare isär än vad uppfattningen av kunskap gör. Några informanter uppfattar erfarenhet, antingen av yrket eller av livet, har betydelse i arbetet med äldres måltidssituation. Andra informanter ger uttrycker av att vare sig erfarenhet eller utbildning har betydelse för uppdraget. I den första gruppen, där

uppfattningar uttrycks ha betydelse, beskriver informanter hur de lär sig ”genom åren” och att med åren kommer ”observationsförmågan”. Erfarenhetens betydelse beskrivs av en informant:

Ja det gör det ju, för jag lär ju känna dom, på ett annat vis, och vågar liksom – efter ett år lite drygt, då kände jag ju dom på ett annat vis, då vågade man fråga och lite så och man tyckte att man kunde ändra det eller det eller det. (I2)

Uppfattningen pekar dels på ett uppfattat behov av erfarenhet i äldres måltidssituation, och dels på hur informanten uppfattar att erfarenheten ger denne ”mod” till att ändra i äldres måltidssituation. I den andra gruppen av uppfattningar av erfarenhet, ges uttryck för hur de traditionsbundna äldre inte vill ha någon variation, varför erfarenhet inte uppfattas som betydelsefullt. Informanter pekar även på en uppfattning av personlig ”lämplighet” inom vården, och att man har en generell ”medmänsklighet”. Utbildning uppfattas inte likställt med lämplighet, och någon informant uttrycker uppfattningar av att det finns ”underbara” utbildade vikarier och ”katastrofexempel, som är utbildade”. Och i uppdraget uppfattas vetskapen om det är någon äldre som inte äter som viktigast. Uppfattningar ges även av att uppdraget är ”enkelt” och det lärs ut på kort tid. En informant uttrycker hur denne ansågs färdigintroducerad efter två dagar och därefter fick eget schema. I sammanhanget beskriver informanter uppfattningar av hur man velat ”klara av arbetet” inom den tid som introduktionen givits, och inte gett uttryck för att behöva mer tid. Att mata en äldre beskrivs av en informant:

Alltså det är liksom ingenting speciellt egentligen, man, man hjälper dom bara – typ. Dom äter ju inte så jättemycket. [Jag frågar om informanten har fått någon utbildning eller direktiv i biståndet matning] Nej. Alltså det enda jag tänker på att man inte tar för mycket på, ja, skeden då till exempel, så att dom inte får det i halsen liksom. (I11)

Uppfattningen visar på hur informanten uppfattar arbetet som enkelt och att det inte krävs någon ytterligare kunskap mer än att vara observant. En annan kvalitativt skild uppfattning är hur informanter ger uttryck av att sakna kunskap i uppdraget av äldres måltidssituationer eller i specifika situationer däri.

5.3.2 Otillräcklig kunskap

Samtliga informanter uttrycker hur de uppfattar sig att ”inte veta” hur de ska agera i svåra situationer, och då främst när en äldre inte ”vill” eller ”kan” äta. Förmågan att vara ”påhittig” framhålls. Informanter beskriver hur de ”lirkar” och ”går runt problematiken” med de äldre, genom att prata om annat, samtidigt som ”munsbitar” och ”små portioner” ställs fram, eller att ”man försöker senare”. Fortsätter åtproblematiken så förlitar sig informanterna till kollegor i informella samtal, eller genom arbetsgruppen och att man under möten försöker lösa problemen. En informant beskriver hur svårigheter i måltidssituationen hanteras:

Det svåra är ju dom som inte har aptit, som inte vill äta, att hitta, att försöka hitta någonting, som, smakar. Och det är varje dag, varje måltid egentligen som man får försöka hitta någonting tycker jag. Vi, har ju inga dementa personer direkt hos oss, för då kan det vara svårt många gånger. Vi har ju, dom som bara har tappat matlusten, och inte vill äta mer, och det kan vara svårt, att hitta någonting. Försöka varje gång man kommer, så. Ja. Det känns ju, som att, ingen av oss egentligen vet hur vi ska göra om man diskuterar det hela, mer än att försöka med än det ena och än det andra, men går det inte så. Och så har man då anhöriga på sig och ... just detta är jobbigt, men den gamle vet själv... (I6)

Uppfattningen ovan beskriver både hur informanten försöker ”lösa” problematiken efter bästa förmåga och med kollegors hjälp. Informanten hänvisar till kollegor och inte till någon överordnad, då informanten beskriver sin uppfattning av otillräcklighet. Den otillräckliga vetskapen

uppfattar många informanter som problematisk och ger uttryck för önskemål om utbildning, både om måltiden som sådan men även om samband mellan medicin och mat:

Det borde man ha utbildning, precis som man har HLR-utbildning och, annan utbildning som är viktig. Så borde man ha någon kostrådgivares, utbildning så att säga. Att man fick någon nutrition-, och kostutbildning, sammanslaget på något vis, kontinuerligt. Kanske en gång om året, eller något liknande. Så att man liksom inte går och, alltså tankarna kring matsituationen bara försvinner så att säga va. Utan det, det är en viktig bit i, i det här med att ta hand om dom gamle. Men ofta blir det väl det, att vi fixar vi grejar, vi gör mackor för det har den ju haft i fem år innan va, så det går ju snabbt och bra, och så vidare va. Men att man får sig en tankeställare genom att kanske gå en sådan här utbildning, Kanske en kort utbildning, men att man får sig en tankeställare. ... Vi har haft en nutritionutbildning nu i, våras var det nog ja. På en halvdag eller en dag någonting. Och det var bland annat sådana här näringsdrycker vi fick själva smaka på olika, - ja sådana här det ska vara extra piff i dom här så att säga ... men inte kring själva måltidssituationen. (I5)

Uppfattningen beskriver en otillräcklig kunskap och en önskan av mer utbildning. Utsagan visar även hur organisationens kompetensutveckling inom måltidssituationen främst uppfattas att inrikta sig på medicinska aspekter såsom näringsdrycker. Uppfattningarna av vad undersköterskeutbildningen har bidragit med för kunskap för äldres måltidssituationer, pekar på en otillräcklighet, även om uppfattningarna skiljer informanterna åt. En informant beskriver hur förståelsen för utbildningen har "växt" fram genom praktiskt arbete. Övrig utbildad personal ger uttryck för hur de uppfattar utbildningen som otillräcklig. Några beskriver hur den helt saknade inslag kring måltiden. Andra uppfattade inslagen som inte applicerbara i praktiken, såsom att tända "levande ljus" till äldre och sedan lämna dem ensamma, eller att tiden som bör läggas ner i äldres måltid inte ges i "verkligheten". Några ger uttryck för hur utbildningen inriktades på ett medicinskt perspektiv. En uppfattning av otillräcklig utbildning i måltidssituationen beskrivs bland annat av en informant:

Jag tyckte bara jag fick lära mig hur man skulle vårda en buddist inför döden, det var ungefär vad dom hängde upp sig på. Nej vi pratade inte så jättemycket om det, alltså det var mer om dom här olika kulturerna i så fall, det var inte direkt det, utan man ger inte griskött till en muslim alltså. Dom hängde upp sig väldigt mycket på kulturella skillnader, men nu i vårt område så har vi ingen, som är annorlunda på det viset. Vi har ingen som är vegetarian eller så... (I3)

Utsagan pekar på hur måltidsaspekten uppfattats att ha tagits upp i utbildningen, men att den inte är överförbar till uppdraget i dagsläget. Uppfattningarna av kunskap visar även hur den är avhängig kommunikation, vilket är ytterligare ett område som informanterna uttrycker uppfattningar av.

5.4 Uppfattningar av kommunikation

Under intervjuerna återkommer informanterna ständigt till kommunikation. Informanterna uttrycker även här stora variationer i sina uppfattningar och det utkristalliserar sig tre mönster i *brist på kommunikation*, *informell kommunikation*, samt *reducerad kommunikation*. Utsagor om bristande kommunikation är en generell uppfattning bland informanterna. De uppfattar brister både uppåt och nedåt i organisationen, dels genom att det inte känns "meningsfullt" att ta upp frågor med överordnade, och dels att överordnade inte uppfattas "prioritera" uppdraget i måltidssituationen. Brister i kommunikationen förefaller leda till en "otydlighet" i uppdraget. Otydligheten uppfattas att öppna upp för egna åsikter från den enskilde informanten eller från någon kollega. Informanter ger även uttryck för ett ringa samarbete över yrkesgränser exempelvis med kostorganisationen, samt att utveckling av uppdraget avstannat. Det andra mönstret kommer till uttryck genom att informanter beskriver kommunikationen inom arbetsgruppen, i hur konflikter och problem "löses" på ett informellt sätt. Förhållningssättet inom

organisationen uppfattas som både positivt och negativt av informanterna. Det tredje mönstret beskriver uppfattningen av en reducerad kommunikation mellan hemtjänstpersonalen och de äldre. Uppfattningen visar hur informanter uppfattar sig dels att ”känna till” vad den äldre vill ha i måltidssituationen och att kommunikation därigenom är överflödigt, och dels hur informanter säger sig inte vilja lyssna på äldre som uppfattas vara gnälliga. Även i detta mönster förekommer skilda uppfattningar, vilka beskriver hur informanter uppfattar sig att ha en kommunicerande och nära relation med den äldre.

5.4.1 Brist på kommunikation kring äldres måltidssituation

Informanterna beskriver hur de inom de olika enheterna har möten av olika slag, såsom morgon-, förmiddags- och veckomöten, och informanter ger uttryck för hur de äldre diskuteras och dokumenteras där. När informanterna ges tid och utrymme att reflektera över hur de uppfattar kommunikationen i organisationen utkristalliserar sig dock en brist i kommunikation av äldres måltidssituation, trots frekvensen av möten. I mötena uppfattas det inte som att det ”pratas om mat”, och mat uppfattas som ”bortprioriterat”. Det uppfattas heller inte ske någon ”utveckling” i arbetet kring äldres måltidssituation. Det är främst två uppfattningar som framhålls av informanterna hur måltider tas upp till diskussion. För det första uppfattar informanter att äldres måltider diskuteras knapphändigt, och främst utifrån när det ”hänt något” eller frågor av praktisk karaktär, såsom scheman eller hjälpmedel. Här beskriver även informanter en uppfattning av att det är ”lönlöst” att ta upp något, för att det inte sker någon förändring. Informanter uppfattar det som att de har ”inget att säga ifrån om”, eller att de får ”tjata” på exempelvis samordnare för att få mer tid hos någon de anser behöva det. En annan informant uppfattar att det alltid finns en möjlighet av att säga sin mening, men vet inte till ”vem” och om det skulle ”betyda något”. Problematiken kring en bristande kommunikation i uppdraget beskrivs bland annat av en informant så här:

Jag tycker inte det tas upp så mycket, nej. Vi har arbetsplatsträffar och, vårdtagarmöte och sådant, men. Jag tycker lite grand, den här gruppen att, det hålls liksom inne. Och så har jag känt mig lite ny, har jag inte velat, jag har först velat fatta hur det fungerar, både möte och allting, så jag är väl inte den som sticker upp direkt. Men jag tycker det känns som om alla, ska verka så, rediga, håller inne, med både, kanske det som är bra och det som är dåligt man behöver ta upp. Jag tycker det, att dom ska verka rediga. Och därför blir det inte den, det blir inte så öppet som jag egentligen, tycker att man skulle snacka. [Jag frågar informanten om gruppen påverkar] Ja det tror jag. Och sedan har man en enhetschef som sitter och lyssnar och tittar på allting. Då känner jag att alla ska liksom vara, ja ska vara duktiga och, kunna sköta sig, och inte fråga och inte det och inte detta, utan, vara lite, duktiga. Jag känner, jag tänker det lite så. ... Nej jag tycker inte det på allvar och glädje, med som vi egentligen borde göra. Jag tycker det är många som är, dom håller inne med vad dom gör och vad dom tycker och tänker. Och dom ska liksom inte avslöja, jag vet inte. Jag tycker det är lite instängt. ... Och snackas liksom inte, nej jag tycker, jag tycker det är instängt i gruppen. Jag tycker det, många grejor man skulle kunna prata mer naturligt om, men så är det någon som ska vara kaxig och skoja, alltså det rinner väck, alltså det, blir liksom ingenting av det. [Jag frågar hur informanten upplever att chefen hanterar det] Jag vet inte, jag tycker, jag tycker hon är en liten *spion*, bara [informanten skrattar]. Jag har haft två stycken under tiden här, och den andra var mycket bättre och, mycket lättare. ... Alltså det är svårt att prata färdigt med vad man tar opp, va. Om jag tar opp en sak som jag vill prata, sedan, ja, det kan bara bli, till slut blir det bara skoj, alltså trams och flams och. Ja, det blir liksom inte färdigdiskuterat. (18)

Uppfattningen pekar på hur kommunikationen inom arbetsgruppen är återhållsam och tystas ner vid djupare diskussioner, samt hur arbetsgruppen ”kontrollerar” varandra. Informanten ovan beskriver även en uppfattning av att chefen inte aktivt leder mötet, utan tillåter en informell struktur där gruppen uppfattas att styra. Informanter beskriver vidare hur de uppfattar att måltidssituationen diskuteras enbart när de äldre inte ”vill” eller ”kan” äta, samt när hemtjänstpersonalen ”ser” att någon äldre har magrat av. Här finns även uppfattning att informanter

inte uppfattar att det finns några problem, då de inte "hör" något. Andra uppfattningar är att informanter "själva försöker" lösa svårigheter i måltidssituationer, och väntar med att ta upp det i arbetsgruppen "några dagar" om exempelvis en äldre inte börjar äta efter en bristande aptit. Samtliga informanter ger även uttryck för hur det saknas samarbete över yrkesgränserna, exempelvis med köksorganisationen. Samarbetet inom måltidssituationen uppfattas istället främst att bygga på distriktsköterskan, och ordineringsenheten av näringsdrycker.

Brist på kommunikation lyfts på olika sätt fram under intervjuerna. Informanterna uttrycker en osäkerhet i uppdraget av äldres måltidssituationer, genom att kommunikationen brister. En informant beskriver sin uppfattning av uppdragets riktlinjer och hur det kommuniceras:

Alltså jag har ingen aning, egentligen vet jag inte så mycket om det – nej det är ingen som har. Ingen har pratat om mat egentligen när jag tänker efter. Ingen har sagt någonting. ... Nej det har vi inte. Alltså det är kanske lite konstigt egentligen att vi inte har det – alltså vi är ju ändå där varje dag, vi är ju på ett sätt en del av deras liv – så ja vi borde kanske ha bättre koll på hur mycket dom äter – ja jag vet inte. (I11)

Uppfattningen leder oss in på det andra mönstret av bristande kommunikation och beskriver hur informanter uppfattar att arbetet "rullar på" utan kommunikation. Äldre uppfattas generellt att äta, med vissa undantag, "våldigt lite" och några informanter uppfattar det som svårt att "veta" hur mycket de egentligen "behöver". Uppfattningar av att de äldre rör sig "lite" eller "inte alls", och att de inte har "kroppsjobb" uttrycks i samtalen kring vad äldre behöver äta. I sammanhanget kan noteras hur några informanter inte uppfattar sig veta om det tillhör åldrandet att tappa i vikt, men att många gör det, och uppfattningar av att "kroppen tar ju inte upp alla ämnen", eller att det "kanske normalt" lyfts fram. Mönstret pekar på hur informanternas uppdrag och handlingar styrs till mångt och mycket av "egna" åsikter, vilka de antingen tidigare hört från "någon" annan, eller utvecklats själva. Informanter med denna uppfattning säger sig inte att "tänka" närmre på sitt arbete. Exempelvis beskriver flera hur antalet måltider såsom tre eller fyra över dygnet räcker för den äldre. När informanter sedan ges utrymme att reflektera, associerar några till sig själva och ändrar då uppfattning:

... Kvällsmat vid fem sex på kvällen, sedan får dom kanske inte frukost förrän alltså du vet åtta nio halv tio, jag menar, höll jag på att säga, då hade ju vem som helst dött. Ja men det kan ju jag känna. Vi äter oftast middag fem hemma, ja, men alltså, jag är ju jättehungrig, när jag stiger upp fem på morgonen. Jag menar tänk då dom. Jag tar ju nåt litet på kvällen, frukt eller så, bara man får nåt i magen, ja, för annars klarar man ju inte sig. (I1)

Citatet kan förefalla att hamna utanför beskrivningskategorin kommunikation. Jag menar att utsagan likväl pekar på hur kommunikationen av någon anledning brister då informanten reagerar först att när äldres nattfasta sätts i relation till den egna nattfastan – och inte till vilka rekommendationer eller policys som råder. I sammanhanget kan sägas att informanterna uttrycker en gemensam uppfattning av att äldre kan ha en nattfasta på drygt 15 timmar, vilket informanten ovan beskriver. Uppfattningar framkommer av hur informanter menar att det är "för lite" tid mellan frukost och lunch, och någon beskriver sin uppfattning av hur frukosten kan serveras vid "tio halv elva någonting" och sedan lunch vid tolv. Vidare beskriver flera informanter hur de uppfattar sig att "bara göra" saker i äldres måltidssituation, utan att reflektera över handlandet, eller veta om det görs på ett riktigt eller tillåtet sätt. Uppfattningar av att "någon har sagt", "någon tycker" eller att "inom vår grupp" är valiga inslag under intervjuerna, och några informanter uttrycker hur de önskar "klarare direktiv" av vad som faktiskt ingår i uppdraget. Under intervjuerna uttrycker nästintill samtliga informanter uppfattningar av att de exempelvis inte känner till kommunens kostpolicy, nationella rekommendationer, nattfasta eller olika koster och konsistensanpassningar. I våra samtal uttrycker många informanter även en förvånande uppfattning av att det finns utarbetade material i uppdraget av äldres måltids-

situationer, såsom I10: "Nutritionpolicy, what?". Flera informanter uttrycker uppfattningar av att utarbetade riktlinjer endast fungerar "på papper" eller är "politiska floskler". Kommunikationsbrister inom organisationen kommer även till uttryck i att de flesta informanter inte uppfattar sig känna till om den egna arbetsgruppen har ett kostombud. De personliga åsikterna framträder även när informanterna beskriver hur de främst uppfattar de egna "idéerna" som grund för att inspirera de äldre i måltidssituationen eller till inköp. Andra informanter uppfattar sig ta hjälp av reklamblad eller av andra äldre. Informanter beskriver vidare sina uppfattningar av matdistributionen om hur varm mat är "bäst", hur fryst mat är "näringsfattig", samt hur kyld mat innehåller lite grönsaker, ser "tråkig ut", är "kaputt skit" och borde "förbjudas". Flera beskriver även uppfattningar av hur de försöker "sälja in" de varma måltiderna hos de äldre, framför de kylda och frysta alternativen. Varierande uppfattningar förs även fram av hur informanterna "tror" de får göra, då det råder en omfattande osäkerhet kring vad som är tillåtet:

Alltså jag, alltså det är främst det här, om dom blir undernärda. Att man ska, det kan ju inte jag säga att det är mitt fel, att hon blev det, utan det är dom själva som, vi erbjuder ju alltid mat. Och sedan så, vi kan ju inte, stoppa det i munnen tugga till dom, och svälja, alltså det kan vi ju inte. Men när det börjar gå så, så har vi, alltså, kan erbjuda näringsdrycker ooch, sådant, alltså som komplement. Så kan vi ju säga, alltså, att det är inte lätt att sätta en stor tallrik framför en mänska som börjar bli undernärda, för då, blir dom ju helt skräckslagna. Utan vi kanske försöker med mindre portioner då, och så öser vi på så mycket smör och grädde, alltså för att göra det, riktigt fettigt så att dom får, det i sig. Och sedan så, ställer man fram näringsdrycker och, alltså så dom får smaka sig fram vilka dom tycker är goda och så. Det är väl vårt, alltså ansvar, att se till, att dom inte är undernärda... (I3)

Uppfattningen föregås av en eftertänksamhet, och liknar övriga informanters utsagor genom osäkerheten i uppfattningen av uppdragets roller och ansvar. Vilket exemplifieras ovan i informantens uppfattning, genom att denne beskriver olika tillvägagångssätt i svåra måltidssituationer och inte ansvarsrollen som sådan. Informanter beskriver uppfattningar av hur uppdraget inte kommuniceras, och deras beskrivningar av uppdraget blir både svepande och motsägelsefulla. Informanter "vet faktiskt inte" vilken roll de har, eller så uppfattar de sig som att "komma med mat", medan någon annan uppfattar sin roll som "viktig". De skilda uppfattningarna återkommer i informantens uppfattningar av sitt ansvar. Att "informera" de äldre, och att kontrollera dem "så" de äter, och att de inte äter "för litet eller för mycket", eller tar för "mycket tabletter". Uppfattningar av ett mera praktiskt ansvar förs fram i ansvar av att "värma" eller "ställa fram" mat. Medan någon uppfattar sig att inte ha något ansvar, uppfattar några andra att ha ett "tungt" ansvar i att äldre inte ska "gå ner i vikt och få följsjukdomar", och några informanter uppfattar sig att ha mycket ansvar men kan inte beskriva det vidare. En mer samstämmig uppfattning är att det är kontaktpersonen för en äldre som har ansvar för "helhetsbilden". Uppfattningar av hur helhetsbilden av en äldre ofta saknas, kommer till uttryck när informanter beskriver hur hemtjänstpersonal är "olika". Att kollegor "tänker" och "tycker" olika, samt att personal också "glömmer", uppfattar informanter som en möjlig orsak till en bristande helhetsbild, vilket även gäller måltidssituationer. Flera informanter uppfattar sig att inte veta hur de äldres måltidssituation gestaltas när informanten inte arbetar. Dagpersonal känner inte till den äldres middagssituation och vice versa. Den generella uppfattningen bland informanterna pekar på en bristande kommunikation, men det finns även skilda uppfattningar:

Jag tycker nog att man kan påverka det, för man kan då tala om för, för chefen, enhetschefen där, att, att, alltså det är så pass tungt här nu så att, nu klarar vi det inte längre va, alltså då maximerar man, då kör man emellan då är man stressad så att säga va Och den situationen det är inte bara matsituationen, utan det är hela situationen kring den gamle, av den här stressen att man kan påverka då. Då kan enhetschefen säga, XX [informanten säger sitt namn] det är du som vet hur det är ute va, då får vi ha mer personal va. Så på den vägen så tycker jag nog man kan påverka sin, jag kan påverka min situation på X [enheten] i alla fall, för det är en chef som lyssnar på mig. (I5)

Citatet ovan beskriver hur informanten uppfattar sig ha en påverkansmöjlighet i uppdraget och att överordnade lyssnar på det som framförs. Med citatet ovan framträder också variationen i uppfattningen, vilket även kan ses i uppfattningar av hur kollegor kommunicerar med varandra.

5.4.2 Informell kommunikation mellan kollegor

En andra kvalitativ uppfattning av kommunikation som utkristalliserar sig är en informell kommunikation mellan hemtjänstpersonalen. Inom uppfattningen framträder två tydliga mönster. Dels är det hur hemtjänstpersonal ”förbereder sig” mot de äldre genom att prata med kollegor och dels är det hur skilda uppfattningar mellan personalen hanteras. Vad gäller den förberedande uppfattningen omfattar den två typer av förberedelser. Dels pratar kollegor informellt med varandra om det praktiska arbetet hos en äldre, i form av vilken mat så att hemtjänstpersonalen uppfattar sig att ”veta” vad den äldre vill ha i en viss måltidssituation. Den andra förberedelsen är den där kollegor emellan diskuterar vilket lynne en viss äldre uppfattas att ha. En äldre kan uppfattas exempelvis vara ”besvärlig” eller ”sur”, och informanter beskriver hur alla ”vet” om det. En informant beskriver sin uppfattning av kommunikation i hur mötet mellan hemtjänstpersonal och den äldre kan påverka måltidssituationen:

Om dom är vrånga och arga. ... Sedan många gånger ibland alla taggarna utåt. Ja det kan vara jobbigt ibland det här med att, det är liksom ... Man, ja, till exempel, nu då, det var på ett ställe, man kom med middagen också skulle jag gå dit och hjälpa till och lägga upp den här maten, och då var det soppa den dagen. Så då hällde jag opp, soppan som var, för det är inte så mycket soppa de får, så jag hällde opp det på en tallrik. Och, då var han liksom så där, ”Detta här kan inte jag äta!”, nähä, ”Inte så mycket!”, nej men då kan vi hålla tillbaka lite då som jag sa. ”Hur skulle det vara om du hade frågat innan?” sa han, va. Jaha, jo jo, det är klart [informanten skrattar] tänker man då. ... Så man förstår ju dom också, det är, mår man inte bra, så blir man på dåligt humör och, sedan är det ju vi som får det liksom, ja. (I9)

Uppfattningen beskriver dels hur informanten genom sina kollegor har diskuterat den äldres humör, och dels hur kommunikationen i den äldres måltidssituation uteblir, genom att den äldre inte blir tillfrågad om hur mycket mat den äldre vill bli serverad. Det andra mönstret som utkristalliserar sig, är hur åsiktsskiljaktigheter eller problem uppfattas att lösas eller inte lösas genom ett informellt förhållningssätt. Uppfattningar framkommer av hur informanter undviker att ”prata ut” om problem de uppfattar finns i uppdraget, eller andra kollegors förhållningssätt till en äldre. En informell kommunikation mellan kollegor beskrivs av en informant:

Ja men – information – upprepa eller, upprepa information är ju aldrig fel – men det är ju klart livserfarenheten ger ju en del ju – nåt, du prata om hinder det är inget hinder vi pratar om det och var och en får tycka vad, den vill men, jag tycker ju att, dom här gamla människorna även om dom inte använder så mycket kalorier att dom inte ska äta, lättprodukterna. Men det kan jag ju se bland mina, unga, kollegor alltså, dom, dom köper själv det allra magraste och, använder det, och då blir det ofta när dom handlar, till vårdtagaren också den kan inte själv, säga sin önskan eller så där, att det blir. För att, typ det här med fett alltså, det smörjer ju tarmarna och det, äter man lite så ska man inte äta lättprodukter. Men det är inget hinder, för vi pratar om det och, skojar om det och, så där att ”Bred nu smör på hela mackan och inte bara i mitten” – och man pratar med vårdtagaren ”Vill du ha det på detta viset eller du vill, ha smör på hela mackan?” och, då bara säger man skojar man med kollegan när man kommer in ”Aah du bred smör på hela mackan och inte bara i mitten”. (I7)

Informanten beskriver bland annat dels hur hemtjänstpersonalens egna åsikter och kunskaper påverkar uppdraget, vilket i detta fall rör sig om inköp, och dels hur informanten påtalar ett uppfattat felaktigt arbetssätt, genom att ”skämta” om det. Uppfattningen pekar på att det finns en begränsad kommunikation mellan kollegor i organisationen, vilket även uppfattas att förekomma mellan hemtjänstpersonal och äldre.

5.4.3 Reducerad kommunikation med äldre

Inom detta mönster utkristalliserar två framträdande aspekter av en ringa kommunikation med de äldre. För det första är det uppfattningar kring den sällan förändringsbenägna äldre, där det inte uppfattas vara någon idé av att ställa frågor om och i måltidssituationen. Man har "försökt", är en vanlig uppfattning. Uppfattningar av att "veta" vad den äldre vill ha, är även vanligt förekommande, och informanter beskriver de äldre som en "öppen bok". En informants uppfattning av en frukostsituation hos en äldre:

Då går vi ut i köket, och då vet jag precis vad hon vill ha, hon vill ha ett glas tranbärsjuice, ett glas mjölk, ett glas med novicol, det är för magen och så, och sedan så äter hon havregrynsgröt, och medicin, och sedan så har hon väldigt mycket äppelmos. Och jag har jobbat, gått på detta schema i åtta månader, och där är ingenting som har ändrat sig i hennes frukost, hittills. Så det är väldigt rutinbaserat, hos henne, och sedan så, hos andra så... (I3)

Informanten ger uttryck för att kommunikationen inte är nödvändig, då informanten uppfattar sig att känna till den äldres önskemål i situationen genom dess rutin. På liknande sätt beskriver informanter hur någon äldre har en "konstant" inköpslista, och att hemtjänstpersonalen därmed inte behöver ta listan med till affären utan har den i sitt minne. Uppfattas den äldre som glömsk, beskriver några informanter hur de uppfattar att situationen "löses" genom att antingen "titta i kylskåpet" och se vad som "finns hemma", eller så har informanten fört en dialog med någon i arbetsgruppen om vad den äldre vanligen serveras. Hemtjänstpersonal beskriver hur de uppfattar sig att känna till den äldres önskemål i måltidssituationen och en informant säger:

... Och, ja så har man i regel, ja är det första gången man är på stället så frågar man kanske kollegorna "Är det gröt" eller det är, man vill vara lite grand informerad om vad det är som gäller, även om vi kan prata med personen i fråga, men, har man inte träffat dom så vet man ju inte om dom är lite glömska och så där, så man försöker ha lite koll på läget vad dom tycker om och vad dom vill ha. Så kommer man då in och så vet man då att det ska vara gröt, så kokar man gröten och, glömmer man och lägga på äppelmos så, blir man ofta påmind, "Ah du, jag vill ha äppelmos på gröten". Och ja sedan är det ju mjölk som är en vanlig dryck här ute. (I7)

Här beskriver informanten å ena sidan hur den uppfattar kollegorna att bäst känna till hur den äldre önskar sin måltidssituation. Å andra sidan visar uppfattningen hur en kommunikation in-finner sig om informanten "glömmer" något i måltidssituationen. En skild uppfattning i mönstret pekar på hur några informanter uppfattar sig att "alltid" fråga den äldre vad denne önskar, oavsett om informanten på förhand "vet" svaret.

Det andra mönstret pekar på hur hemtjänstpersonal inte gärna pratar med äldre. Informanter beskriver hur de uppfattar att de främst pratar om "vädret" eller om praktiska saker över lag med de äldre. Någon informant uppfattar att de äldre "inte har tid" att prata i samband med lunchen, men att vid frukosten kan de prata ett "par ord om frukosten och sylten". Uppfattningar av att de äldre drar upp sin sjukdomshistoria, eller att de mår dåligt och kanske saknar aptit förs fram. I sådana fall uppfattar någon informant exempelvis hur samtalet kan överbryggas genom att vänligt berätta att det är "fler som väntar på middagen". En informant beskriver hur kommunikationen med äldre kan gestalta sig:

Ja för det mesta så pratar man om vädret. Kommer man in så säger man, "Ja, gomorrön hur är det idag" – Ja eller så pratar man eller dom frågar själv. – Ofta är det så att det är vädret. Man vill inte lyssna på det att dom har ont, därför, ja dom som jag går till så vet jag redan svaret innan jag frågar dom, så jag frågar inte. Ja jag frågar alltid "Hur mår du idag?" "Hur är det idag?" Men sedan så blir det samma frågor, ja så skojar man med dom, och sedan så "Ja det är fint väder idag, jag ser att du ska på promenad idag och våren är på väg och titta vad fina blommor och, ja ofta är det så. Sådana som jag vet inte brukar klaga och säga att dom har ont, blir jag uppmärksam på det, nu är det någonting som inte brukar vara i vanliga fall, så tänker man. (I12)

Uppfattningen ovan beskriver hur informanten hanterar äldres utsagor olika i hur ofta de "klagar", och beskriver hur informanten distanserar sig från den äldre genom en ytlig kommunikation, då informanten uppfattar sig att "känna" den äldre. Det finns enligt informanter även äldre som uppfattas som "gnälliga" eller "har taggarna ut", men detta känner hemtjänstpersonal till i förväg då arbetsgruppen berättat om den äldres sinnelag, och informanterna uppfattar sig därmed "beredda" på att möta den äldre.

Jag avrundar resultatredovisningen med en skild uppfattning i det tydliga mönster som utkristalliserat sig ovan. Den skilda uppfattningen visar hur hemtjänstpersonal pratar med de äldre, om både det ena och det andra. Någon säger sig ha "glömt bort" tiden någon gång när man suttit och pratat med äldre, och någon annan ger uttryck för hur man har fikat ihop med en äldre och uppfattat det som "trevligt". En annan säger sig prata mycket med de äldre, men inte om mat. Uppfattningar av kommunikation med äldre pekar på en bred variation av mönstret inom den kvalitativt skilda uppfattningen av en reducerad kommunikation med äldre, vilket en informant även beskriver:

Vi pratar om allt möjligt, var jag kommer ifrån "Åh är det X från X?" [Informanten beskriver hur den äldre både vet informantens namn och var denne härstammar ifrån] Ja så blir jag helt imponerad av hur dom kan komma ihåg det, men så tänker jag att dom kanske inte har så mycket att tänka på. – Ja men nej vi pratar om allt, möjligt, vad jag ska göra i helgen och vad dom ska göra i helgen. Brukar jag fråga "Ska du göra någonting kul i helgen?" eller typ "Har du gjort någonting kul i helgen?" – Jag tycker det är ganska viktigt ändå, och fråga. Många är ju väldigt ensamma. (I11)

Jag vill med denna avslutande uppfattning lyfta fram hur hemtjänstpersonalen består av enskilda individer, med skilda erfarenheter och karaktärer, som i varierande grad förefaller att inverka på deras uppdrag och de äldres måltidssituation.

6 Diskussion

I detta kapitel för jag en diskussion om forskningsprocessen och studiens resultat. I uppsatsens metodkapitel beskrev jag ingående mina metodologiska val och mitt tillvägagångssätt, för att skapa transparens i studien så att läsaren kan följa dess rimlighet. Därför reflekterar jag här endast kort kring studiens metod. Därefter diskuteras studiens viktigaste resultat i ljuset av tidigare forskning. Kapitlet avslutas med ett slutord, samt studiens väckta forskningsfrågor.

6.1 Metoddiskussion

Min föresats med studien var att skapa ett unikt samtal som formades av informantens personliga och oreflekterade uppfattningar av fenomenet. Med hjälp av den fenomenografiska ansatsen och mitt forskningsetiska förhållningssätt, uppfattar jag att föresatsen infriats.

I en kritisk tillbakablick, var jag kanske onödigt noggrann med urvalsprocessen, genom att jag var rädd för ”gruppuppfattningar”, och sökte därför variationer både inom och mellan informanternas enheter. Intervjuerna visade dock inga tecken på att informanter inom respektive enhet hade liktydiga uppfattningar. Jag uppfattar det därför inte som att studien missgynnas av att en av hemtjänstens enheter inte medverkade i studien.

Att i utvecklandet av intervjuguiden tidigt genomföra en pilotstudie, visade sig värdefullt genom att jag bekantade mig med forskningsområdet och förstod hur jag kunde närma mig detta. Även observationsstudien som jag genomförde under en dag, uppfattade jag som mycket värdefull. Jag gavs möjlighet att uppleva uppdraget i praktiken, både hos den äldre i det ordinarie boendet, men också genom ett vårdtagarmöte i en arbetsgrupp. Dagen gav en djupare förståelse för hemtjänstpersonalens arbete i måltidssituationen. Intervjun med en enhetschef gav även den en ökad förståelse, vilket tillsammans utgjorde en viss referens för studien.

Under det empiriska arbetet uppfattade jag under ett tidigt stadium hur olika uppfattningar föll in i några få kategorier. Mitt beslut av att genomföra fler intervjuer efter att den uppfattade empiriska mättnaden nåtts, menar jag därför tillför styrka åt studien då inga nya kategorier tillkom genom de extra intervjuerna. Jag reserverar mig dock för att uttrycka en fullständig empirisk mättnad, då detta är en bedömningsfråga. Däremot kan jag framhålla trovärdigheten i hur informanternas utsagor beskrivits. Dessa har föregåtts av en frekvent användning av informantvalidering, samt ett noggrant lyssnande av utsagor och det outtalade ordet, vid intervju och transkribering. Analysarbetet var sedan en enda lång lärandeprocess. Dels var det en svår uppgift då materialet var digert, och dels gick jag ibland för fort fram i analysarbetet, genom att på vissa ställen påbörja tolkningen redan i resultatkapitlet. Detta uppmärksammade jag delvis själv, men hade även god hjälp handledarens iakttagelser, vilket jag uppfattar att ha stärkt studien ytterligare. Huruvida sedan läsaren finner kategoriseringen lämpligt strukturerad kan jag inte avgöra. Den har dock föregåtts av ett långt och intensivt tanke- och skrivarbete, då de kvalitativt skilda uppfattningarna i respektive beskrivningskategori, är nära relaterade till varandra och till fenomenet äldres måltidssituation som helhet.

6.2 Resultatdiskussion

Syftet med detta arbete var att beskriva och analysera hemtjänstpersonals uppfattningar av äldres måltidssituation i ett ordinarie boende. Uppfattningar av det egna uppdraget av äldres måltidssituation och mötet däri, samt situationen som sådan, både idag och framgent, tolkades utifrån en fenomenografisk ansats. Utifrån analysen av studiens tolv informanternas utsagor, utkristalliserades tio kvalitativt skilda uppfattningar, vilka kategoriserades i fyra beskrivningskategorier genom: *äldres måltidssituation*, *kontroll inom hemtjänstorganisationen*, *kunskap*, och *kommunikation*. Hemtjänstpersonalen har både gemensamma och vitt skilda uppfattningar,

och jag vill poängtera att inom respektive mönster finns en variation av uppfattningar, vilket även förefaller att påverka deras uppdrag. Resultatet är dock allt för brett och komplext, då informanternas uppfattningar berör äldres måltidssituation ur långt fler synvinklar än jag föreställt mig, varför en bearbetning av samtliga mönster är omöjlig. Jag lyfter därför här fram de mest väsentliga resultaten i studien, vilket ingalunda förringar studiens övriga resultat eller värde. Jag relaterar resultaten till den problematik som fenomenet omgärdas av, i ljuset av tidigare forskning.

6.2.1 Ett bristande system

Det centrala i studien är tiden. Tid som finns, tid som inte finns, tid som tas, tid som ges, och framförallt tid som styr. Hemtjänstpersonalen uppfattar uppdraget kontrollerat av överordnade och äldre med sina anhöriga, men även av kollegor. Uppdraget är komplext och kräver kunskap inom många områden för en adekvat och tillfredsställande hantering. Hemtjänstpersonalens uppfattningar av uppdraget pekar dock på en bekymmersam riktning, där äldres heterogena måltidssituation vare sig är adekvat eller tillfredsställande. Uppdraget brister i både innehåll och struktur. Utsagor framhålls av en bakbundenhet i uppdraget, men ger samtidigt uttryck för ett vagt och bristande styrsystem. Detta förefaller att skapa utrymme för att personliga åsikter och värderingar styr uppdraget, där arbetsgruppen utgör normen. Uppfattningar av brister i kommunikation på alla nivåer i systemet, samt en otydlighet i uppdrag och ansvar framhålls. Det framträder en nyanserad bild av otillräcklighet, och hemtjänstpersonalen ger uttryck för en bristande kunskap i uppdraget. Andra studier pekar också på tidsproblematik och brister i äldreomsorgens styrsystem, samt hur otydligheten är förenad med en känsla av otillräcklighet där brister i kommunikationen bottnar i systemets ledarskap och policy (Larsson, 1996; Drugge, 2003; Häggström m.fl., 2004; SOU, 2005; Segesten, 2007; Ahnlund, 2008; Andersson-Felé, 2008; Anjou, 2008; SOU, 2008a).

Äldreomsorgens övergripande lagar innehåller diffusa begrepp som öppnar upp för en bred tolkning. Jag framhåller dock genom hemtjänstpersonalens uppfattningar av uppdraget och hur det hanteras, att äldres måltidssituation inte ryms inom SFS 2001:453 och SOFS 2006:11 ramar, eller uppnår regeringens proposition 1997/98:113, om vilka mål som skall styra äldreomsorgen. Äldre saknar självbestämmande och personal saknar adekvat kunskap. Kommunens egna riktlinjer verkar inte heller nå fram till hemtjänstpersonalens uppdrag av äldres måltidssituationer. Uppdraget förefaller att sakna ett rehabiliterande synsätt och det gemensamma ansvar för helhetsperspektivet, som riktlinjer förespråkar. Kvalitetssäkring och utveckling av uppdragets system förefaller att stagnera, då samarbetet är ringa. Det förefaller som om nutrition inte betraktas med samma dignitet som övrig medicinsk behandling, och jag relaterar till Mattsson Sydners (2002) drygt tio år gamla studie, och konstaterar att utvecklingen inom äldreomsorgen förefaller att ha avstannat.

Min studie förefaller att peka på hur äldres integritet och inflytande i måltidssituationen rationaliseras bort i systemets organisering. Det genuina mötet uteblir. Hemtjänstpersonal uttrycker inte sällan en ringa förståelse för äldre och åldrandet, med exempelvis dysfunktioner i kognitionen, vilket kan komma till uttryck i stereotypa attribut av äldre. Styrsystemet ger dock föga tid för reflektion och uppfattningarna kan bottna i aktuell tidsproblematik, men även i en kunskapsbrist. Äldre kan beskrivas med negativa epitet och uppfattningar ges av hur hemtjänstpersonal antar icke-konstruktiva strategier. Professionalismen får i min studie ibland ge vika för hemtjänstpersonals önskan av att forma måltidssituationen på eget manér. Kommunikation *med* den äldre reduceras i måltidssituationen till att det pratas *om* den äldre, i en informell kontext där personliga åsikter lämnas företräde. Helheten förefaller att utebli då måltidens sociala, emotionella och kulturella aspekt förbises, vilket även tidigare studier pekar på (Franssén, 1997; Ingvad, 2003; Mattsson Sydner & Fjellström, 2005; Andersson, 2007).

Att framhålla brister i det styrsystem som omfattar äldres måltidssituation, kan förefalla studien övermäktigt, då forskningsansatsen utgörs av hemtjänstpersonals uppfattningar allena. Det har genom informanternas utsagor dock utkristalliserats en distinkt uppfattning av hur uppdraget ”rullar på”, utan att formellt kommuniceras i genuina möten. Jag diskuterar nedan mina fynd utifrån tre aspekter i hemtjänstpersonals möten med: *överordnade*, *kollegor* och *äldre*. Därigenom önskar jag belysa brister i det styrsystem som omfattar uppdraget av äldres måltidssituation.

6.2.2 Hemtjänstpersonals möten med överordnade i måltidssituationen

Hemtjänstpersonal ger i ett första skede uppfattningar av hur uppdraget av äldres måltidssituationer diskuteras genom frekventa möten, med både arbetsgrupp och överordnade, såsom enhetschef och samordnare. I utsagorna utkristalliserats dock ett mönster av en motsägande bild, där kommunikationen brister och det genuina mötet uteblir. Kommunikation blir till en information i form av en *envägskommunikation*. Det diskuteras enbart vid praktiska och medicinska omständigheter, då någon äldre uppfattas magra av eller har en ihållande aptitlöshet. Bristen av samarbete tydliggörs här, då det inskränker sig till att omfatta distriktssköterska och arbetsterapeut. En dialog med exempelvis köksorganisationen infinner sig inte, trots att Socialtjänstlagen framskriver krav på samarbete över yrkesgränser och mellan organisationer. Brister i kommunikation och samarbete, men också värdet av ett tvärprofessionellt synsätt för att möta äldres behov visas i tidigare studier (Luppen, 2002; Sillén, 2004; Carlström, 2005; Nilsson, 2007; Hussain, 2008; SOU, 2008a; SOU, 2008b). Hemtjänstpersonalen i min studie ger även uttryck för hur styrsystemet ger uppdraget föga tid för reflektion. Med en bristande tid för reflektion och ringa samarbete, förefaller uppdragets utveckling att hämmas. Forskning framhåller reflekterandets värde i utvecklingsprocessen och i arbetsmiljön, men även i mötet med den äldre (Blomberg & Sahlberg-Blom, 2007; Ahnlund, 2008; Johansson, 2008).

Uppfattningar av en maktlöshet uttrycks i min studie av hemtjänstpersonal, där överordnade inte lyssnar eller stödjer personalen i uppkomna problem, såsom när tiden uppfattas som knapphändig i måltidssituationen. Hemtjänstpersonal kan här ställas mot varandra, då chef söker stöd i den raske personalen. Här undersöks inte hur behoven kan uppfattas olika, utan den rationelle vinner kampen och tidsutrymmet består. Uppfattningar framhålls även av hur problem inom måltidssituationen tystas ner under möten, vilka även uppfattas ha en informell karaktär. Uppfattningar förs fram av hur detta leder till att problem kommuniceras antingen utanför mötet eller inte alls. Äldreomsorgsstudier pekar på en ledarskapsproblematik där en informell kommunikation ofta infinner sig hos omsorgspersonal och utvecklingen hämmas, då kommunikationen inom systemet brister (Franssén, 1997; Ahnlund, 2008; Andersson-Felé, 2008; Anjou, 2008; SOU, 2008a). Jag vill i sammanhanget påpeka hur utvecklingen är beroende av erfarenhetsbaserat lärande och informella möten. Vilket dock kräver en interaktion mellan omsorgspersonal och arbetsledare, där en formell utbildning varvas med ett erfarenhetsbaserat lärande genom handledning (Astvik, 2003; Drugge, 2003; Häggström m.fl., 2005; Socialstyrelsen, 2009). Istället för en hög närvaro hos överordnade med en struktur på möten, där brister i kunskap lyfts upp på agendan, ger hemtjänstpersonal i min studie uttryck för hur överordnade uppfattas att inta en iakttagande roll. Känslan av att inte vilja blottlägga egna kunskapsbrister i måltidssituationen hos hemtjänstpersonalen uttrycks. Även dynamiken och ett kollektivt inflytande förefaller att saknas i hemtjänstpersonalens arbetsgrupper, vilket reducerar möjligheter till att skapa en positiv arbetsmiljö. Forskning pekar på liknande sätt hur en arbetsledare med en hög närvaro och ansvarstagande, med förmåga att bygga fungerande arbetsgrupper, skapar kvalitet, arbetstillfredsställelse och effektivitet (Larsson, 1996; Ingvad, 2003; Ahnlund, 2008).

Hemtjänstpersonalen i min studie uttrycker en generell uppfattning av att arbetet i äldres måltidssituation är enkelt och att det näppeligen krävs någon kunskap däri. Uppdraget uppfattas att inskränka sig till att omfatta de äldres lunch, och att värma en matlåda. Dock pekar deras ut-sagor på att storsystemet inte följer gällande lagar och riktlinjer av kunskap och utveckling, vilket även framhålls i tidigare studier (Socialstyrelsen, 2000b; Svensson, 2007; Hasson & Arnetz, 2008). Oerfaren och utbildad personal anses av överordnade uppdraget moget efter blott två dagars introduktion, och exempel ges på hur äldre får äthjäl, utan vare sig formell kunskap eller direktiv från överordnade. Livsmedelsverket (2003) framhåller hur matning kan både vara integritetskränkande och förnedrande för den äldre. Uppdraget i äldres måltids-situation är behäftat med en rad ställningstagande och bör därför ges av utbildad personal.

Under intervjuernas gång ger hemtjänstpersonal på olika sätt ändock uttryck för en otillräck-lig kunskap, vilket i flera fall sker i samband med att de relaterar till den egna måltidssituatio-nen. De uttrycker ett behov av vidareutbildning, då de uppfattar kompetensutveckling som ringa. En villrådighet utkristalliseras då de uppfattar sig att inte veta hur de ska hantera svåra och påfallande frekventa situationer, såsom att äldre saknar aptit. Hemtjänstpersonalen i studien ger uttryck för att man gör så gott man kan, men i tonen framträder en otillräcklighet inte enkom i *hur* uppdraget ska hanteras, utan även i *vad* uppdraget innefattar. I hemtjänst-personalens utsagor av hur kommunikationen brister mellan samtliga aktörer i uppdraget före-faller det sociala samspelet och dess kommunikation att komma i obalans. Kommunikation utgör enligt forskning grunden i omsorgsarbete och organisationer (Heide m.fl., 2005; Stål, 2008). Bristen är mångfacetterad. I min studie förefaller det istället att utvecklas en *tyst kunskap* i systemet, där hemtjänstpersonal antas besitta erforderliga kunskaper, utan att vare sig kunskap eller utveckling diskuteras. Problemet med kunskapsbrist uppfattas, enligt intervju med en av kommunens enhetschefer, att gälla utbildad personal, och yngre medarbetare som uppfattas att inte kunna laga mat. Enhetschefen uppfattar sig samtidigt inte känna till vad som ingår i omvårdnadsutbildningen som ges.

Lokala riktlinjer uppfattas av hemtjänstpersonal i min studie som politiska floskler, och verkar vare sig att eftersträvas eller att vara kända. Ej heller förefaller nationella riktlinjer från ESS-gruppen (Livsmedelsverket, 2003) som omfattar måltider inom äldreomsorgen, att vara kända. Uppfattningar framhålls av att de äldre erbjuds få måltider under en alltför kort period av dygnet, vilket kan komma till uttryck i att äldre uppfattas att ha en nattfasta på drygt 15 timmar. Med beaktning av hemtjänstpersonalens varierade men ändock gemensamma uppfattning av en otydlighet i uppdraget av äldres måltidssituationer och en otillräcklighet i mötet med äldre däri, förefaller det befogat att ställa sig frågan: Vilket värde måltidssituationen uppfattas att ha hos överordnade inom hemtjänstorganisationen? Enhetschefen som intervjuades i studien uppfattar exempelvis att de lokala riktlinjerna enkom handlar om lunchen. Jag vill i sammanhanget på-peka motsatsen, men även framhålla hur delar av dessa innefattar begrepp såsom *enklare be-redning* och *uppvärmning*, vilket enligt Weurlander och Gurner (2006) bidrar till en trivialiser-ing av måltiden och isolerar uppdraget från övrig vård- och omsorg. Hemtjänstpersonalens uppfattningar i min studie uttrycker en ojämn balans i uppdraget av äldres måltidssituation mellan påverkansmöjlighet, samt krav och stöd från överordnade. Med riktlinjers diffusa begrepp och hemtjänstpersonalens uppfattade brist av kommunikation, där uppdragsbeskriv-ningar och ansvar⁸ inte uttalas, förefaller det att ges utrymme för tolkningar av både bistånd och riktlinjer, genom olika *subsystem*. Forskning inom äldreomsorgen pekar på hur en be-gränsad kommunikation kan bidra till att autonoma strukturer bildas (Karlsson, 2006; Andersson-Felé, 2008; Ahnlund, 2008; Anjou, 2008).

⁸ Enligt intervju med enhetschef inom hemtjänsten (2009-03-24) finns inget uttalat ansvar för hemtjänstpersonalen i äldres måltidssituation, utan ansvaret kan mer ses som moraliskt eller lagligt.

6.2.3 Hemtjänstpersonals möten med kollegor i måltidssituationen

I de utvecklade subsystemen som hemtjänstpersonalen ger uttryck för i min studie, utkristalliserar sig en *grupporientering*. Den sociala gemenskapen med arbetskamrater är central, och kan ur ett organisatoriskt perspektiv uppfattas som ett positivt inslag. I uppfattningarna framträder dock ett annat mönster. Systemet utvecklar en informell jargong, vilket avspeglas i hur enskilda åsikter och värderingar tar plats i uppdraget. Hemtjänstpersonal ger uttryck för att det pratas mer *om* än *med* de äldre, vilket forskning också lyfter fram (Franssén, 1997; Ahnlund, 2008). Hemtjänstpersonal förbereder sig både på vad den äldre anses önska sig i måltidssituationen, och på vilket humör den äldre uppfattas att ha. Den vida uppfattningen hos hemtjänstpersonal av sin ringa påverkansmöjlighet, pekar dock här på en överordnad roll. Förhandsinformationen förefaller att leda till ett rationellt förhållningssätt där det genuina mötet i måltidssituationen uteblir. Även tidigare forskning pekar på hur äldre och omsorgspersonal inte möts i måltidssituationen, och mötet är avhängigt på omsorgspersonals intresse och förmåga (Mattsson Sydnér & Fjellström, 2005; Saletti, 2007; Segesten, 2007).

Ur grupporienteringen och dess informella möten, utkristalliserar ett ytterligare mönster av uppfattningar i en slags *groupthink*. Jag stödjer mig på Ingvads (2003) tolkning av Janis snart fyrtio år gamla teori, där den enskilde gruppp medlemmen inte kritiskt granskar och kommunicerar, av majoriteten i gruppen eller dess ledare, tagna beslut. Arbetsgruppen har även en illusion av en hög moralisk standard. I min studie uttrycks en distinkt uppfattning av hur de respektive arbetsgrupper utvecklade olika förhållningssätt i uppdraget av äldres måltidssituation. Hemtjänstpersonal refererar gärna till vilka åsikter och värderingar som råder i densamma, vilket även framhålls tidigare studier (Andersson-Felé, 2008; Anjou, 2008; SOU, 2008a).

Det förefaller i min studie, som att det i dessa subsystem tolkas vad som är tillåtet i uppdraget, genom en slags *internkontroll*. Arbetsgruppen intar en överordnad ställning av den enskilde hemtjänstpersonalen. I praktiken kan detta komma till uttryck i att hemtjänstpersonal uppfattar det som inte tillåtet att koka extra grönsaker till den äldres matlåda, eller koka ett ägg till den äldres middag. Samtidigt uttrycks en generell uppfattning bland hemtjänstpersonal, av att man ”gör gott” och att man har en ”god kontroll” på de äldre. I tonen bakom den enhetliga fasaden, utkristalliserar i min studie dock ett mönster av en låg sammanhållning inom respektive arbetsgrupp. Tidigare forskning (Ingvad, 2003) pekar på liknande fynd, och beskriver hur frustrationer och negativa uppfattningar av omsorgsarbetet avleds genom att konstruera fiender i exempelvis anhöriga. I min studie framkommer uppfattningar av frustration över en ringa påverkan i det enahanda uppdraget hos de respektive äldre. Hemtjänstpersonal uttrycker även en stereotyp uppfattning av äldre, och i ett inledande skede av intervjuerna ges ibland uppfattningar av en önskan om ett annat yrke. Anhöriga förefaller även här att ses som en slags fiender. De uppfattas kontrollera hemtjänstpersonal, men också genom hur de inte uppfattas att bry sig om de sina, vilket enligt hemtjänstpersonal avspeglas i tomma kylskåp och torftiga hemlagade måltider.

I uppdraget som ”rullar på” ges hemtjänstpersonal ingen tid till reflektion. Avsaknaden är märkbar då min studie tillåter reflektion, och samtliga informanter uttrycker i varierande utsträckning hur de inte har ”tänkt” på sitt uppdrag och fenomenet som sådant. Problematiken kan handla om en ledarskapsfråga, med ytterligare brister i styrsystemet som följd. Jag väljer dock här att lyfta fram utsagor från hemtjänstpersonal, som förefaller att ha en reflekterande förmåga, genom att beskriva hur de tänker på uppdraget, och vad det kan leda till.

Uppfattningar här förefaller att peka på hur hemtjänstpersonal tar ett steg tillbaka, och studerar både uppdrag och den äldre med en empatisk förmåga, utan att överidentifiera sig med den äldre och behålla en professionalism. Personalen förefaller även att *möta* den äldre, då kommunikationen i måltidssituationen tillåts att ta tid. Forskning framhåller hur ett emotionellt

karaktärsdrag pekar på ett konstruktivt samspel, och att den egna viljan av att se *personen* som en avgörande faktor i kommunikationen (Ingvad, 2003; Stål, 2008). Hemtjänstpersonal beskriver i min studie hur de bestämt sig för att sluta stressa i uppdraget av äldres måltidssituation. Stress smittar enligt personalen av sig på den äldre och skapar en otillfredsställande situation för båda. Uppfattningar framhålls även av att biståndet enkom är en fingervisning, och att uppdraget utförs efter den aktuella situationen. Det förefaller som att hemtjänstpersonal här har en större drivkraft och möjligen ett större individuellt ansvarstagande än övrig hemtjänstpersonal i studien. Förhållningssättet kan peka på en organisatorisk mognad och självständighet, då forskare menar att detta påverkar motivation, förmåga och säkerhet hos en anställd (Andersson-Felé, 2008). Hemtjänstpersonal som i min studie ger uttryck för hur de tänker på sitt uppdrag, i handling och förhållningssätt, visar inte enkom avsteg mot bistånd, utan uttrycker även uppfattningar av att kunna hantera och förstå äldres ibland skiftande humör.

Reflektioner ges även av hur äldre möjligen reducerar variationen i måltidssituationen, till förmån för att simplificera uppdraget för hemtjänstpersonalen. Uppfattningen är i paritet med forsknings beskrivning av hur ojämlika maktförhållande anpassar val och önskemål enligt den uppfattade rådande ideologin. Forskning framhåller även hur en komplex relationshantering kräver utbildning och reflektion, inte minst av det egna förhållningssättet, men också en respekt för andra människor (Astvik, 2003; Pratten, 2003; Wadensten, 2005; Blomberg & Sahlberg-Blom, 2007; Sandman, 2007; SOU, 2008a).

Det utkristalliserade mönstret av en låg sammanhållning i respektive arbetsgrupp, tydliggörs bland hemtjänstpersonal som i min studie uppfattar sig att tänka på sitt uppdrag. Det förefaller som att deras förhållningssätt strider mot den egna arbetsgruppens ”gemensamma” förhållningssätt i hanteringen av uppdraget av äldres måltidssituation. Hemtjänstpersonal ger uppfattningar av hur schismer och konfrontationer i arbetsgruppen kan uppstå. Även tidigare forskning pekar på hur arbetsgruppen intar en överordnad ställning av den enskilda hemtjänstpersonalen (Ahnlund, 2008; Andersson-Felé, 2008, SOU, 2008a).

Samtliga hemtjänstpersonal ger dock i olika utsträckning uttryck för hur avsteg ifrån bistånd i äldres måltidssituation görs. Avstegen pekar på en känsla av otillräcklighet. Uppfattningar ges av att endera ”smyga” med den utökade hjälpen, eller att snarast informera kollegor och därigenom söka acceptans för aktuellt avsteg. I uppfattningarna verkar en rädsla för den egna arbetsgruppen och dess utarbetade normer att utkristallisera sig. Forskning visar på hur avsteg från biståndet görs, och ses utifrån en otillfredsställelse av uppdraget (Mattsson Sydner, 2002; Drugge, 2003). Anmärkningsvärt är dock att avstegen förefaller att främst kommuniceras och konfronteras inom gruppen, och når sällan fram till överordnade. Min iakttagelse är i linje med tidigare forskning, vilken pekar på hur enskild hemtjänstpersonal med ett inskränkt ansvarstagande inte återkopplar till chefer, utan intar ett distanserat förhållningssätt genom arbetsplatsens struktur och normsystemet i den egna arbetsgruppen (Andersson-Felé, 2008).

6.2.4 Hemtjänstpersonals möten med äldre i måltidssituationen

Brister i kommunikation uttrycks även i hemtjänstpersonals uppfattningar av mötet med äldre. Utsagor pekar på en reducerad kommunikation i uppdraget av äldres måltidssituation, vilket även framkommer i liknande studier (Franssén, 1997; Sillén, 2004; Ahnlund, 2008; Drugge, 2008). Hemtjänstpersonal ger i min studie uttryck för att de *vet* vad den enskilde äldre önskar sig i måltidssituationen. Vetskapen erhålls dels genom den äldres ringa förändringsbenägenhet och dels genom den informella kommunikationen kollegor emellan. Vetskapen förefaller inte sällan att grunda sig på subjektiva referenser och kolliderar med den äldres faktiska önskemål. Hemtjänstpersonal uppfattar då den äldre som vrång och påpasslig, då denne uttrycker sin mening. Forskning visar hur hemtjänstpersonals förmåga att hantera äldres beroendeställning påverkar mötet, samt hur subjektiva uppfattningar kan reducera den äldre (Eide & Eide, 1997;

Ingvad, 2003; Stål, 2008). Även Robert Rosenthals och Lenore Jacobsons (2003) studie, *Pygmalioneffekten*, beskriver hur en förhandsuppfattning av en person påverkar den egna uppfattningen av den personen, och mötet dem emellan. Uppfattningar framkommer i min studie av hur äldre uppfattas som långsamma eller har svårt för att uttrycka sina önskemål i måltidssituationen. Kommunikationen reduceras. Det verkar som att hemtjänstpersonal med brist på tid eller kunskap, ej heller beaktar eventuell dysfunktion i äldres kognition, vilken kan fördröja kommunikationen (Johansson, 2008). Forskare menar att en reducerad kommunikation likt ovan, kan leda till i ett främlingsskap mellan omsorgspersonal och den äldre (Drugge, 2003; Ingvad, 2003; Andersson, 2007; Saletti, 2007).

Utsagor av hur kommunikationen brister på samtliga nivåer i systemet, ger även utrymme för personliga uppfattningar av hur hemtjänstpersonal ser på äldre och äldres kostintag. Hemtjänstpersonalen uttrycker en stereotyp uppfattning av äldre som eländiga, ensamma och väntande på sällskap i måltidssituationen. En del hemtjänstpersonal ger även uttryck av hur det kan anses normalt med viktnedgång hos äldre, och att de äter små portioner. Studier lyfter fram hur subjektiva uppfattningar och attityder inom äldreomsorgen, utgör en risk för både utveckling och malnutrition. Krav på tydligare ansvarsfördelning efterlyses (Socialstyrelsen, 1999; Andersson, 2007; Brown & Copeman, 2008; SOU, 2008a; Westerholm, 2008).

Uppfattningar av en reducerad kommunikation med de äldre i min studie, pekar på att leda till ett rationellt förhållningssätt av uppdraget i äldres måltidssituation. Hemtjänstpersonal tar över den äldres sysslor, bland annat på grund av en uppfattad tidsbrist. Det rehabiliterande synsätt som kommunen uttrycker i sina *Allmänna riktlinjer*, förefaller därmed inte att infinna sig. En äldre kan exempelvis inta en frukost med fyra glas framför sig av allehanda innehåll, utan att aktuell hemtjänstpersonal reflekterar över hur glasen inger ett intryck av "löpande band". Det sociala innehållet i måltidssituationen förefaller att utebli, då hemtjänstpersonal inte ger uttryck av att reflektera över vad sammanhanget gör med maten. Vilket implicit även tar bort helhetsupplevelsen av måltidssituationen. Forskning lyfter fram hur måltiden utgörs av mycket mer än en substans allena, och att maktdimensionerna i omsorgsarbetet utgörs av det känslomässiga samspelet. Ett rationellt karaktärsdrag hos hemtjänstpersonal pekar på ett destruktivt samspel parterna emellan (Szebehelys, 1995; Bergh, 2002; Ingvad, 2003; Gustavsson & Strömberg, 2004; Burstedt m.fl., 2006). Den sociala aspekten förs dock fram av hemtjänstpersonalen i min studie, då de uttrycker sina önskemål av förändring i uppdraget. Uppfattningarna pekar på en lugn måltidssituation med större spridning mellan måltiderna över dygnet. Att känna doft av mat, samt ha valmöjlighet, självbestämmande och respekt för den äldre. Gemenskapen beskrivs som viktigt i äldres måltidssituation. Uppfattningarna som ges, överrensstämmer till stora delar med de rekommendationer som finns för äldres måltidssituationer, men som av olika anledningar föga beaktas inom äldreomsorgen.

I likhet med andra studier (Drugge, 2003; Ahnlund, 2008) uttrycker samtliga hemtjänstpersonal i min studie uppfattning av hur tidsproblematiken är central, oavsett vilket förhållningssätt de ger uttryck för. I utsagor där kommunikationen reduceras genom rationell hantering av uppdraget, uppfattar sig även hemtjänstpersonal att inte hinna med äldres heterogena men basala önskemål i måltidssituationen. Viss hemtjänstpersonal uppfattar sig exempelvis inte att kunna tillmötesgå äldre som önskar mannagrynsgröt till frukost. Detta uppfattas att ta för lång tid att bereda, och äldre brukar då nöja sig med annat. Anmärkningsvärt i sammanhanget är hur den uppfattade tidsbristen inte förs fram till överordnade, vilket pekar på en bristande kommunikation i systemet. Uppdraget rullar istället på genom en slags *förhandling*. Förhandlingar inom hemtjänsten förs fram i tidigare forskning, och studier framhåller hur äldre bör ges uppmärksamhet och stöd till ett oberoende i måltidssituationen (Gustavsson m.fl., 2003; Wikby, 2006; Andersson, 2007; Kullberg m.fl., 2008).

I min studie framkommer uppfattningar av hur hemtjänstpersonal beskriver äldre med negativa epitet i måltidssituationen. Äldre kan uppfattas som: långsamma, envisa, snåla, bortskämda, besvärliga och utnyttjande. Hemtjänstpersonal kan även uttrycka en frustration över den bristande förändringsbenägenhet som äldre uppfattas att ha. Uppfattningar av en sådan karaktär, ges av hemtjänstpersonal som förefaller att distansera sig från uppdraget, dock inte på ett professionellt manér, utan genom *icke-konstruktiva* strategier. Uppfattningar ges av hur man inte reflekterar över hantering och uppkomna situationer, utan arbetet bara rullar på. Omedvetet eller medvetet förefaller både känslor och ansvarstagande i måltidssituationen att distanseras. Forskare menar att ett förnekande av den rådande verkligheten genom distansering, skapar negativa konsekvenser för både omsorgskvalitet och arbetsmiljö (Astvik, 2003; Drugge, 2003; Ingvad, 2003; Andersson, 2007). Hemtjänstpersonal i min studie beskriver i likhet med tidigare forskning (Larsson, 1996) hur subjektiva bedömningar av äldre påverkar uppdraget. Informanter beskriver hur biståndet följs gentemot vissa äldre medan avsteg görs mot andra äldre. Uppfattningar framkommer av hur viss hemtjänstpersonal i min studie heller inte vill prata eller lyssna på äldre, då dessa upplevs vilja berätta samma saker om och om igen. Utsagor ges även av att äldre som inte vanligtvis ältar ges mer uppmärksamhet.

Huruvida ett förhållningssätt likt ovan beror på bristande kunskap eller kommunikativa brister av olika anledningar, ligger utanför studiens ram att ytterligare diskutera. Jag ser det dock av största vikt att lyfta fram uppfattningar som ovan, och visa att dessa existerar bland hemtjänstpersonal. Forskning framhåller att det är väsentligt att ge den äldre tid, men också att ha en empatisk förmåga och en vilja av att möta den äldre. Dock påpekar forskare att kommunikationen i organisationen bottnar i dess styrsystem (Larsson, 1996; Astvik, 2003; Drugge, 2003; Ingvad, 2003; Segesten, 2007; Ahnlund, 2008; Anjou, 2008; SOU, 2008a).

6.3 Slutord

Hemtjänstpersonalens öppna förhållningssätt i studien skapade ett dilemma för mig när analysen skulle lyftas fram. Jag ville vare sig generalisera eller lägga ytterligare ”lök på laxen”, till en yrkeskår som inte sällan utpekats att ha brister i både kompetens och engagemang. Men min studie pekar dessvärre på nedslående resultat. Viss hemtjänstpersonal ger uttryck för ett destruktivt förhållningssätt i sitt uppdrag av äldres måltidssituationer. Dessutom uttrycker hemtjänstpersonal både en otillräcklig kunskap och en otydlighet i uppdraget av äldres måltidssituationer. Jag menar i likhet med andra forskare, att problematiken inom hemtjänsten bottnar i styrsystemet, och inte i enskild hemtjänstpersonal. Hemtjänstpersonalens uppdrag av äldres måltidssituationer kräver en balans mellan krav, inflytande och socialt stöd, vilket nås genom ansvarstagande och engagerade arbetsledare. För att skapa ett genuint möte där måltidens sociala, emotionella och kulturella aspekter ges utrymme, menar jag med stöd av studien och dess referenser, kräver både utbildning och ett hållbart styrsystem. Mina fynd står i motsatsförhållande till enhetschefers inte sällan allmänna inställning av hur personlig lämplighet i äldreomsorgen, ges företräde före en snäv utbildning. Jag menar dock att det ena inte förtar det andra, och hänvisar till ett citat från Luppens kunskapscenter (2004) att ”inget är bättre än den svagaste länken”.

6.4 Genererade forskningsfrågor

Utifrån min studies resultat och tidigare äldreomsorgsforskning, ser jag ett behov av minska förståelseklyftan mellan äldres måltidssituation och dess styrsystem. Genom aktionsforskning ser jag en möjlighet att utveckla uppdraget av äldres måltidssituation och skapa förståelse för dess sammanhang. I praktiken kan detta både leda till en professionalisering för omsorgspersonal av uppdraget, och en tillfredsställande måltidssituation för de äldre.

Litteraturlista

- Abrahamsson, L., Andersson, A., Becker, W. & Nilsson, G. (2006). *Näringslära för högskolan* (5:e uppl.). Stockholm: Liber.
- Ahlgren, M. (2004). Den privata måltidens rum. Ingår i I.-B. Gustavsson & U.-B. Strömberg (Red.). *Tid för måltidskunskap* (ss. 111-115). Örebro: Örebro universitet.
- Ahnlund, P. (2008). *Omsorg som arbete. Om utbildning, arbetsmiljö och relationer i äldre- och handikappomsorgen* (Institutionen för socialt arbete 57). Diss. Umeå: Umeå universitet.
- Akner, G. (2006). *Kvalitetssäkring av mat och måltider inom äldreomsorgen* (Socialstyrelsens artikelserie: Mat för äldre – inom vård och omsorg, 2006:7). Stockholm: Socialstyrelsen.
- Andersson, K. (2007). *Omsorg under förhandling: Om tid, behov och kön i en föränderlig hemtjänstverksamhet* (Umeå University Social Work Studies, 55). Diss. Umeå: Department of Social Welfare, Umeå University.
- Andersson-Felé, L. (2008). *Leda lagom många. Om struktur, kontrollspann och organisationsideal* (Förvaltningshögskolan 20). Diss. Göteborg: Förvaltningshögskolan, Göteborgs universitet.
- Anjou, L. (2008). *Politisk styrning av kommunal tjänsteproduktion i egen regi. En flerfallsstudie av sjukvård och äldreomsorg* (Doktorsavhandling). Göteborg: Företagsekonomiska institutionen, Handelshögskolan, Göteborgs universitet.
- Astvik, W. (2003). *Relationer som arbete. Förutsättningar för omsorgsfulla möten i hemtjänsten* (Arbete och Hälsa, 2003:8). Diss. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Bergendahl, E. (2007). *Depression among the very old* (Umeå University Medical Dissertations, New Series 1132). Diss. Umeå: Umeå University Medical Dissertations.
- Bergh, A. (2002). Matlådan i gränslandet mellan service och omsorg. Ingår i L. Andersson (Red.). *Socialgerontologi* (ss. 348-369). Lund: Studentlitteratur.
- Blomberg, K. & Sahlberg-Blom, E. (2007). Closeness and distance: a way of handling difficult situations in daily care *Journal of Clinical Nursing* 16 (2), 244-254.
- Brembeck, H., Karlsson, M., Ossiansson, E., Shanahan, H., Jonsson, L. & Bergström, K. (2005). *Vin, växthus och vänskap* (Rapport 1 från projektet "Den mångdimensionella matkonsumenten. Värderingar och beteende hos konsumenter 55+"). CFK-Rapport 2005:04). Göteborg: Institutionen för mat, hälsa och miljö, Göteborgs universitet.
- Brembeck, H., Karlsson, M., Ossiansson, E., Shanahan, H., Jonsson, L. & Bergström, K. (2006). *Maten och det nya landet* (Rapport 2 från projektet "Den mångdimensionella matkonsumenten. Värderingar och beteende hos konsumenter 55+"). CFK-Rapport 2006:05). Göteborg: Institutionen för mat, hälsa och miljö, Göteborgs universitet.

- Brembeck, H., Karlsson, M., Ossiansson, E., Shanahan, H., Jonsson, L. & Bergström, K. (2007). *Fika, fiske och föreningsliv* (Rapport 3 från projektet "Den mångdimensionella matkonsumenten. Värderingar och beteende hos konsumenter 55+"). CFK-Rapport 2007:06). Göteborg: Institutionen för mat, hälsa och miljö, Göteborgs universitet.
- Brown, L. E. & Copeman, J. (2008). Nutritional care in care homes: experiences and attitudes of care home staff *Journal of Human Nutrition and Dietetics* 183 (4), 383.
- Bryman, A. (2004). *Social Research Methods* (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Burstedt, A., Fredriksson, C. & Jönsson, H. (Red.) (2006). *Mat. Genealogi och gestaltning*. Lund: Studentlitteratur.
- Carlström, E. (2005). *I skuggan av Ädel – integrering i kommunal vård och omsorg*. Diss. Göteborg: Förvaltningshögskolan, Göteborgs universitet.
- Dicksdotter Hermansson, P. (2008). *Måltidens dilemman. Äldres uppfattning om den egna måltidssituationen* (Kandidatuppsats). Göteborg: Institutionen för mat, hälsa och miljö, Göteborgs universitet.
- Drugge, C. (2003). *Omsorgsinriktat lärande. En studie om lärande i hemtjänsten*. Diss. Luleå: Institutionen för lärarutbildning, Luleå tekniska universitet.
- Eide, H. & Eide, T. (1997). *Omvårdnadsorienterad kommunikation. Relationsetik, samarbete och konfliktlösning* (I. Almquist, övers.) [Orig.: Kommunikasjon i relasjoner samhandling, konfliktlösning, etikk]. Lund: Studentlitteratur.
- Endevelt, R., Werner, P. & Stone, O. (2006). Dietitians' attitudes regarding elderly nutritional factors *Journal of Nutrition for the Elderly* 26 (1-2), 45-58.
- Franssén, A. (1997). *Omsorg i tanke och handling*. Diss. Lund: Institutionen för socialt arbete, Lunds universitet.
- Gustafsson, K., Andersson, I., Andersson, J., Fjellström, C. & Sidenvall, B. (2003). Older women's perceptions of independence versus dependence in food-related work *Public Health Nursing* 20 (3), 237-247.
- Gustavsson, I.-B. (2004). Deb medvetna kokkonsten 1. Ingår i I.-B. Gustavsson & U.-B. Strömberg (Red.). *Tid för måltidskunskap* (ss. 163-174). Örebro: Örebro universitet.
- Gustavsson, I.-B. & Strömberg, U.-B. (Red.) (2004). *Tid för måltidskunskap*. Örebro: Örebro universitet.
- Gustavsson, R. Å. (1987). *Traditionernas ok: den svenska hälso- och sjukvårdens organisering i historie-sociologiskt perspektiv*. Diss. Stockholm: Esselte studium.
- Hansen, K. V. (2004). Restaurantkunders måltidsupplevelser. Ingår i I.-B. Gustavsson & U.-B. Strömberg (Red.). *Tid för måltidskunskap* (ss. 297-306). Örebro: Örebro universitet.

- Hasson, H. & Arnetz, J. E. (2008). Nursing staff competence, work strain, stress and satisfaction in elderly care: a comparison of home-based care and nursing homes *Journal of Clinical Nursing* 17 (4), 468-481.
- Hays, N. P. & Roberts, S. B. (2006). The anorexia of aging in humans *Physiology & Behavior* 88 (3), 257-266.
- Heide, M., Johansson, C. & Simonsson, C. (2005). *Kommunikation & organisation*. Malmö: Liber.
- Hellström, U. M. (2003). *Att överbrygga perspektiv: En studie av behovsbedömningssamtal inom äldreinriktat socialt arbete* (Göteborg Studies In Educational Sciences, 205). Diss. Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Hollis, J. H. & Henry, C. J. K. (2007). Dietary variety and its effect on food intake of elderly adults *Journal of Human Nutrition and Dietetics* 20 (4), 345-351.
- Hussain, H. (2008). Keep the teams talking *Caterer & Hotelkeeper* 198 (4531), 52-53.
- Häggström, E., Skovdahl, K., Fläckman, B., Kihlgren, A. L. & Kihlgren, M. (2004). To feel betrayed and to feel that you are betraying the older residents; caregivers' experiences at a newly opened nursing home *Journal of Clinical Nursing* 13 (6), 687-696.
- Häggström, E., Skovdahl, K., Fläckman, B., Kihlgren, A. L. & Kihlgren, M. (2005). Work satisfaction and dissatisfaction-caregivers' experiences after a two-year intervention in a newly opened nursing home *Journal of Clinical Nursing* 14 (1), 9-19.
- Ingvad, B. (2003). *Omsorg och relationer. Om det känslomässiga samspelet i hemtjänsten*. Diss. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Johansson, O. (2008). Kommunikation med äldre. Ingår i R. Stål (Red.). *Vårdkommunikation. I teori och praktik* (ss. 105-125). Lund: Studentlitteratur.
- Jonsson, I. M. (2004). Den kulturella smaken av en måltid. Ingår i I.-B. Gustavsson & U.-B. Strömberg (Red.). *Tid för måltidskunskap* (ss. 139-147). Örebro: Örebro universitet.
- Karlsson, I. (2006). *Att leda i kommunal äldreomsorg. Om arbetsledares handlingsutrymme, handlingsfrihet och skilda lojaliteter – exemplet Halland* (Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete 7). Diss. Växjö: Växjö universitet.
- KSL (2005). *Slutrapport om projekt Modellarbetsplatser*. Stockholm: Kommunförbundet Stockholms län.
- Kullberg, K., Åberg, A.-C., Björklund, A., Ekblad, J. & Sidenvall, B. (2008). Daily eating events among co-living and single-living diseased men *Journal of Nutrition, Health & Aging* 12 (3), 176-182.
- Kvale, S. (1996). *Interviews. An introduction to qualitative research interviewing*. Thousands Oaks, CA: Sage.

- Larsson, P. (1996). *Hemtjänsten ur tre perspektiv. En studie bland äldre, anställda och ledning* (Sociologiska institutionen 59). Diss. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Larsson, T. (2008). *Kusliga missförhållanden inom svensk äldreomsorg* (Dagens Nyheter Debattartikel 2008-05-30). Hämtad 2009-01-04 från <http://www.dn.se/DNet/jsp/polopoly.jsp?a=774621>
- Livsmedelsverket (2003). *Mat och näring för sjuka inom vård och omsorg*. Uppsala: Livsmedelsverket.
- Livsmedelsverket (2006). *Riksprojekt 2005 – centralt producerad mat till enskilt och särskilt boende* (Rapport 2006:19). Uppsala: Livsmedelsverket
- Luppen kunskapscentrum (2002). *Är maten lika viktig som medicinen? En kartläggning av mathållningen till äldre i särskilda boenden i Jönköpings län* (Skriftserie för Äldreomsorg och äldreomsorg 1/2002). Jönköping: Luppen kunskapscentrum.
- Luppen kunskapscentrum (2004). *Laktulos eller katrinplommon? – olika perspektiv på mat till äldre i särskilt boende* (Arbetsrapport 2004:02 Äldreomsorg och äldreomsorg). Jönköping: Luppen kunskapscentrum.
- Marton, F. & Booth, S. (1997/2000). *Om lärande* (P. Wadensjö, övers.) [Orig.: Learning and Awareness]. Lund: Studentlitteratur.
- Mattsson Sydner, Y. (2002). *Den maktlösa måltiden: Om mat inom äldreomsorgen*. Diss. Uppsala: Institutionen för hushållsvetenskap, Uppsala universitet.
- Mattsson Sydner, Y. & Fjellström, C. (2005). Food provision and the meal situation in elderly care – outcomes in different social contexts *Journal of Human Nutrition and Dietetics* 180 (1), 45-52.
- Mossberg, L. (2004). *Firmafesten och marknadsföring*. Ingår i I.-B. Gustavsson & U.-B. Strömberg (Red.). *Tid för måltidskunskap* (ss. 267-279). Örebro: Örebro universitet.
- Nilsson, K. (2007). *Vårdbiträdens tankar om mellanmål för äldre. En kvalitativ studie på fyra äldreboenden i Uppsala* (Magisteruppsats). Uppsala: Institutionen för hushållsvetenskap, Uppsala universitet.
- Norén, L. (1995). *Tolkande företagsekonomisk forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Patel, R. & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning* (3:e uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Paulsson, G. (2000). *Caring for oral health in the elderly. Knowledge, conceptions and attitudes among nursing personnel* (Centre for oral health sciences). Diss. Malmö: Malmö University.
- Paulsson, G. (2009). *Fenomenografi*. Ingår i M. Granskär & B. Höglund-Nielsen (Red.). *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård* (ss. 73-84). Lund: Studentlitteratur.

- Pratten, J. D. (2003). What makes a great chef? *British Food Journal care* 105 (7), 454-458.
- Regeringen (1998). *Nationell handlingsplan för äldrepolitiken* (Prop. 1997/98:113). Hämtad (2009-04-08) från <http://www.regeringen.se/content/1/c6/02/17/00/d4fd079c.pdf>
- Rosenthal, R. & Jacobson, L. (2003). *The Pygmalion in the Classroom Pygmalion in the Classroom: Teacher Expectation and Pupil's Intellectual Development* (2nd ed.). Carmarthen: Crown House.
- Rössner, S. (2006). Kost, kostvanor och kroppsvikt. Ingår i D. Bagger-Sjöbäck (Red.). *Det goda åldrandet* (ss. 138-151). Kristianstad: Carlssons.
- Saletti, A. (2007). *Nutritional status and mealtime experiences in elderly care recipients*. (Department of Neurobiology, Care Sciences and Society, Division of Clinical Nutrition). Diss. Stockholm: Karolinska Institutet.
- Sand, M. A.-B. (2007). *Äldreomsorg – mellan familj och samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Sandman, L. (2007). Vårdens tjocka språk. Ingår i K. Segesten & S. Määttä (Red.). *Vårdens språk* (ss. 39-61). Stockholm: Liber.
- Segesten, K. (2007). Om tilltal, artighet och hälsningar i vårdens möten. Ingår i K. Segesten & S. Määttä (Red.). *Vårdens språk* (ss. 19-37). Stockholm: Liber.
- SFS (2008). *Socialtjänstlag (2001:453)*. Hämtad (2009-04-08) från <http://www.riksdagen.se/Webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=2001:453>
- SFS (2009). *Hälso- och sjukvårdslag (1982:763)*. Hämtad (2009-04-08) från <http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1982:763>
- Sillén, M. (2004). *Matdistribution inom kommunal äldreomsorg* (Magisteruppsats). Uppsala: Institutionen för hushållsvetenskap, Uppsala universitet.
- Socialstyrelsen (1999). *Näringsproblem bland äldre med hemtjänst* (SoS-rapport Äldreuppdraget 1999:5). Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2000a). *Matlådan: Äldre om matlådor och socialt innehåll* (SoS-rapport 2000:3). Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2000b). *Näringsproblem i vård & omsorg* (SoS-rapport 2000:11). Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2002). *Socialtjänstlagen – Vad gäller för dig från 1 januari 2002?* Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2005). *Tid för vård och omsorg. Hur använder personalen inom vården och omsorgen om äldre och funktionshindrade personer sin tid?* Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2007a). *Mat för äldre – inom vård och omsorg* (2007:15). Stockholm: Socialstyrelsen.

- Socialstyrelsen (2007b). *Vård och omsorg om äldre. Statistik socialtjänst från respektive år 2000–2007*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2008a). *Hemsjukvård i förändring. En kartläggning av hemsjukvården i Sverige och förslag till indikatorer*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2008b). *Äldre – vård och omsorg år 2007. Kommunala insatser enligt socialtjänstlagen samt hälso- och sjukvårdslagen (Statistik socialtjänst 2008:7)*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2008c). *Öppna jämförelser inom vården och omsorgen om äldre 2007*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2009). *Vård och omsorg om äldre (Lägesrapport 2008)*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- SOFS (2006). *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOFS 2006:11)*. Hämtad (2009-05-13) från http://www.sos.se/sosfs/2006_11/2006_11.htm
- SOU (2005). *Äldrepolitik för framtiden. Senior 2005 slutbetänkande (SOU 2003:93)*. Stockholm: Regeringskansliet, Socialdepartementet.
- SOU (2008a). *Värdigt liv i äldreomsorgen. Betänkande av Världighetsutredningen (SOU 2008:51)*. Stockholm: Regeringskansliet, Socialdepartementet.
- SOU (2008b). *I den äldres tjänst. Äldreassistent – ett framtidsyrke (SOU 2008:126)*. Stockholm: Regeringskansliet, Socialdepartementet.
- Stjernström, M. (2004). En resa mot bättre vetande. Ingår i I.-B. Gustavsson & U.-B. Strömberg (Red.). *Tid för måltidskunskap* (ss. 307-311). Örebro: Örebro universitet.
- Strömberg, U.-B. (2004). Låt råvaran tala sitt eget språk! Ingår i I.-B. Gustavsson & U.-B. Strömberg (Red.). *Tid för måltidskunskap* (ss. 151-158). Örebro: Örebro universitet.
- Stål, R. (Red.) (2008). *Vårdkommunikation. I teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Svensson, J. (2007). *Metodbok för hemtjänstpersonal – ett stöd i det dagliga arbetet med mat och måltider för hemmaboende äldre (Magisteruppsats)*. Uppsala: Institutionen för hushållsvetenskap, Uppsala universitet.
- Svensson, P.-G. & Starrin, B. (Red.) (1996). *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Szebehely, M. (1995). *Vardagens organisering. Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*. Diss. Lund: Arkiv förlag, Studies in social welfare.

- Säljö, R. (1996). *Minding Action. Conceiving of the world versus participating in cultural practices*. Ingår i G Dall`Alba & B. Hasselgren, B. (Red.). *Reflections on Phenomenography Toward a Methodology?* (pp.19-33). (Göteborg studies in educational sciences, 109). Göteborg: Acta Universitatis.
- Thorslund, M. & Wånell, S.-E. (2006). *Åldrandet och äldreomsorgen*. Lund: Studentlitteratur.
- Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer* (3:e uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Tuulik-Larsson, H. (1992). *Att bo kvar hemma. En studie om äldres upplevelser av sitt vardagsliv i samband med vård och omsorg i hemmet*. Lic. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Uljens, M. (1989). *Fenomenografi – forskning om uppfattningar*. Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad (2009-02-18) från http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS_15.pdf
- Wadensten, B. (2005). The content of morning time conversations between nursing home staff and residents *Journal of Clinical Nursing* 14 (88), 84-89.
- Watz, B. (2004). Måltidens rum. Ingår i I.-B. Gustavsson & U.-B. Strömberg (Red.). *Tid för måltidskunskap* (ss. 99-102). Örebro: Örebro universitet.
- Weurlander, I. & Gurner, U. (2006). *Maten – en serviceinsats. Hur äldre som har omfattande hemtjänst ser på sin hjälp med måltiderna* (Rapport 2006:2). Stockholm: Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum.
- Westerholm, B. (2008). Hela livet ska levas – även sista sträckan. Ingår i Stiftelsen Solstickan. *Bygg om ålderstrappan! Referat från ett seminarium* (ss. 26-28). Stockholm: Karolinska institutet.
- Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.
- Wikby, K. (2006). *Nutritional intervention in elderly people admitted to resident homes* (Linköping University Medical Dissertations, 951). Diss. Linköping: Faculty of Health Sciences, Linköping University.

Bilagor

Bilaga 1 Missiv hemtjänstpersonal

Bilaga 2 Missiv enhetschef

Bilaga 3 Intervjuguide hemtjänstpersonal

Bilaga 1

Sjöbo 2009-XX-XX

Hej!

Vi pratades vid på telefon för några dagar sedan angående en intervju till mitt examensarbete och här kommer brevet som jag lovade att skicka till Dig.

Jag heter Peggy Dicksdotter Hermansson och studerar kostekonomi på magisternivå på institutionen för Mat, Hälsa och Miljö, vid Göteborgs universitet. Mitt examensarbete handlar om hemtjänstpersonals uppfattningar av äldres måltidssituation i det ordinära boendet.

Intervjun kommer att handla om hur Du uppfattar äldres måltidssituation och Ditt arbete däri. Själva intervjun är beräknad till cirka 45 minuter. Din medverkan är viktig för mitt arbete och för att jag lättare ska kunna återberätta vårt samtal, önskar jag att få spela in samtalet på bandspelare som jag har med mig. Studien behandlas konfidentiellt, vilket innebär att ingen utomstående kommer att få veta vad just du säger. Detta innebär att vårt speciella samtal inte kan kopplas till Dig på något sätt i det färdiga arbetet. Du kan avbryta intervjun när som helst om Du så önskar.

Har Du frågor före intervjun, den _____ klockan _____, så får Du gärna ringa mig.

Med vänliga hälsningar

Peggy Dicksdotter Hermansson

Adress och telefon:

Peggy Dicksdotter Hermansson

Kaprifolvägen 41

275 39 Sjöbo

Mobil: 070/603 803 6

Bilaga 2

Sjöbo 2009-XX-XX

Hej!

Sänder detta brev enligt överenskommelse per telefon, angående en intervju till mitt examensarbete inom kostekonomi på D-nivå vid Göteborgs universitet på institutionen för Mat, Hälsa och Miljö.

Min undersökning handlar om hemtjänstpersonals uppfattningar av äldres måltidssituation i det ordinära boendet. Intervjun kommer att handla om organisationen Du arbetar i, samt hur Du uppfattar Ditt uppdrag med avseende på äldres måltidssituation. Själva intervjun är beräknad till cirka 45 minuter. Din medverkan är viktig för mitt arbete och för att jag lättare ska kunna återberätta vårt samtal, önskar jag att få spela in samtalet på bandspelare som jag har med mig. Studien behandlas konfidentiellt, vilket innebär att ingen utomstående kommer att få veta vad just du säger Detta innebär att vårt speciella samtal inte kan kopplas till Dig personligen i det färdiga arbetet. Du kan avbryta intervjun när som helst om Du så önskar.

Har Du frågor före intervjun, den _____ klockan _____, så får Du gärna ringa mig.

Med vänliga hälsningar

Peggy Dicksdotter Hermansson

Adress och telefon:
Peggy Dicksdotter Hermansson
Kaprifolvägen 41
275 39 Sjöbo
Mobil: 070/603 803 6

Bilaga 3

1. Presentation och inledning.

- Presenterar mig själv.
- Beskriver intervjun med utgångspunkt från informantens egen uppfattning av äldres måltid och det som är runtomkring dvs. ”måltidssituationen” i ett ordinärt boende.
- Information om ljudupptagningen och användningen. Frågor?
- Berätta lite om Dig själv?
- Hur kommer det sig att Du arbetar med äldre?
- Hur ser en bra respektive dålig måltidssituation ut med en äldre?

2. Måltidsstruktur.

- Vad innebär en måltidssituation för Dig?
- Vad är Dina uppfattningar om vad en måltidssituation innebär för den äldre?
- Vilka uppfattningar har Du kring äldres olika måltidssituationer?

3. Uppdrag och utbildning.

- Hur uppfattar Du din roll i den äldres måltidssituation?
- Vilka möjligheter uppfattar Du att det finns i uppdraget av äldres måltidssituation?
- Vilka hinder uppfattar Du att det finns?
- Vad behöver Du för kunskap i äldres måltidssituation? Och utbildning?

4. Tankar om mötet.

- Vad innebär mötet och relationen mellan Dig och den äldre i måltidssituationen?
- Vad uppfattar Du vara utmaningarna i äldres måltidssituationer?

5. Tankar om den äldre.

- Hur uppfattar Du de äldres olika syn på att få hjälp i måltidssituationen?
- Vilka möjligheter har Du i måltidssituationen för ett ökat välbefinnande hos den äldre?
- Vad uppfattar Du som viktigast för den äldre i dennes måltidssituation?
- Hur ser Du etiskt på att påverka måltidssituationen till en äldre som uttrycker ovilja?

6. Avrundning och tack.

- Om Du kunde förändra något i de äldres måltidssituation och Ditt arbete däri, vad skulle det vara?
- Hur vill Du ha Din måltidssituation som äldre?
- Vill Du berätta något mer?
- Tack. Feedback?