



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Organisationskultur inom den kommunala hemtjänsten

En kvalitativ studie om hemtjänstpersonalens grundläggande antaganden, normer och värderingar

Socionomprogrammet

C-uppsats

Författare: Olga Ennazih och Kickan Fransén

Handledare: Anna Dunér

Abstract

Titel ” Organisationskultur inom den kommunala hemtjänsten” – en kvalitativ studie om hemtjänstpersonalens grundläggande antaganden, normer och värderingar

Författare Kickan Fransén och Olga Ennazih

Handledare Anna Dunér

Sammanfattning

Syfte: Syftet med denna studie var att beskriva och analysera organisationskulturen, det vill säga grundläggande antaganden, normer och värderingar, inom den kommunala hemtjänsten ur hemtjänstpersonalens perspektiv.

Frågeställningar:

1. Hur ser hemtjänstpersonal på sina arbetsuppgifter?
2. Hur upplever personalen sin yrkesroll?
3. Hur ser de på samarbetet med andra yrkesgrupper?

Metod: En fokusgruppsdiskussion och fem observationer har gjorts och analyserats kvalitativt med meningskoncentrering som analysmetod.

Resultat: Det insamlade materialet gav oss olika teman som vi har placerat under de tre frågeställningarna. Under fokusgruppsdiskussionen delgav personalen oss sina tankar och värderingar kring livskvalitet, att ge praktisk och social omsorg, den egna synen på sitt arbete och på chefen, genus, status och samarbete med andra yrkesgrupper. Vår empiri har analyserats med hjälp av två huvudteorier såsom teori om organisationskultur samt symbolisk interaktionism. Det teoretiska begreppet social omsorg har hjälpt oss att förstå omsorgsarbetet. Med deltagande observationer som insamlingsmetod har vi kompletterat frågeställningen om samspelet med andra yrkesgrupper. I resultatet framgår det bland annat att undersköterskor och vårdbiträden värderar högt den sociala omsorgen, saknar ett större samarbete med andra yrkesgrupper inom hemtjänsten och anser att den massmediala bilden bidrar till en lägre status.

Nyckelord: Hemtjänst, social omsorg, organisationskultur, subkulturer

Innehållsförteckning

Förord	1
1. Inledning	2
Syfte och frågeställningar.....	2
Uppsatsens disposition.....	3
Begreppsförklaringar.....	3
2. Bakgrund	4
Mål för äldreomsorgen.....	4
Lagstiftningen.....	4
Socialtjänstlagen (2001:453).....	5
Arbetsmiljölagen (1977:1160).....	6
Kommunal äldreomsorgen.....	7
Hemtjänstens historiska bakgrund.....	7
Hemtjänst som organisation.....	7
Hemmaboendeideologin.....	8
De äldre.....	9
Personer som arbetar inom äldreomsorgen.....	10
Tidigare forskning.....	11
3. Metod	15
Val av metod.....	15
Fokusgrupp.....	15
Observationer.....	16
Litteratur- och materialsökning.....	16
Undersökningsgrupp.....	17
Genomförande.....	17
Fokusgrupp.....	17
Observationer.....	18
Generaliserbarhet, reliabilitet, validitet.....	18
Forskningsetiska överväganden.....	20
Förförståelse.....	21
Analys.....	21
Metoddiskussion.....	22
4. Teorikapitel	24
Organisationskultur.....	24
Grundläggande antaganden.....	25
Normer och värderingar.....	25
Subkulturer.....	26
Symbolisk interaktionism.....	26
Definition av situationen.....	27
Roller och rollteori inom symbolisk interaktionism.....	28
Social omsorg.....	29

5. Resultat	30
Hur ser hemtjänstpersonal på sina arbetsuppgifter?.....	30
5.1.1. Tolkning	31
Hur upplever hemtjänstpersonalen sin yrkesroll?.....	31
5.2.1. Tolkning.....	33
Hur ser personalen på samspelet med andra yrkesgrupper?.....	34
5.3.1. Tolkning.....	35
Sammanfattning.....	36

6. Slutdiskussionen	38
----------------------------------	-----------

Litteraturförteckning	40
Litteratur.....	40
Internetadresser.....	42

Bilagor

Bilaga 1 Fokusgruppsguide

Bilaga 2 Observationsprotokoll

Bilaga 3 Informationsblad till hemtjänstpersonal

Förord

Tack till er som gjorde vår studie möjlig genom att medverka i fokusgrupp. Tack för den innehållsrika diskussionen och för att ni tog er tid. Tack till er som deltog på annat sätt och visade engagemang för vår studie.

Tack till de hemtjänstgrupper som tillät oss att komma och genomföra observationer.

Ett speciellt tack till vår handledare Anna Dunér som på ett engagerat sätt har väglett oss genom hela c-uppsatsarbetet. Tack Anna för de värdefulla kommentarerna vi har fått och för ditt trevliga bemötande.

Tack till Lena som tog sig tid och gav oss några råd angående språket. Tack Lena för att du ställde upp för oss.

Kickan Fransén och Olga Ennazih

Göteborg maj 2008

1. Inledning

Denna uppsats handlar om organisationskultur i den offentliga hemtjänsten. Vårt intresse att forska kring organisationskulturens betydelse i hemtjänsten väcktes under vår praktiktid och när vi läste organisations- och verksamhetsledning på socionomprogrammets sjätte termin. Vi har också arbetslivserfarenhet sedan tidigare inom hemtjänsten i den offentliga sektorn. I vår uppsats begränsade vi organisationskultur till grundläggande antaganden, normer och värderingar för att göra uppsatsen genomförbar under den tiden vi hade till vårt förfogande. Organisationskulturen inkluderar dock fler fenomen såsom artefakter, dynamik mellan grupper samt hur olika ledartyper frambringar olika kulturer.

Under de senaste åren har det skett stora samhällsförändringar i den offentliga sektorn. Det ställs höga krav på balans i budget vilket kan ge påtagliga konsekvenser i strävan att leva upp till socialtjänstlagen. Massmedia ger inga positiva rapporter som kan lyfta äldreomsorgen i samhällets ögon. Ofta kan man läsa artiklar om dåligt utfört arbete, underbemannad personal och långa väntetider till särskilda boende. Kommunernas riktlinjer och anvisningar kan skilja sig åt väsentligt vilket har inverkan på ekonomin. I massmedia beskrivs det ofta hur vårdtagare inte får de insatser som de är beviljade och därmed målas en negativ bild upp. Vi tror att allt detta kan påverka hemtjänstpersonalens självkänsla. Vi ställer oss en fråga om den positiva synen på ens arbete som många dock har.

För att förstå hur kulturen ser ut inom hemtjänsten tittade vi på hur organisationen ser ut och vad det är som styr personalen och håller dem samman. Vi vill också förstå vad det är som ger personalen den bekräftelse och känslor av positivitet och gemenskap som vi människor behöver i vårt arbete och i samspel med andra människor.

Det omsorgsarbete som hemtjänstpersonalen ger till vårdtagare är krävande och emotionellt påfrestande. Det kan uppstå annorlunda, komplexa och svårbegripliga situationer, där det krävs av personalen att kunna tillmötesgå och lösa många av de komplicerade situationerna som kan uppstå.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att beskriva och analysera organisationskulturen, det vill säga grundläggande antaganden samt normer och värderingar, inom den kommunala hemtjänsten ur hemtjänstpersonalens perspektiv. EnnazihGöteborg maj 2008

Våra frågeställningar är:

4. Hur ser hemtjänstpersonal på sina arbetsuppgifter?
5. Hur upplever hemtjänstpersonalen sin yrkesroll?
6. Hur ser de på samarbetet med andra yrkesgrupper?

1.2. Uppsatsens disposition

Vi har valt att disponera vår uppsats på följande sätt: I bakgrunden beskriver vi mål för äldreomsorgen, aktuell för vårt område lagstiftning, hemtjänsten inom den kommunala äldreomsorgen samt en viss statistik angående de äldre och personal. Detta kapitel avslutar vi med att presentera tidigare forskning. I nästkommande kapitel metod förklarar vi vårt val av metod, hur vi har samlat in vårt empiriska material och hur vi har gått till väga. Därefter presenterar vi teorier som vi tillämpar i vår analys och tolkning av resultat. I kapitlet resultat redogör vi för de kategorier som vi har fått fram utifrån det empiriska materialet. Vi diskuterar och knyter an dessa kategorier med våra teoretiska utgångspunkter. I sammanhanget använder vi oss av citat. I kapitlet slutdiskussionen sammanfattar vi vårt resultat och ger några förslag på vidare forskning inom detta område.

1.3. Begreppsförklaringar

Hemtjänstpersonal:

I vår studie har vi använt oss av begreppet hemtjänstpersonal vilket innebär yrkesgruppen undersköterskor och vårdbiträden inom hemtjänsten. Ibland har vi använt även begreppen personalen, hemtjänstgrupper, medverkande personal och deltagare beroende på sammanhang i texten. Dessa benämningar kan betraktas som synonyma.

Vårdtagare:

De äldre som har insatser av hemtjänst benämner vi vårdtagare. Med de äldre avser vi personer över 65 år.

Kommunal hemtjänst:

Vad gäller organisationen har vi undersökt den del av hemtjänst som bedrivs i kommunal regi. Dock är vi medvetna om att det förekommer hemtjänstverksamhet som är utlagd på entreprenad i privat regi samt bedrivs av frivilliga organisationer. Alla beslut är dock myndighetsbeslut och sker i de kommunala förvaltningarna.

2. Bakgrund

I detta kapitel redogör vi för den information som kan vara till hjälp för läsaren att skaffa sig en förståelse för vårt syfte med undersökningen. Vi börjar övergripande med mål för äldreomsorgen. Därefter följer avsnitt om lagstiftningen, där vi går in på de aktuella lagarna för vårt område. Vidare beskriver vi hemtjänst och hemmaboendeideologin, som följs av avsnitt om de äldre och personer som arbetar inom den kommunala äldreomsorgen. Slutligen gör vi en genomgång av tidigare forskning.

2.1 Mål för äldreomsorgen

I regeringens äldrepolitik ingår insatser som har syftet att ge äldre personer möjlighet till att leva ett självständigt liv med god livskvalitet. Regeringen delar in en äldrepolitik i tre rubriker, mål, omfattning och inriktning. I målen beskrivs att äldre skall kunna leva ett aktivt liv, ha inflytande i samhället och över sin vardag, trygghet i sitt åldrande med ett bibehållet oberoende, ett bemötande med respekt och ha tillgång till god vård och omsorg. Ett tilläggande mål för budgetpropositionen 2008 är: ”Målet för regeringens insatser är att främja huvudmännens utveckling av god kvalitet i vård och omsorg om äldre kvinnor och män”. Omfattningen av äldrepolitiken är de insatser som kommunerna ansvarar för inom äldre och handikappomsorgen enligt socialtjänstlagen samt kommunal hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen. Den politiska inriktningen för regeringens insatser i äldrepolitiken är att äldre och närstående skall ges trygghet och en erbjudan om en värdig omsorg och omvårdnad. Fokus skall ligga på de sköraste individerna (<http://www.regeringen.se/sb/d/1954>).

Socialstyrelsens roll är att på nationell nivå följa upp och stimulera till den rätt av trygghet, säkerhet och vård och omsorg som de äldre har rätt till. Äldreenheten inom socialstyrelsen gör uppföljningar och utvärderingar av vård och omsorg i hela landet. Enheten stödjer också utveckling när det gäller kvalitet och innehåll hos verksamheterna. Länsstyrelsen är tillsynsmyndighet och har som uppgift att se till att socialtjänstlagen efterföljs i bl.a. äldreomsorgen är (<http://www.socialstyrelsen.se/Amnesord/aldre/>).

2.2. Lagstiftningen

Det finns en lagstiftning som ger de äldre rättigheter och en annan lagstiftning som ger personalen rätt till en god arbetsmiljö. I detta avsnitt redogör vi för de delar av socialtjänstlagen (2001:453) och arbetsmiljölagen (1977:1160), som är relevanta för vår studie.

Dunér och Nordström (2005) ger en beskrivning av den rättsliga regleringen inom äldreomsorgen som är en del i socialtjänsten och som har särskilda värderingar som grund. Genom rättslig reglering har värderingarna blivit åskådliggjorda. Människors lika värde och normalisering är exempel på värderingar, som uttrycks och fastställs i lagen. Värderingarna ligger till grund för det ideologiska i styrningen av verksamheter. Normer och värderingar i

samhället ger rättmätighet åt dessa ideologier. Nya tolkningar av lagen leder till att det blir förändringar i de juridiska betingelserna och för de som styrs av lagen i sin yrkesutövning (Dunér och Nordström, 2005).

2.2.1 Socialtjänstlagen (2001:453)

Socialtjänstens mål

Målen för socialtjänsten anges i 1 kap. 1 §. Insatserna ska byggas på självbestämmande rätt, integritet och respekt samt utarbetas och utföras ihop med den det gäller. Lagen betonar också den enskildes ansvar för sin sociala situation, vilket innebär att lagstiftningen har en frivillighet som grund (Fahlberg och Magnusson, 2001).

”Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas

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

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

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet” (<http://www.socialstyrelsen.se/Amnesord/aldre/>).

Kommunens ansvar och socialnämndens uppgifter

Kommunfullmäktige fastställer nämnder som utför uppgifterna enligt socialtjänstlagen.

Socialtjänstlagen innehåller en bestämmelse att insatserna ska vara av god kvalitet. Kvaliteten i verksamheten ska kontinuerligt utvecklas och tryggas. Personal ska även ha erfarenhet och lämplig utbildning (Fahlberg och Magnusson, 2001).

Rätten till bistånd

De äldres rättigheter fastläs i den s.k. biståndsparagrafen, 4 kap. 1§:

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

Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv” (<http://www.notisum.se/rmp/SLS/lag720010453.HTM>).

I 5 kap. 4-6 §§ SoL påvisas grundläggande principer om insatser inom socialtjänsten för äldre. De äldre ska ges möjlighet att bo och leva självständigt och under trygga förhållanden, likaså ska de ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Det ska finnas tillgång till hemtjänst, färdtjänst, särskilt boende, dagverksamhet, trygghetslarm och anhörigstöd (Fahlberg och Magnusson, 2001).

2.2.2. Arbetsmiljölagen (1977:1160)

Följande lag handlar om äldreomsorgens personalens arbetsmiljö.

1977 antog riksdagen arbetsmiljölagen (AML) och den 1 juli 1978 trädde den i kraft. Flera ändringar har skett sedan dess. Arbetsmiljöverket ger ut föreskrifter som är mer detaljerade krav och skyldigheter vad gäller arbetsmiljön. Exempel på föreskrifter kan vara varierande typ av risker, fysiska och psykiska belastningar, farliga ämnen och maskiner. Dessa risker utarbetas ihop med arbetsmarknadens parter (<http://www.notisum.se/rnp/SLS/LAG/19771160.HTM>).

1 kap. Lagens ändamål och tillämpningsområde

”1 § Lagens ändamål är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att i övrigt uppnå en god arbetsmiljö”Lag (1994:579) (<http://www.notisum.se/rnp/SLS/LAG/19771160.HTM>).

Arbetsmiljöverket utför inspektioner för att kontrollera att arbetsgivaren följer arbetsmiljölagen. Arbetsmiljöverket har utfärdat föreskrifter så att verksamheten drivs för att förebygga olycksfall och ohälsa och att det är en betryggande arbetsmiljö (<http://www.av.se/inspektion/index.aspx?print=true>).

Arbetsmiljöverket har också en tillsyn av arbetstidslagen och kan tillåta vissa undantag från lagens regler.

Regler i arbetstidslagen finns om hur mycket man får arbeta per dygn, per vecka och per år. Den visar också på beredskap och jourtid, vad man har för rätt till raster och pauser, och vad som gäller nattvila (<http://www.av.se/lagochratt/atl/index.aspx?print=true>).

Centralpunkten för allt vård- och omsorgsarbete är mötet mellan vårdtagare och personal. I regel fungerar mötet positivt och bidrar till motivation. Men det kan även vara många påfrestande möten t.ex. hot och våld, besvärliga utrymmen och otydligheter och förväntningar av beviljade insatser. Hemtjänstens arbete har gjort stora förändringar under tidens gång. Det är ett betydande och kompetent vård- och omsorgsarbete som ges i enskilda hem dygnet runt. Orsaker till många skador i arbetet är tunga lyft, trånga arbetsutrymmen, felaktiga arbetsställningar och arbetsrörelser samt även personförflyttningar. I varje enskilt hem skall det göras en riskbedömning av arbetsmiljön, vilket det ofta inte görs idag, men det skall vara en naturlig del i arbetet (<http://www.av.se/teman/omsorg/index.aspx?print=true>).

Flera inspektioner av arbetsmiljöverket har gjorts på vård och omsorg i kommunal regi, som har haft inriktningen på tunga lyft, trånga arbetsutrymmen, påfrestande arbetsställningar och även psykologiska och sociala och organisatoriska arbetsmiljörisker. Statistiken på arbetsskador visar inte gynnsam förbättring av hälsan beroende på ovanstående faktorer (<http://www.av.se/teman/omsorg/index.aspx?print=true>).

2.3 Kommunala äldreomsorgen

Hemtjänsten är en del av den kommunala äldreomsorgen där även särskilda boenden och dagverksamhet för äldre finns (Fahlberg och Magnusson, 2002). Då vår uppsats handlar om organisationskultur i hemtjänst är det främst den vi kommer att beskriva här.

2.3.1. Hemtjänstens historiska bakgrund

Utveckling av hemtjänst börjar först på 1950-talet. Fram tills dess bestod den offentliga äldreomsorgen endast av institutionsvård. Ålderdomshem var den enda lösningen på alla problem (Szebehely, 1995). Monica Nordström (2000) skriver att en ny åldringsvårdsideologi växte i princip endast i teori mellan 1940 och 1955. Ivar Lo-Johansson började resonera kring hemmaboendeideologi, som var hämtad från England, och startade en debatt som ledde till att åldringsvården uppmärksammades i 1950 års valmanifest (Nordström, 2000).

Att hemtjänsten var riktad mot alla äldre var ett försök att undkomma ålderdomshemmens fattigvårdsprägel. År 1956 trädde en socialhjälpslag i kraft och dess titel pekade på en socialpolitisk insikt med ekonomisk och social trygghet som huvudtanke. Det var inte längre en fråga om välgörenhet. Ett år därefter kom riktlinjer för åldringsvården där vikten låg på de äldres intressen, integritet och individuella behov (Nordström, 2000).

Nordström beskriver att fram till slutet på 1960-talet började attityden gentemot äldre förändras. De uppfattades inte längre som vårdobjekt utan var en mer definierad grupp i samhället och deras behov var värda lika mycket som andra samhällsmedlemmars. Den sociala hemhjälpen utvecklades som en komplettering till institutionsvården. Den första hemhjälpen startades av Röda korsets frivilligverksamhet, som med tiden utvecklades i dagens hemtjänst i hela landet. Spridningen av hemtjänsten var snabb på grund av flera orsaker såsom nöjda vårdtagare, minskad efterfrågan på äldreboende samt lättrekryterad arbetskraft (Nordström, 2000). I slutet av 1980-talet genomgick den sociala hemtjänsten betydande förändringar och utveckling med hjälp av satsningar av stora resurser. Fram tills dess var forskningen om hemtjänsten ett underutvecklat ämne. Omsorgen betraktades då som en samhällsekonomisk fråga och undersökningar om äldre var ett medicinskt dilemma. Under nästa decennium ökade antalet forskningar inom olika områden i äldreomsorgen (Nordström, 1998). I slutet av 1990-talet uppstod det problem med rekrytering av personal samt diskussioner om vårdbiträdens kompetens och kvalitetsarbete igångsattes på nytt. Till slutet av 1990-talet har antalet äldre med offentlig omsorg minskat, vilket leder till ökade insatser från anhöriga (Nordström, 2000).

2.3.2. Hemtjänst som organisation

Hemtjänsten ingår i äldreomsorg och kan beskrivas på många olika sätt samt utifrån olika perspektiv. Ett alternativ att göra en definition är att ha den tillhandahållna hjälpen som utgångspunkt. Alltså blir hemtjänst en sammanfattning för olika sorters hjälp, alltifrån

praktiska hemmasysslor till trygghetslarm, matdistribution och begränsade medicinska insatser (Larsson, 1996).

Politiker i socialnämnd bär det yttersta ansvaret för äldreomsorgens verksamhet. Politikerna tar beslut om hemtjänstens målsättning och riktlinjer och ser även till att kommuninvånare får den nödvändiga hjälp och stöd. Ledningen, som äldreomsorgschef och hemtjänstchef, har det generella ansvaret för verksamheten (Nordström, 2000).

Larsson (1996) nämner de äldre som huvudaktörer i hemtjänsten eftersom hela verksamheten är uppbyggd för dem. Andra viktiga aktörer är vårdbiträden och undersköterskor som kommer i kontakt med vårdtagarna varje dag. Både personalen och de äldre har kontakt med enhetschefer som är arbetsledare i hemtjänsten. Larsson påvisar att benämningen för enhetschefer var tidigare hemtjänstassistenter och även nu kan titeln variera från kommun till kommun. Enhetschefernas ansvarsområde har också förändrats under tiden (Larsson, 1996). Monica Nordström (2000) skriver att de är myndighetsutövare och ser till att administrationen och verksamheten fungerar.

Dunér och Nordström (2005) skriver att den första kontakten, som den äldre har med äldreomsorgen, inträffar i mötet med biståndshandläggare i samband med behovsbedömning. Biståndshandläggare bär ansvar för fördelning av resurser med hjälp av sina beslut om bistånd. Oftast sker utredningen i den äldres hem och fokuseras på den enskildes individuella behov och unika förhållanden. Omsorgspersonal verkställer biståndshandläggarnas beslut. Deras arbetsuppgifter går ofta in i andra yrkesgruppernas arbetsuppgifter och därför ställs det höga krav på samarbete (Dunér och Nordström, 2005).

Gerd Gustafsson (1999) använder begreppet *hemtjänst* i enlighet med socialtjänstlagen, d v s en organisation där det sociala arbetet bedrivs till människor som bor i "vanliga" bostäder. Hemtjänstarbete innebär att hjälpa de äldre att hantera sin vardag. Omsorgstagarnas hem är en arena för arbetets utförande. Hjälpbehov kan innehålla det praktiska såsom städning, inköp och dusch. Dessutom har omsorgstagaren behov av en annan människas närvaro, vilket är, enligt Gustafsson, hjälpens grundläggande form. Social och existentiell hjälp är minst lika viktiga som den praktiska (Gustafsson, 1999).

2.3.3. Hemmaboendeideologi

Hemmaboendeideologin fick sitt genombrott efter det att Ivar Lo-Johansson lyfte fram hemvård inom äldreomsorgen som en variant för institutionsvård. Dåvarande socialminister Gunnar Sträng tillsatte då en statlig utredning om alternativa vårdformer. Kvarboende i eget hem med samhällsinsatser blir den nya ideologin som fortfarande är angelägen inom äldreomsorgen (Gustafsson, 1999). Dunér och Nordström (2005) menar att verksamhetens utveckling och socialpolitiska lagar fokuseras på människors vilja att bo kvar i eget hem trots funktionsnedsättningar. Hemmaboendeideologin innebär att även personer med omfattande omsorgsbehov skall kunna bo kvar hemma eller i så hemlik miljö som möjligt. Kommunernas tjänster är speciellt utarbetade för att underlätta kvarboende för personer med funktionsnedsättningar (Dunér och Nordström, 2005). Hemmaboendeideologin upphör att gälla först när det inte finns fler möjligheter till stöd i det ordinära boendet. I ett sådant fall erbjuder kommunen olika typer av särskilt boende, till exempel för personer med demenssjukdom eller med omfattande vårdbehov. Hemmaboendeideologin föreligger även i de särskilda boenden genom kvarboendepincipen, vilket innebär att man får stanna på ett

särskilt boende så länge man vill eller lever. I sina beslut utgår biståndshandläggare att människor vill bo hemma och därmed beviljas särskilt boende i mycket begränsad omfattning (Dunér och Nordström, 2005).

Gustafsson och Szebehely (2005) beskriver att under de senaste åren blev vistelserna på sjukhus mycket kortare. Äldre människor som kommer hem från sjukhus har betydligt omfattande omsorgsbehov vilket tar ofantligare andel av resurser i den kommunala äldreomsorgen. Äldreomsorgens insatser fokuseras allt mer på en liten grupp, äldre som har vidsträckta hjälpbehov och är mer sjukliga. Personalen känner också av konsekvenserna av detta då vårdtyngd ökar i jämförelse med 1990-talet (Gustafsson och Szebehely, 2005).

2.3.4. De äldre

Om man har som utgångspunkt den totala befolkningen som har någon typ av hjälp, säger statistiken att utsträckningen av äldreomsorgen inte har ändrats under sju år. Däremot har hemtjänsten ökat med 19 400 personer (drygt 16 % ökning), och personer i särskilt boende har minskat under 2000-talet (se tabell 1). Behoven av insatser från hemtjänsten ökar med stigande åldern. De flesta omsorgsmottagarna inom hemtjänsten är 80 år och äldre (<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/4D793100-E677-4E98-997F-4805BDB1FECC/9991/20081316.pdf>)

Tabell 1. Antal och andel av befolkningen 65 år och äldre som den 1 oktober 2000-2006 fick insatser från hemtjänst samt i form av särskiltboende (<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/4D793100-E677-4E98-997F-4805BDB1FECC/9991/20081316.pdf>)

År	Hemtjänst		Särskilt boende		Totalt	
	Antal	Andel (%)	Antal	Andel (%)	Antal	Andel (%)
2000*	120 900	7,9	118 300	7,7	239 200	15,6
2001	121 700	7,9	118 600	7,7	240 000	15,6
2002	125 200	8,2	115 500	7,5	240 700	15,7
2003	128 000	8,3	110 900	7,2	238 900	15,5
2004	132 300	8,5	104 800	6,7	237 100	15,2
2005	135 000	8,6	100 400	6,4	235 400	15,0
2006	140 300	8,9	98 000	6,2	238 900	15,1

*Tidigare publicerade uppgifter rörande hemtjänst och särskilt boende för 2000 har här korrigerats, på grund av att Stockholms stad inrapporterat felaktiga uppgifter.

En väldig minskning av vårdtider har skett. Äldre människor som blir utskrivna från sjukhusen tar en större del av resurserna från den kommunala äldreomsorgen. Behov av omsorg är stort hos de äldre. Detta resulterar i en koncentration av äldreomsorgsinsatserna till de personer som är sjukare, och de äldre som inte har lika stort behov av vård ställs allt oftare utanför den kommunala förbindelsen. Detta ger en större arbetsbelastning i form av tyngre vårdkrävande personer i jämförelse med början på 1990-talet (Gustafsson och Szebehely, 2005). Denna tendens har till viss del ändrats sedan slutet av 1990-talet. En personalökning inom äldreomsorgen och de ekonomiska medlen har ökat (Gustafsson och Szebehely, 2005). Oavsett denna ökning av medel har äldreomsorgens ekonomiska resurser minskat i förhållande till antalet äldre i relation till 1990-talets början. Olika studier visar att arbetsvillkoren har försämrats för vård och omsorg under 1990-talet (Gustafsson och Szebehely, 2005). Gällande den psykosociala arbetsmiljön i kommunal- och landstingsregion har dock en viss utplaning skett och en viss förbättring syns i och med en

ökning av de ekonomiska resurserna till äldreomsorgen under 2000-talet (Gustafsson och Szebehely, 2005).

2.3.5 Personer som arbetar i äldreomsorgen

I äldreomsorgens olika arbeten var 236 000 personer anställda i november 2006. En minskning av antalet anställda skedde under 2002- 2005. Från 2005 till 2006 har det skett en ökning med 5000 personer i äldreomsorgen (se tabell 2).

I arbeten vid särskilda boenden och hemtjänsten är det flest kvinnor. För att möta ett ökande behov av personal, då många av kvinnorna går i pension inom de närmaste åren, sker en satsning på en kvalitetsförbättring av arbetsmiljön och kompetensutveckling (<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/4D793100-E677-4E98-997F-4805BDB1FECC/9991/20081316.pdf>).

Tabell 2. Anställda personer inom vård och omsorg om äldre 2002-2006 (inklusive lediga och sjukskrivna) (<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/4D793100-E677-4E98-997F-4805BDB1FECC/9991/20081316.pdf>).

År	Kommunanställda		Anställda hos privata	Summa
	Månadsanställda	Timanställda		
2002	176 640	49 600	22 600	248 900
2003	173 400	47 700	22 100	243 200
2004	167 800	49 300	21 700	238 900
2005	163 100	42 600	25 300	230 200
2006	166 600	43 200	26 200	236 000

Källa: Egna bearbetningar av Sveriges kommuner och Landsting, personalstatistik samt deras redovisning av hur kommunernas kostnader fördelar sig.

Andelen kvinnor som arbetar i äldreomsorgen är ca 90 % och resten är män. Bland tillsvidareanställda så har en fördubbling skett under en tioårsperiod. Den största andelen män finns bland personliga assistenter, behandlingsassistenter och skötare. Bland vikarierna finns också en högre andel män. Det finns inga signaler på en förändring i detta könsmonster. Den största yrkesgruppen är undersköterskor och vårdbiträden. Antalet undersköterskor och vårdbiträden har minskat under flera år, emedan hos andra grupper har det skett en ökning (<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/4D793100-E677-4E98-997F-4805BDB1FECC/9991/20081316.pdf>).

Tabell 3. Antal kommunalt anställda i olika yrkesgrupper, och förändringar av personal mellan 2002 och 2006. Månadsavlönade (inklusive lediga och sjukskrivna) (<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/4D793100-E677-4E98-997F-4805BDB1FECC/9991/20081316.pdf>).

	2002	2003	2004	2005	2006
Arbetsledare*	8 200	9 500	9 800	10 100	10 500
Undersköterskor, vårdbiträden	192 000	192 300	187 000	185 800	185 000
Sjuksköterskor	11 900	12 100	12 200	12 200	12 100
Arbetssterapeuter	2 500	2 600	2 700	2 700	2 800
Sjukgymnaster	1 100	1 200	1 300	1 400	1 500
Övrig personal**	26 600	28 100	29 300	30 900	32 100
Övrig personal	12 500	13 000	12 000	11 700	11 800
Totalt	256 000	258 800	254 300	254 800	256 000

Källa: Sveriges Kommuner och Landsting. Aktuellt om äldreomsorgen 2003-2007.

* I gruppen arbetsledare ingår hemvårdsinspektörer och assistenter.

** I gruppen övrig vårdpersonal ingår personliga assistenter.

Välfärdstjänsterna är den största delen av arbetsmarknaden, där nära en ¼ är sysselsatta i socialtjänst, hälso- och sjukvård, barnomsorg, skola och äldreomsorg. Under 1990-talet skedde stora organisationsförändringar med ekonomiska neddragningar. Avsikten med dessa förändringar har varit bl.a. att utveckla och begränsa det politiska ansvaret som är istället av mer allomfattande prioritering. Från en medborgaraspekt har det skett en övergång till en kundaspekt (Gustafsson och Szebehely, 2005). Denna uppdelning av de tidigare inordnade system är en önskan att det skall skapa gynnsammare förutsättningar och stärka ett införande av mer ekonomiska incitament och likaså en effektivitetshöjning i de olika organisationer som arbetar med välfärdstjänster (Gustafsson och Szebehely, 2005). I den statliga demokratiutredningen påstår man att det finns antydningar om att förtroendet minskar mellan välfärdstjänstpersonalen och politiker (Gustafsson och Szebehely, 2005). En minskning av de offentliga ekonomiska resurserna i äldreomsorgen skedde under 1990-talet, vilket innebar en neddragning i antalet anställda inom äldreomsorg. I samband med denna neddragning ökade antalet personer över 80 år i befolkningen med 22 % under åren 1992 och 2003 (Gustafsson och Szebehely, 2005).

2.4. Tidigare forskning

Vid sökning av tidigare forskning fann vi ett antal avhandlingar med undersökningar om hemtjänst. Marta Szebehelys avhandling "Vardagens organisering: Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten" (1995) handlar om konsekvenser av olika organisatoriska betingelser både för vårdbiträden och för vårdtagarna. Avhandlingens syfte är att skildra vårdbiträdenas vardag och förutsättningar för att de vardagliga mötena mellan hemtjänstpersonal och vårdtagare kan vara tillfredställande för båda parterna. Hon beskriver grundligt hemtjänstens historia samt förekommande dilemman inom arbetet i omsorgen. I sitt resultat har Szebehely upptäckt tre skilda modeller för arbetets organisering, enligt Webers begrepp idealtyper, såsom den traditionella modellen, den löpandebands-lik servicehusmodellen och den självstyrande smågruppsmodellen. De tre idealtyperna sträcker sig i tiden från 1950-talet och framåt.

Monica Nordström skrev en avhandling 1998 som heter "Yttre villkor och inre möten - Hemtjänsten som organisation", där hon studerar närmare hemtjänstarbetets organisering. Syftet med denna avhandling är att undersöka vad hemtjänstens arbete innebär, hur det utformas och vilka förklaringar det finns för denna organisering. Fokus i studien ligger på hemtjänstassistenter och deras arbete utifrån myndighetsutövning, arbetsledning och ansvaret för verksamheten (Nordström, 1998). Analysen av hemtjänsten gjordes utifrån interinstitutionell, institutionell, interindividuell och individuell nivå. I resultatet framkom det att arbetet i hemtjänsten styrs av regler och normer, som är sammankopplade med vardagslivet och hemmet. Ett kännetecken för hemtjänstens organisation är att den är öppen, vilket förklarar rörliga och otydliga gränser. Dessutom fungerar organisationsnivåerna till en viss del självständigt och med utgångspunkt i egna förutsättningar. Hemtjänstassistenternas arbetssituation visade sig vara komplicerad, mångskiftande och kluven då den kräver samarbete med aktörer på flera olika nivåer. De är mellanchefer vilket försvårar balansgången mellan verksamheten och omgivningen (Nordström, 1998).

År 2000 utkom en omarbetad version av denna avhandling med titeln "Hemtjänsten. Organisering, myndighetsutövning, möten och arbete". Avhandlingen handlar om möten på grupp- och organisationsnivå, inte på den individuella nivån. Monica Nordström är

intresserad av varför det i praktiken uppstår komplikationer gällande samarbetet i en verksamhet med flera arbetsgrupper. Författaren beskriver ingående hemtjänstens vardag och dess betydelse för organisationsförändringar och utformning. Hemtjänsten analyseras utifrån en ny institutionell organisationsteori. I resultatet skildras hemtjänsten som en organisation bestående av flera separata och självständiga delar som också är beroende av varandra för arbetets genomförande.

Patrik Larssons i sin avhandling "Hemtjänsten ur tre perspektiv" (1996) analyserar hemtjänsten ur de äldres, de anställdas och ledningens synsätt. Larsson använder sig av kvalitet, arbetstillfredsställelse och effektivitet och poängterar att dessa tre begrepp är oerhört komplicerade och subjektiva. I sin forskning har Larsson kommit fram till att många anställda upplever att de inte kan ge tillräcklig hjälp, dock har ålder och anställningstid inte har stor betydelse i denna fråga.

Vid Arbetslivsinstitutet, som är ett nationellt kunskapscentrum för arbetslivsfrågor, bedrivs forskningen i bland annat arbetets organisering samt integrations- och utvecklingsprocesser. "Relationer som arbete" är en avhandling av Wanja Astvik (2003) inom äldreomsorgen. Avhandlingen belyser hur arbetsförhållanden och arbetssituationer inverkar på betingelser för god kvalitet i möten mellan dem som ger omsorg och dem som tar emot. I forskningen blev det tydligt att de svåra mötena var det möjliga att hantera med olika typer av organisatoriskt stöd. Hemtjänstpersonalens möjligheter för en bra hjälpinsats är en mycket relevant förutsättning för tillfredsställelse i arbetet, hälsa och minskad stress. Om organisationen ger vårdbiträdena tillräckligt med tid, kunskaper och psykologisk stöd så hjälper det i strävan mot det goda arbete och de tillfredställande mötena. Arbetet i en omsorgsverksamhet kan innebära ökade behov av psykologisk kunskap i hur man förstår och hanterar relationer. Dessa krav i kombinationen med stor belastning och otillräcklig stöd från organisationen leder till känslor av övergivenhet, ohälsa och oförmåga att utföra ett professionellt arbete (Astvik, 2003).

Bland tidskrifter fann vi "Organisationsförändring, omsorgsklimat och kvalitet i hemtjänsten" av Bengt Ingvad, Eric Olsson, Karin Bondesson och Charlotte Arndt. Syftet med denna undersökning är att analysera om omorganisationer i hemtjänst inverkar på de äldres upplevelser av klimat i relationer med vårdbiträden och i så fall hur. Att den kommunala äldreomsorgen genomgick många organisationsförändringar under 1990-talet kan ha berört även omsorgstagarna och deras upplevelser av omsorgskvalitet.

Författarna ger en definition av begreppet omsorgsklimat och inriktar sig främst på hemtjänst. Omsorgstagaren och vårdbiträden utformar sin relation tillsammans utifrån det känslomässiga samspelet, där omsorgsklimat speglar uttrycket för karaktären av känslorna i interaktionen. I resultatet framkom det att ett osäkert gruppklimat, upplevelse av otillräckligt stöd från ledningen samt osäkerhet i sin yrkesroll påverkar även de äldre som tar emot hjälp. Det poängteras dock att de samband som kom fram i den statistiska analysen är svaga och därför finns det motiv att fortsätta studera organisationsutformning inom äldreomsorgen och dess konsekvenser (Ingvad, Olsson, Bondesson och Arndt, 2006).

I "Vad förgår och vad består" (1998) beskriver Rosmari Eliasson-Lappalainen och Marta Szebehely i ett avslutande kapitel hur hemtjänstens kvalitet förändrades under tiden sedan den uppstod på 1950-talet. De lyfter först fram det positiva i hemtjänsten, såsom en generell rättighet för alla äldre, individanpassning och arbetets självförvaltande karaktär. Vidare diskuterar författarna hemtjänstens omfattning och fördelning samt varför hjälpbehov har

minskat. Nedgången av behov i hemtjänst kan dels bero på att det kan vara svårare att få hjälp och dels på att det är färre äldre som söker. I sin summering av utvecklingen kom Eliasson-Lappalainen och Szebehely fram till att hemtjänsthjälp blir mindre generell och mer orättvist fördelad, de äldres självbestämmande och påverkan minskar. Samtidigt ökar de närståendes hjälpsatser. Vad gäller hemtjänstpersonalen, så arbetsbelastningen ökar och arbetet blir mer styrt av ledningen. Dessutom ökar detaljplanerande av insatser vilket leder till att personalen upplever arbetstillfredsställelse i mindre utsträckning (Eliasson-Lappalainen, Szebehely, 1998).

Bengt Ingvads avhandling "Omsorg och relationer" handlar om utveckling av samspelet mellan vårdtagaren och vårdbiträdet under mötena i vårdtagarens hem. Syftet är att med hjälp av socialpsykologisk teoribildning klarlägga hur både hemtjänstpersonalen och de äldre upplever sina relationer och hur de påverkar varandra i interaktionen. Ingvad tar upp relationens komplexitet och dess betydelse för båda parter. Han diskuterar detaljerat omsorgsbegreppet och det känslomässiga förhållandet mellan vårdbiträden och den äldre utifrån kvinnovetenskapligt inspirerande omsorgsforskningen. Ingvad kom fram till att p.g.a. hjälpberoendet kan relationer till hemtjänstpersonalen se olika ut, beroende på hur den äldre hanterar sitt åldrande och hjälplöshet. Relationerna, som både parter berättar om, är vänskapliga, ibland med nära bindningar och i vissa fall konfliktladdade. De äldre beskriver även otrygga relationer där ensamhetskänslor tar över. Slutligen framgår det att det känslomässiga samspelet mellan personal och vårdtagare har en stor betydelse hur den äldre förhåller sig mot personal. Bengt Ingvad (2003) för en diskussion kring fenomenet groupthink som bl.a. handlar om tecken i grupper där medlemmarna besitter stereotyper om ledarna som anses som motståndare. Som exempel kan nämnas att förhandlingar ej går att göra på grund av deras illvilja eller av flathet och inskränkthet (Ingvad, 2003).

Bland de senaste undersökningar hittade vi en omfattande avhandling med titeln "Omsorgsarbete i omvandling" (2008), där Renita Sörensdotter analyserar hur genus, klass, etnicitet och sexualitet gynnar och/eller missgynnar hemtjänstpersonalens yrkesroll och arbetsvillkor. Sörensdotter tar även upp i vilken utsträckning förändras innehåll och förutsättningar i omvårdnadsarbetet när människor med invandrarbakgrund och män kommer in i hemtjänsten. Hon diskuterar detaljerat relationerna och det emotionella arbetet som är väldigt viktiga för vårdtagarnas välmående. I sin forskning har Renita Sörensdotter kommit fram till att gruppernas kultur har påverkats i samband med att allt fler invandrare och svenskfödda män börjar komma in i hemtjänststyrket. Även omorganisation i verksamheten samt debatt i samhället om jämställda arbetsplatser har sin inverkan på grupper. Varje enskild hemtjänstgrupp har sin lokal organisationskultur och sammanhållning vilket ger prägel på klimat inom gruppen och relationer till vårdtagarna. I grunden, menar författaren, ligger det föreställningar om genus, klass, sexualitet och etnicitet som påverkar de lokala organisationskulturerna. I ett avslutande kapitel ger Sörensdotter fördjupande inblick i hur personalen förhåller sig till diskurser om heteronormativitet, etnicitet, genuspositioner och klass. Syftet med avhandlingen var att identifiera de aktuella diskurserna samt att påvisa dess föränderliga innebörd (Sörensdotter, 2008).

Katarina Andersson beskriver i sin avhandling "Omsorg under förhandling" villkoren för möten mellan vårdtagare och vårdbiträde och analyserar ingående betydelse av tid, behov och kön. Hon utgår ifrån att hemtjänst är en föränderlig verksamhet vilket innebär nya möjligheter, utmaningar och resursneddragningar. Möten i omsorgen sker för det mesta mellan främlingar och därför problematiseras de utifrån främlingskapets perspektiv.

Andersson menar att det förekommer ständiga förändringar i möten i hemtjänsten och detta påverkar omsorgens utformning (Andersson, 2007).

Lars Edgren, Karen Lagercrantz och John Övretveit genomförde en kvalitativ undersökning med syfte att ta reda på varför kvalitetsproblem uppstår i omsorg vid de äldres förflyttning från sjukhus till hem. I sin artikel "Inter-agency cooperation and discharge planning for older people in South Sweden" lägger de fokus på vårdplaneringar, som inträffar medan de äldre fortfarande befinner sig på sjukhus, dock som ska skrivas ut och ska behöva hjälp i hemmet. Problem, som uppstår vid vårdplaneringar, belyses med hjälp av ledarskapsteori och kommunikationsteori. I sitt resultat upptäckte författarna att kulturer och antaganden i två olika omsorgsorganisationers krockar i möten med varandra och dess olikheter förstärks. Brist på förståelse och kommunikation ligger bakom de svårigheterna som uppstår vid förflyttning av äldre patienter hem (Edgren, Lagercrantz, Övretveit, 2005).

År 2005 presenterades en undersökning av Rolf Gustafsson och Marta Szebehely, som heter "Arbetsvillkor och styrning i äldreomsorgens hierarki – en enkätstudie bland personal och politiker". Syftet med denna studie var att studera arbetsvillkor och förhållningssätt bland kommunernas anställda och politiker, deras inre relationer och uppfattningar om äldreomsorgen i stort. Resultatet visade att samarbetet mellan personal och ledningen förvärrades betydligt under 1990-talet, enligt vårdbiträdenas bedömning. Försämringarna dock avstannade efter sekelskiftet. Kortsiktiga förändringar i arbetsmiljön för vårdbiträden och undersköterskor, som representerar en större grupp, något förbättrades. Hemtjänsten visade sig vara en bättre arbetsmiljö än i särskilt boende. Anställda i särskilda boenden upplevde oftare sitt arbete som mindre omväxlande, oengagerade samtidigt som de kände sig i högre utsträckning otillräckliga (Gustafsson och Szebehely, 2005).

Eftersom vi hade en begränsad tid för vår undersökning var det all forskning vi fann inom detta område. Det är dock möjligt att det förekommer fler studier som vi kanske skulle kunna hitta om vi hade mer tid till vårt förfogande. Med vår studie vill vi bidra med beskrivning och kunskap om organisationskulturen, som består av grundläggande antaganden, normer och värderingar, inom den kommunala hemtjänsten ur undersköterskor/ vårdbiträdens perspektiv.

3. Metod

I följande kapitel beskriver vi vårt val av metod och tillvägagångssättet i undersökningsprocessen. Vi redogör för både ansatsen vid insamling av materialet samt för bearbetningen och analysen. I en inledande del berättar vi vilka överväganden vi gjorde från början, betydelsen av beaktning av den abduktiva strategin samt motiverar vårt val av datainsamlingsmetoder. I nästa avsnitt redovisar vi för litteratur- och materialsökning som underlag för tidigare forskning. Vidare kommer ett avsnitt där vi presenterar vår undersökningsgrupp samt genomförande av både diskussion och observationer. Under analysdelen beskriver vi vårt tillvägagångssätt i bearbetningsfasen och hur vi har fått fram våra huvudkategorier. Därefter kommer ett avsnitt om generaliserbarhet, reliabilitet och validitet som följs av en redogörelse för våra etiska överväganden och reflektioner. Vi avslutar metodkapitlet med en metoddiskussion där vi resonerar kring datainsamlingsmetoder, genomförande samt fördelar och nackdelar med våra valda metoder.

3.1. Val av metod

En *deduktiv* strategi, enligt Larsson (2005), innebär att en forskare utgår ifrån en eller flera teorier. Forskningsfokus då kommer att styras utifrån de teorierna, dvs. vad som avses vara av betydelse i den aktuella forskningen.

Vidare beskriver Larsson (2005) en *induktiv* strategi som innebär att forskaren undersöker ett fenomen utan förutfattade hypoteser. I detta fall växer teori och begrepp fram ur det datamaterialet som forskaren har samlat in. Den deduktiva strategin kan även kombineras med den induktiva i en och samma studie, vilket betyder att forskaren förklarar mönster och begrepp från insamlingsmaterialet och dessutom även styr sin studie med hjälp av några teoretiska frågor och perspektiv. Denna strategi heter *abduktiv*. Larsson menar att växling av teori och empiriska data kan ge möjligheter för upptäckten av ett visst mönster som annars har svårt att komma fram (Larsson, 2005). I vår undersökning använde vi oss av den abduktiva strategi eftersom vi hade några teoretiska perspektiv redan från början av arbetet. Dessutom var det intressant att låta några begrepp framkomma ur vårt empiriska material, vilket vi inte skulle få fram om vi styrde för mycket.

Vår undersökning är en kvalitativ studie. Grundtanken med studien är att få en fördjupad kunskap kring fenomenet organisationskultur i hemtjänstgrupper inom äldreomsorgen och därför tycker vi att den kvalitativa metoden kommer att passa bättre i vårt fall. Enligt Larsson, kan man med hjälp av kvalitativ metod se på fenomenet ur ett helhetsperspektiv. Vi beskriver och analyserar i detalj både litteratur, som vi påträffat i anknytning till vårt ämne, och empirisk material, i detta fall fokusgruppsdiskussion samt deltagande observationer (Larsson, 2005). Användningen av både fokusgruppsdiskussion och observationer ger en större möjlighet att få en helhetsbild (Berg Wikander, 2005).

3.1.1. Fokusgrupp

När vi har valt metoder för insamling av material så föredrog vi fokusgrupper framför individuella intervjuer, eftersom organisationskultur kan fångas bättre i en gruppdiskussion.

Fokusgruppmetoden är en forskningsteknik där materialet samlas in genom gruppinteraktion (Wibeck, 2000). Enligt Billinger (2005) ligger tonvikten i fokusgrupper mer på det kulturella än det individuella. Individen skapar sina värderingar i en interaktion med andra. Tanken bakom fokusgrupper är att människor kommer fram till sina värderingar i en dialog med varandra. Fokusgrupper visar på en kollektiv bild av det ämnet som diskuteras. Detta är en välfungerande metod för vår studie eftersom vi vill få fram attityd, grundläggande antaganden och värderingar (Billinger, 2005).

Vi utformade en fokusgruppsguide (se bilaga 1) som innehåller fem teman: omsorg, arbete med de äldre, internt samarbete, samverkan med andra yrkesgrupper och statushierarkier. Varje tema innehåller några frågor. Dessa valde vi noggrant och omformulerade något för att få den nödvändiga informationen som överensstämde med vårt syfte.

3.1.2. Observationer

Observationer har vi tänkt oss som kompletterande material till fokusgruppen för att få en allsidig bild av organisationskultur (Wibeck, 2000). Syftet med observationerna är att studera hemtjänstpersonals beteende och samspel med andra yrkesgrupper såsom sjuksköterskor, biståndshandläggare, arbetsterapeuter och/eller sjukgymnaster. Genom observationer kan vi få mer riktig kunskap om människors beteende än genom att intervjua om beteendet (Kvale, 1997).

Vi genomförde observationer i den miljö som var aktuell för vår studie, d.v.s. i hemtjänstlokaler. Författarna i ”Metodpraktikan” menar att det är lämpligt att använda sig av observationer när man vill studera processer eller strukturer, som kan vara svårare att beskriva med ord, till exempel socialt samspel. I vår studie ansåg vi att rollen som fullständig observatör passade bättre än fullständig deltagare under direktobservationer (Esaïasson m.fl., 2004). Vi utformade observationsprotokoll (se bilaga 2) för att fokusera på specifika teman under mötena och för att kunna få den information vi behövde.

3.2. Litteratur- och materialsökning

Först letade vi efter tidigare forskning på Libris bibliotekskatalog på Internet. Ordkombinationen *organisationskultur och hemtjänst* gav inga träffar alls. Vid sökning på *hemtjänst och omsorgspersonal* fick vi ett stort antal böcker och avhandlingar som var skrivna både på 1990-talet och på 2000-talet. Det visar sig att forskare engagerade sig för omsorg och hemtjänst tidigare och fortsätter även idag att intressera sig för detta område. På Libris sökte vi även på ordkombinationen *service management och hemtjänst* då vi fann några avhandlingar, relaterade till vårt område, samt forskningen i bland annat arbetets organisering vid Arbetslivsinstitutet. Även ordkombinationen *organisation och hemtjänst* gav ett antal träffar som vi blev intresserade av.

I Gunda katalog på bibliotekets hemsida sökte vi tidskrifter samt artiklar på många ordkombinationer och fann två, varav en är på engelska, på *service management och hemtjänst*.

Vid sökningen på Libris bibliotekskatalog provade vi även flera ordkombinationer, som dock inte gav några träffar, relevanta för vår studie, t ex *företagskultur och socialt arbete*, *organisation och sjukvårdsorganisation*. För att maximera vår sökning letade vi även

ämnesvist på Libris, där vi provade *sociala frågor och social politik*. Detta gav emellertid inget resultat.

3.3. Undersökningsgrupp

I denna studie är hemtjänstpersonal den aktuella undersökningsgruppen. Några speciella kriterier har vi inte haft i vårt urval, utan det har blivit ett bekvämlighetsurval.

Vi har använt oss av kontakter som vi hade sedan vår tidigare arbetserfarenhet. Det har blivit både i en storstad och i en småstad. Brist på tid har avgjort var vi har haft vår fokusgruppsdiskussion och våra observationer.

Vi bestämde oss från början att ha sex till åtta personer i fokusgruppen då vi tycker att det är en lagom stor grupp för att alla skulle komma till tals. Dessutom är hemtjänst en verksamhet som har ett pågående arbete oavsett uppbokad tid för fokusgruppsdiskussion, med larm som exempel. Larsson (2005) nämner några kvalitativa *urvalsstrategier* som vi valde bort på ett tidigt stadium. Varken snöbollsurval, extrem eller maximerat urval passade in i vår studie. Vi planerade att genomföra en fokusgruppsdiskussion i ett hemtjänstlag, som ligger i en storstad. Eftersom vi inte kände någon i detta lag sedan tidigare var det helt naturligt att inte välja deltagare på något sätt. Personer som hade tid och var intresserade fick delta i diskussionen. Vår fokusgrupp bestod av sex deltagare i ålder mellan 35 och 58 år. Alla utom en är undersköterskor och mentalskötare. Alla har arbetat många år inom hemtjänsten, den kortaste perioden är sju år och den längsta är 19 år.

För att genomföra observationer bestämde vi oss att använda våra kontakter sedan tidigare arbetserfarenhet. Det blev tre hemtjänstlag i en storstad och två i en småstad. Vi valde inte grupperna på något sätt utan ringde runt till alla arbetslag vi kände till.

3.4. Genomförande

I detta avsnitt presenterar vi hur vi genomförde insamling av vårt datamaterial.

3.4.1. Fokusgrupp

Vi använde oss av våra tidigare kontakter och det första vi gjorde var att söka upp en enhetschef för en hemtjänstgrupp i en storstad. Enhetschefen tillfrågade personalen om det fanns frivilliga personer att ställa upp på en fokusgruppsdiskussion. Vid genomförandet av fokusgruppsdiskussionen delade vi ut ett informationsblad för samtliga deltagare (se bilaga nr. 3) där det framgick vilket ämne vi vill undersöka, att deltagande var frivilligt och att det insamlade materialet ska behandlas konfidentiellt. Innan diskussionen påbörjades frågade vi om någon av deltagare hade något emot att diskussionen ska spelas in på bandspelare. En av medverkande tyckte att det var obehagligt med en bandinspelning, men hade inget emot det. Efter en stund lättade stämningen något och ingen märkte längre att det fanns en bandspelare. Materialet skrevs ut ordagrant under påföljande dagar.

Vi ansåg att det är viktigt att genomföra fokusgruppsdiskussionen i den miljö som hemtjänstpersonalen befinner sig i. Dels för att personalen kan känna sig trygga och öppna sig mer i den bekanta omgivningen, dels för att hemtjänst är en verksamhet där det blir svårt att samla sex till åtta personer fria från arbete utanför lokalen.

Vid första försöket av genomförande stämde vi en dag när det nödvändiga för oss antal personer hade tid att samlas för en diskussion. Det visade sig vara svårt från början att ordna det, eftersom hemtjänst är en ständigt pågående verksamhet där arbete ska prioriteras i första hand. Samma dag som vi skulle genomföra fokusgruppsdiskussion ringde personalen till oss och berättade att det inte fanns någon möjlighet, eftersom det var brist på folk och tid.

Efteråt uppsökte vi via våra kontakter två andra hemtjänstlag och det visade sig också vara svårt för personalen att hitta tid. Däremot fanns det alltid frivilliga för medverkande som var både positiva och intresserade av vår undersökning. Vi lyckades till sist att genomföra diskussionen med hjälp av några engagerade personer i den första hemtjänstgruppen.

Diskussionen varade i drygt en timme med sex medverkande personer. Det var av stor betydelse att vi var närvarande bägge två samt att vi var väl insatta i det undersökta kunskapsområdet vid gruppdiskussionstillfället. Kunskapsintresset, nyckelbegreppen och fokusgruppsguiden med de fem teman var till stor hjälp vid diskussionen. Dock märkte vi att i början var det svårt att hålla sig utanför samtalet, då personalen riktade sina svar direkt till oss på ett intervjuliknande sätt. Efter en stund lyckades vi att få diskussionen mellan personalen igång.

3.4.2. Observationer

Vid genomförandet av observationer var det något lättare att hitta tider då vi kontaktade flera hemtjänstlag samtidigt både i en stor stad och i en småstad. Trots att mötena med andra yrkesgrupper var ungefär varannan eller var tredje vecka så lyckades vi få tider ganska snabbt för de fem observationer vi planerade från början. Vid tre av fem observationer närvarade vi båda två. Vid resterande två var endast en av oss med. Vi utformade ett observationsprotokoll med huvudteman som vi ville få information om. Det var till stor hjälp för oss under observationstillfällena. Samtidigt antecknade vi allt som skedde under möten. Observationerna renskrevs under påföljande dagar.

3.5. Generaliserbarhet, reliabilitet, validitet

Vi kommer att föra en diskussion om begreppen validitet, reliabilitet och generaliserbarhet i följande del av metodkapitlet för att visa på vår vilja att studien har uppfylla krav på ett vetenskapligt arbete. Först gör vi en redogörelse för generaliserbarhet i vårt arbete, därtill resonerar vi om resultatet är tillförlitligt (reliabilitet) och slutligen diskuterar vi om vi hade undersökt det som var vårt syfte med studien (validitet).

Enligt Kvales (1997) tidiga erfarenhet av generaliserbarhet, validitet och reliabilitet blev kvalitativa forskningsintervjuer avfärdade av traditionella forskare. Ett av argumenten var att intervjun innehöll ledande frågor och därför gav de ingen hög reliabilitet. Ett annat argument var för litet antal intervjupersoner vilket motverkade generalisering av resultat. Det förekom även en beskrivning som att det bara var subjektiva tolkningar och därför saknade resultaten tillförlitlighet. Samtidigt alltför stark betoning på reliabilitet kan hindra kreativitet och förändring (Kvale, 1997).

Enligt Kvale (1997) är det en ständigt återkommande fråga om resultaten av intervjuundersökningar kan generaliseras. Den vetenskapliga lärdomen hade krav på *generaliserbarhet* i samhällsvetenskapen där en målsättning i den positivistiska versionen var att utforma lagar för det mänskliga handlingssättet som kunde allmänt generaliseras.

Enligt det humanistiska perspektivet ligger betoningen på att varje enskild person är unik, varje fenomen har sin egen logik. I den postmoderna synvinkeln ligger tonvikten på olikartade beståndsdelar och ett sammanhang av kunskapen (Kvale, 1997).

Kvale (1997) poängterar att utmärkande för den kvalitativa generaliseringen är att forskare avsätter stor tid på plats för att skapa kontakt med de verksamheter och arbetssätt som hör till studien, att man reflekterar och gör revisioner av det som händer. Det förekom en viss olikhet i personalgruppen, såsom olika åldrar, kön, utbildning och anställningstid, fastän generellt sett var gruppen homogen. Vi är medvetna om att vår studie var unik, eftersom vi studerade ett litet antal personers verklighet utifrån vår egen synvinkel. Vi tror inte att man kan göra generella slutsatser utifrån resultatet av vår studie. I "Metodpraktikan" påpekar författarna att det är svårt att generalisera olika grupper. Däremot kan forskare beskriva befintligheten av olika fenomen samt att få en djupare förståelse för det undersökta fenomenet och resonemangen (Esaiasson m fl, 2007). Vi anser att möjligheten för generalisering skulle kunna öka om vi använde oss av fler än en fokusgrupp. Detta dock var ogenomförbart p.g.a. tidsbristen. Emellertid kan vi beskriva hemtjänstpersonalens grundläggande antaganden, normer och värderingar angående olika teman samt se sammanhanget med de valda teorierna.

För att få trovärdiga resultat är det väldigt relevant att uppnå hög *reliabilitet* och hög *validitet* inom alla forskningsmetoder. I en kvantitativ forskning, enligt Elofsson (2005), reliabilitet är hög när resultatet är stabilt och att det inte störs av omväxlingar i tid, intervjuare och plats, till exempel. Wibeck (2000) påpekar att det inte är lätt att fastställa reliabilitet i en kvalitativ forskning då någon direkt mätning inte ska göras. Huvudsyftet med en kvalitativ forskning är att först och främst beskriva ett fenomen. Svenning (2003) skriver att reliabilitet innebär att resultaten är tillförlitliga. En framställning av reliabilitet är att om ingenting ändras i datainsamlingen, skall två undersökningar med samma avsikt och även samma metoder få likadana resultat. En enkel metod att inneha hög reliabilitet är att ha tydliga definitioner på de begrepp som används i studien (Svenning, 2003). Enligt Kvale (1997) räknas reliabiliteten till forskningsresultatens struktur. Intervjuarens reliabilitet beror i första hand på ledande frågor. När de inte är inplanerade som en del av intervjutekniken, kan de påverka svaren utan avsikt (Kvale, 1997).

För att höja reliabiliteten i vår studie företog vi följande åtgärder under datainsamlingen. Den fokusgruppsguiden, som vi använde som hjälpredskap under diskussionen, hade vi utformat efter klarlagda teoretiska begrepp. Under fokusgruppsdiskussionen försökte vi undvika ledande frågor, vilket i början upplevde vi som en svår uppgift. Ledande frågor ingick inte i vår intervjuteknik och i detta fall ansåg vi, att de kunde ha en viss inverkan på svaren. Därför var vi medvetna om att hålla oss utanför fokusgruppsdiskussionen. Vid utskrift av materialet lyssnade först en av oss på bandet och skrev ner. Därtill lyssnade den andra och kontrollerade att innehållet stämde. Detta i sin tur höjde tillförlitligheten av det empiriska materialet.

När det gäller deltagande observationer utarbetade vi ett protokoll efter ett tema, nämligen *Samverkan med andra yrkesgrupper*. Det temat inkluderade några teoretiska begrepp, som vi hade med oss redan från början. Under observationstillfällena deltog vi inte på något sätt i möten och inte heller ställde några frågor i syftet att undvika inverkan på resultatet och höja reliabiliteten i studien.

Validitet inom den kvalitativa forskningen, enligt Wibeck (2000), innebär att tolka det som har observerats. Det gäller att studera det som man har tänkt studera. För att konstatera att vi höll oss till vår avsikt med studien använde vi oss av Kvales (1997) valideringen i sju stadier. Kvale poängterar att validiteten i intervju gäller tillförlitligheten på intervjupersoners uttalanden och intervjuandets kvalitet. Vi planerade noggrant metoder för datainsamlingen samt utformningen av fokusgruppsguiden och observationsprotokollet, vilket kunde hjälpa oss att öka validiteten i vår undersökning. Under själva genomförandet av fokusgruppsdiskussionen tydliggjorde vi vid några tillfällen våra frågor samt klarifierade svaren för att vara säkra på om vi förstod rätt. Kvale (1997) för en diskussion angående en filosofisk fråga om vad som är sanning. Eftersom de medverkande personer berättade sina upplevelser var det svårt för oss att ha uppsikt över sanningsgraden i deras upplevelser. Det enda vi kunde göra är att i utskriftsstadiet försöka återge personalens utsagor så ordgrant som möjligt. Vi tyckte att det var viktigt att även beskriva stämningen under diskussionen genom att skriva ner skratt. I analysen använde vi oss av citat från fokusgruppsdiskussionen och försökte se till att tolkningen har ett samband med våra grundläggande teorier.

3.6. Forskningsetiska överväganden

Mer eller mindre tvingande föreskrifter och regler styr en forskares verksamhet. Underlaget för all forskningsetik består av *forskarens eget etiska ansvar*, d v s att forskaren har ansvaret att se till att ens arbete är moraliskt acceptabelt och har en god kvalitet. De viktigaste principer för yrkesutövningen är *att ha respekt för mänskligt liv* och *att tjäna mänskligheten* (<http://www.codex.vr.se/oversikter/etik/etik.html>).

Sam Larsson (2005) skriver att en kvalitativ studie kräver noggrant förberedelse inför de etiska frågor som är nära relaterade till den känsliga och privata informationen. Samtidigt poängterar Larsson att det är svårt att ge färdiga etiska regler för alla komplicerade situationer där en forskare samlar den personliga informationen. Det *informerade samtycket* innebär att forskaren informerar deltagare om syftet med undersökningen, hur den är disponerad generellt sett samt att informera om möjliga risker och fördelar med att medverka i studien. Deltagarna bör även underrättas att det är frivilligt att vara med och att man kan avbryta sitt medverkande utan att behöva uppge en anledning (Larsson, 2005). Enligt forskningsetiska principer, skall medverkande personer ha rätt att själva bestämma hur länge och på vilka villkor de ska vara med. De skall även kunna hoppa av undersökning utan att få negativa konsekvenser och får inte utsättas för påtryckning (<http://www.codex.vr.se/oversikter/etik/etik.html>). Larsson skriver att *konfidentialitet* innebär att det personliga insamlade materialet inte kommer att presenteras på ett sätt där det framkommer identitet av personen som har lämnat uppgifterna. Information som kan avslöja identitet ska ändras på ett förfaringssätt som bevarar innehållet. Det är av stor vikt att ta hänsyn till konfidentialiteten eftersom intervjupersoner kan känna sig trygga och berätta mer än de hade tänkt från början. Därför måste forskaren kunna tillförsäkra att konfidentialiteten beaktas (Larsson, 2005). *Nyttjandekravet*, enligt vetenskapsrådets forskningsetiska principer, innebär att alla insamlade personliga uppgifter får användas endast för forskningsändamål dvs. uppgifterna får inte utlånas i vinstinriktat eller annat icke- vetenskapligt syfte. Ämnesrådet har även några rekommendationer som pekar på några förhållningssätt i forskningsprocessen. Det anses vara viktigt att låta medverkande personer att ta del av etiskt känsliga delar och kontroversiella tolkningar innan publiceringen. Forskaren bör även informera medverkande och berörda personer om var och när undersökningen kommer att publiceras samt bör fråga om intresset att få ett exemplar eller en sammanfattning av

undersökningen (http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS_15.pdf-Win...).

När det gällde etik i vår studie fick deltagarna i fokusgruppsdiskussionen både skriftlig och muntlig information om att materialet ska behandlas konfidentiellt, att inspelningsbandet ska förstöras efter bearbetningen av underlaget samt att inga namn ska nämnas. Vi presenterade oss och vår studie, samt berättade varför vi ville undersöka detta. Kvale menar att all forskning, där människor medverkar, ska tjäna bara mänskliga och vetenskapliga intressen, och inget annat. Etiska avgöranden ska pågå under hela forskningsarbetet och är väldigt relevanta redan från planeringsstadium. Forskarens förkunskaper i etiska frågor kan vara till hjälp vid både kritiska och känsliga problem som kan uppkomma under processen (Kvale, 1997). Redan i planeringsfasen diskuterade vi de etiska frågor och höll oss till de under hela c-uppsatsarbetet. Vi såg till att bandet förstördes samt att inga namn avslöjades i analys- och resultatdelen.

3.7. Förförståelse

Gilje och Grimen (1995) skriver att förförståelse är ytterst viktigt för att kunna förstå ett fenomen. Den ger idéer och därmed en riktning i en undersökning (Gilje och Grimen, 1995). Vi anser att förförståelse kan ha både fördelar och nackdelar. Å ena sidan blir det svårt att tolka ett fenomen utan att ha förkunskaper om det. Å andra sidan kan forskarens omedvetna förförståelsen påverka forskarens tolkningar av det studerade ämnet. Gilje och Grimen (1995) tar upp Polanyis begrepp *tyst kunskap*, som innebär att människor har omedveten förförståelse som kan styra deras tolkningar.

Tack vare vår tidigare erfarenhet av arbete inom hemtjänst samt en valbar kurs "Verksamhetsledning och organisering" under den sjätte terminen på socionomprogrammet, hade vi en del av förförståelse i det undersökta fenomenet. Detta hjälpte oss i vår analys och tolkning av det empiriska materialet samt i anknytning mellan empiri och teori. Vi är medvetna om att förförståelse även kan ha nackdelar. Den bidrar till skapande av fördomar hos oss själva, vilket i sin tur kan påverka resultatet. Detta beaktade vi genom att undvika att ställa ledande frågor under fokusgruppsdiskussionen. Genom att observera möten utan att vara delaktiga i dem försökte vi undvika att påverka vårt empiriska material.

3.8. Analys

I analysen tolkade vi det utskrivna materialet tillsammans för att få fram huvudkategorier, som genomsyrade fokusgruppsdiskussionen. Vi läste underlaget många gånger, gjorde anteckningar och diskuterade olika teman. Vi använde oss av *meningskoncentrering* som, enligt Kvale, innebär att de större meningarna, som deltagare i fokusgruppen uttalar, formuleras mer koncentrerat. Långa uttalanden gjorde vi kortare och omformulerade innebörden till ett fåtal ord. Därmed fick vi mer kortfattat intervjutext men kvarhöll det betydelsefulla innehållet (Kvale, 2007). Den koncentrerade intervjutexten kategoriserade vi systematiskt och jämförde sedan med vår fokusgruppsguide. Efter en diskussion och reflekterande fick vi fram några kategorier, som vi delade in under de tre frågeställningarna.

För att bearbeta datainsamling från observationer gjorde vi många omläsningar av materialet och kategoriserade det under de frågor som vi hade i observationsprotokollet. De mötena,

där vi var närvarande båda två, kategoriserade vi var och en för sig för att sedan göra jämförelser. Detta ansåg vi ökade trovärdigheten i bearbetningen av observationerna. I vår systematiska omarbetning framkom det en mer genomgripande struktur i materialet.

3.9. Metoddiskussion

Vi valde en kvalitativ studie med fokusgruppsdiskussion och observationer vilket passar bäst med vårt syfte som är ta reda på hemtjänstpersonalens värderingar och grundläggande antaganden, vilket framkommer bäst i ett socialt samspel. Vi var medvetna om att i en fokusgruppsdiskussion har gruppdynamiska aspekter lättare att träda fram samt att fler idéer kan dyka upp än i individuella intervjuer (Wibeck, 2000). Dessutom var vi intresserade av att titta på organisationskultur i arbetsgruppen och just fokusgruppsdiskussion kan fånga in det kulturella i gruppen. Alltså forskningsområdet i vår studie har avgjort valet av metoder (Wibeck, 2000). Således valdes individuella intervjuer bort på ett tidigt stadium.

Vi bestämde oss för att använda en semistrukturerad fokusgruppsdiskussion, vilket innebär att vi utformade en fokusgruppsguide med några frågor under fem teman. En fördel med detta är att styra diskussionen med hjälp av frågeguide ifall vi inte får ut det vi har tänkt oss. Frågorna kan också vara behjälpliga om det uppstår tystnad. Validiteten av materialet kan bli högre eftersom vi kan förtydliga under diskussionens gång vad vi menar. Å andra sidan är det även fördelaktigt att låta samtalet vara ganska fritt då en del intressanta aspekter, som vi inte har tänkt oss, kan träda fram. En nackdel med fokusgruppsguide var att i början var diskussionen mer lik intervju. Vi upplevde att det var svårt att hålla oss utanför samtalet, då deltagarna riktade sitt svar direkt till oss utan att diskutera. Om vi fick göra om diskussionen, skulle vi förbereda oss mer på att kunna hålla oss utanför samt att tydliggöra på ett bättre sätt vad fokusgruppsdiskussionen går ut på.

Fokusgrupper har som styrka att samtal sker i en mer fri diskussion i jämförelse med individuella intervjuer. Gruppdynamiken ger en grund till ytterliggare impulser och reflektioner (Esaiasson m fl, 2007). Med endast fem teman som diskussionsunderlag hade vi som avsikt att få djupare förklaringar. Det som vi hade fått fram är gruppens gemensamma tankestruktur kring de teman, som vi presenterade, vilket ger en anspelning om gruppens innersta värderingar (Esaiasson m fl, 2007).

En tänkbar nackdel med fokusgrupp kan vara att deltagare inte vågar säga det de tycker p.g.a. gruppsyck eller om några personer försöker imponera på andra. Samtidigt kan forskare använda även det som resultat då det kan ha direkta kopplingar till organisationskultur (Wibeck, 2000). Klimatet föreföll öppet under vår fokusgruppsdiskussion och alla deltagarna utom en pratade ungefär lika mycket. Vi vet inte anledningen till varför den personen inte ville prata. Detta kan bero på många olika orsaker och kräver mer tid och undersökning för att ta reda på det. Därför valde vi att inte gå in i denna diskussion.

En fördel med observationer som datainsamlingsmetod är att de gav oss allsidig bild av teman om samarbete med andra yrkesgrupper. Att vi fick observera hemtjänstpersonal i egen miljö, dvs. deras lokaler, bidrog till mer kompletta observationer, då hemtjänstpersonalen var i "hemmamiljö". Det utformade protokollet hjälpte oss att observera alla fem möten på ett likadant sätt samt att få in det material vi behövde. En nackdel med observationer är att vi

inte kunde observera deltagarnas tankar och föreställningar, utan endast deras samspel och handlingar. En annan nackdel med deltagande observationer är, enligt Bergström (2002), att forskare kan förlora distansen till det undersökta fenomenet. Efter ett tag under en pågående observation kan forskaren vänja sig vid händelser och upphöra att ställa frågor till sig själv om anledningar till vissa handlingar (Bergström, 2002).

4. Teorikapitel

I detta kapitel introducerar vi de teoretiska utgångspunkter som vi använder oss av för att analysera vårt insamlade material. Organisationskultur och symbolisk interaktionism valde vi som två huvudperspektiv. Varje teori inkluderar några centrala begrepp som vi lägger mer fokus på. Vi använder oss även av begreppet social omsorg.

4.1. Organisationskultur

Kulturbegreppet är, enligt Bang (1999), komplicerat att beskriva och förstå på grund av dess abstraktion. Vid beskrivning av organisationskultur framställer man något som man inte kan räkna med att finna lika fulländad i verkligheten. Bang skriver, att kultur kan definieras på många olika sätt, dock huvudsakligen rör det sig om två utbredningar. Den ena är ”... *kultur som system med gemensamma idéer, värderingar, uppfattningar och betydelser – alltså kultur som är kognitiva (tankemässiga) system – eller kultur som observerbara objekt och händelser i en grupp, dess samverkansmönster eller överförda handlingsmönster*” (Bang, 1999, s. 22). Alltså kan man se kultur utifrån flera perspektiv, både som kognitiva strukturer och samtidigt som handlings- och samverkansmönster i gemenskap, som kallas sociokulturellt system. Bang ger även en sammanfattning av definitionen av organisationskultur som ”... *är den uppsättning gemensamma normer, värderingar och verklighetsuppfattningar som utvecklas i en organisation när medlemmarna samverkar med varandra och omvärlden*” (Bang, 1999, s.24).

Forskarna definierar organisationskultur på olika sätt. Jacobsen och Torsvik (2002) poängterar att organisationskultur har samma karaktär som den allmänna kulturen och dess processer i samhället. Vissa forskare lägger tonvikten på gemensamma värden och mål och andra fokuserar på en tradition om hur man ska tänka och bete sig för att det ska accepteras av andra medlemmar. Det krävs en tid för att en sådan tradition ska uppstå (Jacobsen och Torsvik, 2002). Schein ser på organisationskultur utifrån socialpsykologisk perspektiv och definierar den som ”... *ett mönster av grundläggande antaganden – skapat, upptäckt eller utvecklat av en given grupp, efterhand som den lär sig bemästra sina problem med extern anpassning och intern integration – som har fungerat tillräckligt bra för att kunna läras ut till nya medlemmar som det rätta sättet att uppfatta, tänka och känna på i förhållande till föreliggande problem*” (Bakka, Fivelsdal och Lindkvist, 2006, s. 128).

Bang (1999) menar att människor gör en konstruktion som blir svår att hitta lika fulländad i realiteten för att kunna ge en beskrivning av organisationskultur. Såsom vi, människor, skildrar och begriper det kulturella systemet är det en avgränsad del av den verklighet som vi lever i. Det är en del som vi har avgränsat och gjort en mönsterbild av och likaså gjort fullkomlig eller också gjort till en likartad typ. För att förstå organisationsmedlemmarna och deras beteenden i termen organisationskultur, anser Bang, att det är relevant att ta med sig en förståelsegrund till begreppet. Sammanfattningsvis kan man definiera organisationskultur som medlemmarnas samverkan i en organisation med varandra och med omgivande miljön, vilket stärker de unisona normer, värderingar och uppfattningar av verklighet. Det är den här definitionen som vi kommer att använda oss av i fortsättningen (Bang, 1999).

I vår studie har vi tillämpat tre begrepp inom organisationskultursteori: *grundläggande antaganden, normer och värderingar* samt *subkulturer*.

Bang (1999) beskriver olika sätt där ledare påverkar organisationskultur med egna verklighetsdefinitioner. Ett av dem är vad ledaren tror på och vilka värderingar och grundläggande antaganden han/hon gör inom de områden i verksamheten som är av intresse för dem. Ledaren kontrollerar, belönar och visar sitt engagemang på ett systematiskt sätt i det som de intresserar sig för. Ett annat budskap som tolkas av organisationsmedlemmar är de områden som ledaren inte intresserar sig för (Bang, 1999).

4.1.1. Grundläggande antaganden

Abrahamsson och Andersen definierar grundläggande antaganden som något som tas för givet och accepteras som sanning. För att ge så grundlig förklaring som möjligt använder man olika mått såsom antaganden om personlighet och karaktär, på vilket sätt kommer människor fram till en "sanning", syn på konflikter, handlingar, tiden och förhållanden mellan människor samt förhållningssätt mellan organisation och omgivning (Abrahamsson och Andersen, 2005).

Enligt Bang (1999) är grundläggande antaganden en sammanställning av hypoteser om världen som är konstruerade av våra erfarenheter och som inverkar på vår tolkning och uppfattning av världen. I en grupp som är ihop under en längre period blir de antaganden gemensamma för medlemmarna (Bang, 1999).

Bion (1961) skriver att arbetsgrupper agerar ibland som om samma grundläggande antaganden gäller för alla medlemmar vilket har ett direkt inflytande på handlingskraft i gruppen. Bion menar att när en grupp samlas har den ett ändamål och ett bestämt uppdrag, och i många mänskliga verksamheter genomförs samverkan med upparbetade metoder. Vanligen är ett administrativt system etablerat och inom detta system finns en stor samarbetsförmåga bland gruppmedlemmar. Emellertid är denna samarbetsförmåga av helt annan karaktär än den som förekommer på grundantagandenivån (Bion, 1961).

Bang (1999) skriver att grundläggande antaganden är inlärd svar på en grupps problem i dess externa miljö och inhemska samordningsproblem. De tas för givet eftersom de fungerar som en lösning för gruppens överlevnadsproblem. Det som tidigare var en förmodan förvandlas så småningom till en social verklighet. Gruppmedlemmarna i en arbetsgrupp är inte fullständigt medvetna om att grundläggande antaganden styr vad deras uppmärksamhet riktas på. Med tiden blir det svårt att urskilja någon kulturell variation i gruppen i takt med att grundläggande antaganden blir självfallna (Bang, 1999).

Argyris (1982) förklarar beteende inom en organisation med hjälp av begreppet bruksteorier. Bruksteorier är outtalade antaganden som påverkar medlemmarnas sätt att tänka och tolka med hänsyn till processer och händelser i gruppen. Argyris påpekar att dessa antaganden är i regel omedvetna och obestridliga (Argyris, 1982, se även Bang, 1999). "... *Although people do not behave congruently with their espoused theories [...], they do behave congruently with their theories-in-use, and they are unaware of this fact*" (Argyris, 1982, s. 85).

4.1.2. Normer och värderingar

Jacobsen och Thorsvik (2002) skriver att *normer* hjälper människor att minska osäkerhet i sina handlingar i olika situationer och fastställer ett lämpligt beteende i olika sammanhang. Normer formaliseras i organisationer i form av rutiner och regeluppsättningar och kan vara formella och informella (Jacobsen och Thorsvik, 2002). Enligt Bang (1999) uppstår normer när människor tillbringar tillsammans en längre tid och därmed skapar förväntningar på varandras beteende. Normer fångar in allt beteende som accepteras och förväntas inom en grupp, oavsett om de är uttalade eller outtalade. Normerna kan även vara medvetna och omedvetna och är i många fall knutna till *värderingar* genom att föreskriva hur en individ ska bete sig i en viss situation (Bang, 1999).

Bang beskriver att flera kulturforskare använder sig av en definition av värderingar som ”... *en ständigt tro på att ett särskilt handlingssätt eller sluttillstånd, personligt eller socialt, är att föredra framför ett motsatt eller annat handlingssätt ...*” (Bang, 1999, s.50).

Jacobsen och Thorsvik (2002) markerar att värderingar förmedlar något angenämt, bra och eftersträvanvärt. Värderingarna innebär människans bestämda val i vad som är bra och dåligt. De grundläggande antaganden, som en individ har, ligger i regel till grund för de värderingarna som individen gör (Jacobsen och Thorsvik, 2002).

Bang (1999) ger ett exempel på norska företag där ledningen antar värderingar som den vill ska dominera organisationskulturen. Bang poängterar dock att styrandet av kulturen genom ledningens uppsättning av värderingar är alltför ytligt. För att individen tar till sig en värdering krävs det en mer komplicerad process. De antagna värderingarna kan på motsatt sätt skapa motkulturer, som innebär medarbetarnas motstånd mot att arbeta med en organisationskultur. Identifiering av redan existerande värderingar innan de diskuteras som lämpliga eller olämpliga ger ett bättre resultat (Bang, 1999).

4.1.3. Subkulturer

Jacobsen och Thorsvik (2002) poängterar att det är viktigt att skilja subkulturer, som berör grupper av anställda i organisationer, från en enhetlig kultur. Subkulturer kan reflektera indelningen och personalsammansättningen i organisationers olika enheter. Stora kulturella olikheter kan förekomma mellan olika hierarkiska nivåer inom en och samma organisation (Jacobsen och Thorsvik, 2002).

I motsats till den gemensamma verklighetsuppfattningen som finns i organisationskulturens definition, skriver Bang (1999) att det finns inkonsekvens i de yttringar som finns i kulturen. Yttringarna är de värderingar och grundläggande antaganden som sprider ut sig på olika håll. Organisationsmedlemmarna visar avsaknad på samstämmighet i organisationens verklighetsuppfattning. Detta differentieringsperspektiv lägger fokus på små och oförenliga subkulturer som påträffas i organisationen, medan integrationsperspektivet uppfattar organisationens kultur som en helhet (Bang, 1999).

4.2. Symbolisk interaktionism

Symbolisk interaktionism kan, enligt Trost och Levin (2004), beskriva två till viss del skilda fenomen. Å ena sidan kan det betraktas som ett teoretiskt synsätt för analysen av grupper i samhället. Å andra sidan är det också en term för en socialpsykologisk teori, som i grunden är inriktad på socialisationsprocessen och studerar hur människor beter sig i olika situationer, hur de blir mera sociala och hur de lär sig skilda beteenden. I sin bok ” Att förstå vardagen - med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv” använder Trost och Levin (2004) symbolisk interaktionism som ett teoretiskt perspektiv inom flera områden och bland annat socialt arbete.

Trost och Levin definierar symbolisk interaktionism som ett perspektiv som används för analysen av den sociala verkligheten och är ett bra hjälpmedel i studier om mänskligt gruppliv och mänskligt beteende. En teori generellt är ett sammanhängande system, där delarna ska vara sammanhängande och helst ska vara orsak-verkan-relaterade. Detta betyder att med hjälp av en teori ska man inte bara kunna förklara men även förutsäga, vilket är ett traditionellt sätt att beskriva en teori. Däremot om man använder symbolisk interaktionism så är man inte angelägen att förklara eller förutsäga, utan snarare *att förstå* fenomenet (Trost och Levin, 2004). Detta perspektiv passar bra i vår studie, då vi har som syfte att beskriva, analysera samt att förstå organisationskulturen.

För att förstå samhället är det av stor vikt att förstå vilka föreställningar samhällets människor har om varandra. Människornas tankar, uppfattningar och idéer är mycket mer givande för forskare, som undersöker samhället, än hans eller hennes egna föreställningssätt. De föreställningssätt är tillgängliga och på ett eller annat sätt är begripliga bara för den enskilde som har dem, och de inte är observerbara. I detta fall, menar Trost och Levin, myntades ett begrepp, som heter *sympatisk introspektion*, som innebär att forskaren försöker att sätta sig in andras tolkningar av situationen, försöker föreställa sig mening för den enskilde av en särskild situation (Trost och Levin, 2004).

Författarna i ” Att förstå vardagen - med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv” menar att mittpunkt i symbolisk interaktionism som perspektiv ligger på det mänskliga beteendet hos individer. Ingenting är bestående och att vara aktiv betyder att man är med i en process. Det som är speciellt med symbolisk interaktionism är att detta perspektiv förutsätter förändringar (Trost och Levin, 2004).

Grunden för symbolisk interaktionistiskt perspektiv, enligt Trost och Levin (2004), består av fem påståenden, som är behjälpliga för förståelsen av teorin. Det är *definition av situationen*, påståenden att människor befinner sig i nutiden, människor använder symboler i interaktionen och agerar aktivt samt att interaktion är social. Människan är social- och gruppvarelse och behöver interagera med andra i samhället. Mänskligt beteende är kopplat till hur man tolkar och uppfattar syftet med andras handlande, vilket innebär att människan är inställd mot framtiden. Både definitionen av situationen och inriktningen mot framtiden styr beteendet (Trost och Levin, 2004).

4.2.1. Definition av situationen

Inom symbolisk interaktionism, anser Trost och Levin (2004), är definition av situationen ett av de mest centrala begreppen. Det som en människa ser och uppfattar styr således hennes beteende. Om situationen iakttas och definieras som verkligt, får den också verkliga konsekvenser. Företeelsens betydelse är förknippad med det perspektivet människor lägger på den. Situationen inbegriper inte endast människor man interagerar med, utan det handlar om hela situationen man befinner sig i. Det kan handla om människans hälsotillstånd och välbefinnande eller om väderförhållanden. En annan viktig del av situationen är människans uppfattning om var man befinner sig lokalmässigt samt vilken gruppssammanhang man bedömer är väsentlig (Trost och Levin, 2004).

De situationer alla är överens med får en objektiv prägel. Om alla involverade människor har gemensam varseblivning, blir differentieringen av situationen en subjektiv av just denna företeelse inte nödvändig. All människans fysiska och sociala verklighet är subjektiv. Dock uppfattas den som objektiv tack vare att människor har lärt sig enstämiga namn på företeelser och relativt är överens om deras vikt och värde (Trost och Levin, 2004).

4.2.2. Roller och rollteori inom symbolisk interaktionism

Roll, position, beteende och förväntningar är fyra termer som är av stor betydelse för rollteori. Trost och Levin menar att de tre sista termerna är ganska enkla i sin innebörd, medan roller är ett mer komplicerat begrepp. *Position* innebär att alla gruppmedlemmar har en viss position, till exempel vissa är pappor, andra är styrelseledamöter osv. En position utgår från att det förekommer andra positioner i ett samband till det första. Med *förväntningar* menas det att alla givna positioner förutsätter regler och normer för hur man bör bete sig. *Beteende* innebär vad människor gör, säger, tänker samt vad de undviker att göra. När positionsinnehavare inte agerar på det sättet som man förväntar sig, kan en förvirring uppkomma (Trost och Levin, 2004).

När det gäller roller, beskriver Trost och Levin det på ett följande sätt. Alla individer i grupper har en given position och varseblir förväntningar, riktade mot en från andra gruppmedlemmar. Det leder till skapande av en process hos individen, som författarna kallar för *roll*. Processen skapar ett visst beteende hos individen i relation till rollen, som inte alltid stämmer med förväntningarna. Flera forskare använder de fyra termerna på olika sätt, och därför är det relevant att titta på språkbruket, då termen roll används ibland synonymt med de andra tre termer (Trost och Levin, 2004).

Payne (2002) skriver att med hjälp av begreppet *social roll* kan man förstå människans personlighet och relationer. Rollteorin tillämpas för att förstå människors samspel samt hur andras förväntningar och klagöranden för ens position ger upphov till ett specifikt agerande. Detta kan ge en kompletterande social förklaring till det psykologiska perspektivet på personlighet (Payne, 2002).

Genom att besitta en eller flera positioner, som har kopplingar till en rolluppsättning, har individer tillträde till en av dessa eller alla roller. Uppfattning av rollerna har inverkan på förmågan att hantera omställningar. En rollkonflikt kan uppkomma när några roller hos en och samma person är motsägande och strider med varandra (Payne, 2002).

Gällande chefer beskriver Thylefors (2007) tre vanliga problem som uppstår framför allt på mellanchefernivå. Det är rollkonflikt, rollöverlastning och rolloklarhet. Rollkonflikter och rollöverlastning framträder starkast och innebär att personen är utsatt för motsägande förväntningar samt överbelastas på sitt arbete. *Överlastning* inträffar i samband med de ökande kraven som riktas mot mellanchefer i human service. Hanteringen av dessa sker ofta på bekostnad av kvaliteten. *Rollkonflikt* handlar i regel inte om prioriteringar av arbetsuppgifter utan om framvisandet av motstridiga förväntningar, vilket är ofrånkomligt, enligt Thylefors, i välfärdssektorn. Denna motstridighet förekommer både inom rollen och mellan roller, till exempel yrkesrollen konkurrerar med chefsrollen. *Rolloklarhet* tycks ha minskat med de senaste åren, vilket har lett till frihet i och med att frånvaro av bestämda rollbeskrivningar. Växande tolkningsutrymme ger större möjlighet att hantera motsägelsefulla krav och överlastning (Thylefors, 2007).

4.3. Social omsorg

Enligt Gunborg Blomdahl – Frej (1998) kan social omsorg sammanfattas som hjälp för människor med särskilda behov i att klara sin vardag. Utan omsorg mellan människor kan ingen verksamhet fungera. Människan klarar sig endast i relationer med andra människor och det är då man kan ge och få omsorg, som kan betraktas som existentiell innebörd. När livet börjar ger vi omsorg. Vi ger den likaså även senare till andra i samhället som behöver hjälp av något slag och som inte kan klara sitt vardagliga liv på egen hand. Vi gör det för att vi tar ett ansvar och även ifrån ett etiskt krav som vi människor har. Detta etiska krav är en grund i vårt välfärdssystem där omsorgs- och vårdarbete sker (Blomdahl – Frej, 1998).

Enligt Blomdahl – Frej (1998) består social omsorg av tre huvudkomponenter såsom den praktiska, den sociala och den existentiella hjälpen. Syftet för omsorgsarbetaren är att tillsammans med omsorgstagaren försöka stärka, vidmakthålla, förändra och skapa livsstrategier för att kunna hantera olika livssituationer (Blomdahl – Frej, 1998). Gustafsson (1999) ger definitioner av de tre huvudkomponenterna. Den praktiska hjälpen innebär exempelvis hjälp med personlig hygien, matlagning och städning. Den sociala hjälpen gäller olika sorters aktivering av de äldre samt hjälpa de att träffa andra personer. Den existentiella hjälpen innebär hjälp i hantering av exempelvis ensamhet (Gustafsson, 1999).

Omsorgsarbetet har skildrats ur flera olika perspektiv i olika avhandlingar och litteratur. Det vi intresserar oss för här är ur det perspektivet som hemtjänstpersonalen ger i direkt socialt omsorgsarbete vilket innebär att ge praktisk, social och existentiell omsorgsarbete i en direktkontakt med omsorgstagaren. Man kan även beskriva ett indirekt socialt omsorgsarbete, vilket har betydelse av det som ger förutsättningarna för det direkta omsorgsarbetet det vill säga att organisera, besluta och leda omsorgsarbetet. Viktigt här är att även detta arbete sker med förståelse och inlevelse för vårdtagaren (Gustafsson, 1999).

5. Resultat

I följande kapitel skildrar vi organisationskulturen i hemtjänsten utifrån personalens grundläggande antaganden och värderingar angående sina arbetsuppgifter, sin yrkesroll och deras samverkan med andra yrkesgrupper. Vi har använt oss av citat från fokusgruppsintervjun dels för att påvisa trovärdighet i vår analys och dels för att personalen få framträda med egna ord. Vi har strukturerat resultatet utefter våra frågeställningar och tolkar våra resultat med hjälp av vår teoretiska referensram. Resultatet från våra observationer redovisas främst under frågeställningen om samspelet med andra yrkesgrupper. I vår tolkning använde vi oss av begreppet sympatisk introspektion, dvs. att sätta oss in i andras tolkningar av situationer.

5.1. Hur ser hemtjänstpersonal på sina arbetsuppgifter?

Hemtjänstpersonalens syn på sina arbetsuppgifter beskrivs i termer av att ge omsorg. Det framkom här hur viktigt det är för personalen att göra ett så bra arbete som möjligt för att höja vårdtagarens livskvalitet. Även den sociala kontakten framhölls som väldigt viktig för personalen.

Att höja livskvalitet

Personalen inom hemtjänsten anser att att få möjlighet att höja de äldres livskvalitet är en viktig del av det sociala omsorgsarbetet. Vänskapliga relationer och att kunna ge glädje till vårdtagarna betraktas som grund i allas välbefinnande. Det är alltså inte bara själva arbetsuppgifterna som skall utföras utan personalen anser att en viktig del i arbetet är att det bidrar till både deras och vårdtagarnas välbefinnande.

”Det som är positivt är att man själv känner att man ger någonting till dom...”

”Jag tror att det är så att människor uppskattar när vi kommer och hjälper dom [...] folk lever ganska isolerade och det är viktigt för många människor att det kommer någon [...]”

Att ge praktisk och social omsorg

Personalen tycker att det förekommer en kombination av den praktiska och den sociala omsorgen i hemtjänstarbetet. Interaktionen som sker när praktiska insatser utförs upplevs positivt av personalen. De ser det som viktigt att i samband med utförandet av praktisk hjälp även ta sig tid till socialt samvaro med vårdtagarna.

”I det här landet är det så att folk lever ganska isolerade och det är viktigt för många människor att det kommer någon i alla fall och desto bättre när man ska hjälpa dem med det de inte klarar av... Jag tror att det är väldigt positivt...”

”... vi tar faktiskt hand om människor...”

5.1.1. Tolkning

Enligt personalen har vårdtagarna inte bara behov av den praktiska hjälpen, utan även behov av den sociala och existentiella hjälpen. Detta kan förstås utifrån Gunborg Blomdahl – Frejs definition av social omsorg, vilket inkluderar praktisk, social och existentiell hjälp. Social omsorg består i att hjälpa personer med särskilda behov att sköta sitt vardagsliv, vilket medför att både omsorgsarbetaren och omsorgstagaren gemensamt försöker att förändra, bibehålla, stärka och generera livsstrategier för och i olika sammanhang (Blomdahl – Frej, 1998). Resultatet kan tolkas som personalens grundläggande antagande, att den sociala och den existentiella hjälpen är minst lika viktig som den praktiska för de äldre som ofta är ensamma och isolerade i sina lägenheter. Dessa antaganden är gemensamma för gruppmedlemmarna och ligger som grund till deras positiva värderingar av att ta sig tid till social samvaro med vårdtagaren och deras syn att det bidrar till deras livskvalitet (Bang, 1999). De grundläggande antaganden är outtalade och påverka personalens sätt att tänka och tolka de processer som händer i gruppen (Argyris, 1982). Vi anser att personalen har skapat rutiner och vissa regeluppsättningar som formats till gruppens informella normer gällande synen på arbetsuppgifterna. Under fokusgruppsdiskussionen framkom även en upplevelse av att vårdtagarna är mycket nöjda med personalens insatser. Detta kan tolkas så att personalen har jämvikt mellan praktisk, social och existentiell omsorg, som Blomdahl – Frej skriver om.

Bengt Ingvads avhandling ”Omsorg och relationer” (2003) handlar om utveckling av samspelet i möten mellan vårdtagare och vårdbiträden. Ingvad påpekar relationens betydelse både för personal och för den äldre. I vårt resultat kan vänskapliga relationer, enligt deltagarna i fokusgruppen, höja vårdtagarnas livskvalitet.

5.2. Hur upplever hemtjänstpersonalen sin yrkesroll?

I anknytning till denna frågeställning ger hemtjänstpersonalen sin syn och andras förväntningar på arbetsuppgifterna. Enligt deltagarna, glöms den sociala omsorgen oftast bort vid beskrivning av arbetsuppgifterna, vilket ofta ger en mer negativ bild av yrkesrollen. Någon specifik attityd och deras upplevelser av sin yrkesroll framkom inte ur våra observationer. Utifrån de fem observationerna kunde vi inte se någon antydning på tydlig markering av status.

Den egna synen på sitt arbete

Personalen anser att de har ett bra jobb och trivs med det. Emellertid upplever personalen att deras yrkesroll förstås ofta av omgivningen endast utifrån de praktiska uppgifterna. De menar att yrkesrollen underskattas av omgivningen då inte hela dess komplexitet är känd. De praktiska sysslorna ser personalen till och med som underordnade dess sociala betydelse för vårdtagarna. På ytan handlar det om praktiska vardagssysslor som ’alla kan’ men deras yrkeskunskap handlar mer om att kunna möta olika sorters människor och bidra till deras välmående.

”Men om jag är helt ärlig så tycker jag att jag har ett jättebra jobb [...] Jag ska säga vad vi gör; vi städar, vi tvättar, vi duschar, vi värmer mat, beställer grejor, vi handlar, vi rullar hår, låter det bra eller?”

”Ja, men vi pratar ju med dom och så. Man umgås ju med dom. Samtidigt som man städar så pratar man med dom...”

Genus

Genusbegreppet får sin plats i diskussionen där hemtjänstarbete beskrivs som kvinnodominerat. Det framkom att män blir efterfrågade och att många vårdtagare, främst de kvinnliga, är mer lojala mot dem. Den dominerande normen är att hemtjänstarbetet är ett kvinnoarbete och att de män som utför det gör något de egentligen inte ska behöva göra och därmed ses de som extra duktiga.

”Ja, vårdtagarna tycker ibland att killar inte ska behöva göra det jobbet... Eller säger de att han är sååå duktigt. Vi kan också göra likadant men han är duktig...”

”... det är mest kvinnor, som jag har upplevt, mest kvinnor som säger ”å, han är duktig”...

Personalens syn på chefen

Deltagarna upplever en brist på förståelse och förtroende från sin enhetschef. Som ett exempel beskriver personalen att de inte blir hörda vid eventuella problem mellan dem och vårdtagare. Hemtjänstpersonalen tycker att chefen inte lyssnar eller tar till sig deras problem, vilket skapar frustration och ett oangenämt klimat. En viss hopplöshet förekommer bland personalen när chefen skuldbelägger dem gentemot vårdtagarna. De anser att det är en självklarhet att enhetschefen ska inta ett objektiva förhållningssätt genom att lyssna på bägge parter, vilket de inte antar att hon gör. Personalens antagande är att chefen inte har förståelse för de villkor och problem de har i sin yrkesutövning. De ser sig själva som de som gör rätt och riktigt och chefen som den som inte ser och förstår detta.

”Oftast förstår hon inte och så tror inte på oss.”

”Och som chef tycker jag man ska ha förtroende för sina medarbetare...”

”Hon förstår oss inte för det mesta... det är jobbigt...”

Vårdtagarnas syn på personalen

Relationen med den äldre upplevs som fungerande och oftast, enligt personalen, visar vårdtagarna sin uppskattning till dem. Detta är en orsak till att personalen är nöjda med sitt arbete och de känner att de fyller en viktig social funktion. Vårdtagarnas uppskattning ger

dem den arbetsglädje och den meningsfullhet som de upplever i sitt vardagliga arbete. Personalen kom fram till antaganden om förhållningssätt mellan människor, vilket är en ”sanning” för dem.

”Dom [vårdtagarna] är nöjda faktiskt...”

”... dom äldre uppskattar väldigt mycket om vi hjälper dem att få kontakt med dem andra...”

Status

Det framkom att personalen upplever att det saknas kunskap bland allmänheten om vad hemtjänstarbetet innebär. Den massmediala bilden bidrar till fördomar om yrkesrollen vilket ger en lägre status i samhället. Som jämförelse nämner personalen arbete på ett sjukhus, som ger högre status än arbetet inom hemtjänsten. Massmedia ger oftast en negativ bild av äldreomsorgen där vårdtagare anser sig inte ha fått de rätta insatserna. Det förekommer även reportage om dåligt utfört arbete. Personalen anser att p.g.a. tystnadsplikt kan de inte försvara sig och därför är de här bilderna ensidiga. De menar att allt detta bidrar till en lägre status i allmänhetens syn på hemtjänstarbete.

”... Det är mycket fördomar om det jobbet, men det är nog bättre. Det är sådana fördomar som man hör på radio...”

”... Men ibland när man står framför folk som jobbar med sådana väldigt ”fina” jobb [...] ... att dem skäms för att jag jobbar i hemtjänsten, men jag skäms inte!”

”... men det är så att det finns många människor som inte vet, inte har en aning om vad man gör, de tror att det är som för trettio år sedan...”

5.2.1. Tolkning

Enligt Trost och Levin (2004) är förväntningar ett viktigt begrepp i rollteorin. Då hemtjänst är kvinnodominerande arbetsplats har vårdtagarna förväntningar på att omsorgsgivarna är kvinnor. I de få fall där omsorgsgivarna är män lägger vårdtagarna sina förväntningar med fasta normer och regler för hur män bör bete sig. Det leder till att män blir som ”avvikare” i den rådande normen. De kvinnliga vårdtagarna anser att män är mer ”duktiga” i vissa arbetsuppgifter såsom städning och diskning för att ge ett exempel.

Personalens syn på sin enhetschef kan tolkas utifrån flera begrepp inom rollteorin och symbolisk interaktionism såsom position, förväntningar beteende och roll. Enhetschefen har en överordnad position i förhållande till hemtjänstpersonalen. De givna positionerna, skriver Trost och Levin (2004), förutsätter vissa förväntningar hos personer med andra positioner och när positionsinnehavaren inte betar sig på det förväntade sättet kan en förvirring uppstå. I vårt fall är det personalen som har förväntningar på sin chef i form av förståelse och tillit, som leder till skapande av processer hos personalen. Chefens roll stämmer inte överens med personalens förväntningar och förvirring uppstår i personalgruppen. Thylefors (2007) ger en

beskrivning av rollkonflikt som skapas av när förväntningar hos individer med olika positioner strider mot varandra. Enligt våra tolkningar ser vi en tydlighet av rollkonflikt i detta fall. Personalens grundläggande antaganden om deras enhetschef pekar på gruppens interna samordningsproblem. Deras förväntningar på chefs roll skapar normer på hur ledaren skall bete sig. Att chefen inte tror på personalen samt kontrollerar dem kan ha direkt påverkan på organisationskulturen i personalgruppen (Bang, 1999). Groupthink, vilket leder till negativa åsikter om ledarna, att det är svårt att diskutera med dem eftersom de är så illvilliga (Ingvad, 2003). I fokusgruppsdiskussionen framkom det negativa diskussioner om deras chef som de uppfattar inte ger dem stöd utan tvärtom säger emot dem i det mesta vad de uttrycker. Bengt Ingvad (2003) skriver att sannolikheten för groupthink ökar om gruppmedlemmarna är utsatta för stress och yttre press.

En undersökning av Bengt Ingvad, Eric Olsson, Karin Bondesson och Charlotte Arndt (2006) kring organisationsförändring, omsorgsklimat och kvalitet i hemtjänsten visar att osäkerhet i gruppen och i sin yrkesroll samt en upplevelse av otillräckligt stöd från en chef har inverkan på de äldre. I vår studie undersökte vi inte påverkan på vårdtagarna, dock framkom det under fokusgruppsdiskussionen att personalen inte fick tillräckligt stöd från enhetschefen, vilket skapade frustration hos personalen.

Definition av situationen använder vi som förklaring till personalens syn på yrkesstatus. När massmedia framhäver en negativ situation, kan det iakttas och upplevas som verkligt samt ge verkliga konsekvenser (Trost och Levin, 2004). I de antaganden som personalen har angående status framkommer deras upplevelse av negativa uppfattningar kring deras yrkesroll hos allmänheten men att deras egen värdering är att de har ett bra och viktigt arbete (Jacobsen och Torsvik, 2002).

Renita Sörensdotters forskning handlar bland annat om genus och män samt etnicitet i hemtjänstyrket, som påverkar gruppernas kultur. Författaren skriver att maskulinitet blir åtråvärd inom hemtjänsten och därmed bryter mot normen, som utgörs av svenska kvinnor (Sörensdotter, 2008). Vi hade inte som avsikt att undersöka etnicitet. Dock fann vi, i likhet med Sörensdotters avhandling, att både vårdtagarna och personal efterfrågar fler män. Det förekommer även större lojalitet mot män än mot kvinnor, vilket vi kan relatera till tidigare generationers genusperspektiv.

5.3. Hur ser personalen på samarbetet med andra yrkesgrupper?

I sambandet med denna frågeställning ger den medverkande personalen sin syn på samarbete med andra yrkesgrupper såsom enhetschef, biståndshandläggare, sjuksköterskor och arbetsterapeuter. Kommunikationen uppfattas inte som tillräckligt mellan yrkesgrupperna. De kontakter som personalen har med hemsjukvården i sitt arbete upplevs för det mesta positivt, dock efterfrågar man en bättre samordning.

Vi ansåg att under *observationer* var det omöjligt att iakttä personalens tankar och uppfattningar kring samarbetet med andra yrkesgrupper. Istället lade vi fokus på samspel mellan hemtjänstpersonalen och andra yrkesgrupper för att komplettera vår frågeställning hur personalen ser på samspelet med andra yrkesgrupper. Sedan utifrån våra anteckningar tolkade vi det mönstret vi fick efter bearbetning av materialet.

För att presentera resultatet av de fem observationerna gör vi en sammanfattning ur observationsprotokollet. Under fyra av fem möten noterade vi att alla de närvarande yrkesgrupper talade lika mycket och endast under en observation dominerade en sjuksköterska mötet. Fyra av fem möten hölls av samordnare/ enhetschef, det femte mötet var ostrukturerat. Vi observerade inte något specifikt uttrycksätt hos hemtjänstpersonalen. Under fyra av fem möten togs besluten gemensamt av de olika yrkesgrupperna och endast under ett möte var det en sjuksköterska som ensam fattade beslut. Detta tolkar vi som att kommunikation vid själva mötet med andra yrkesgrupper inom hemtjänsten fungerar bra.

Under alla möten efterfrågade personal bättre kommunikation och samarbete med både sjuksköterskor, biståndshandläggare och arbetsterapeuten. De pratade om ett behov att mötas oftare för att få möjlighet att ställa aktuella frågor och diskutera vårdtagares bistånd. Dessa utsagor kan vi tolka utifrån symbolisk interaktionistiskt perspektiv. All hemtjänstens personal befinner sig i flera olika lokaler och i olika gruppsammanhang, och detta är en viktig del av definition av situationen (Trost och Levin, 2004).

Samarbete

En uppdelning av internt och externt samarbete framkommer inom hemtjänsten. Deltagarnas grundläggande antagande är att det interna samarbetet mellan enhetschef och biståndshandläggare skulle kunna fungera bättre. De efterfrågar även mer samverkan med biståndshandläggare, vilket påvisar en positiv värdering av samarbete. Hemsjukvården, arbetsterapeuter, sjukgymnaster och sjukhus är de externa kontakterna. Ur fokusgruppsdiskussionen framkom det att hemsjukvården upplevs som relativt väl fungerande men att mycket kan utvecklas och förbättras. Vid observationerna var det endast vid ett tillfälle som vi noterade personalens tysta irritation på brist av samarbete, vilket visade sig genom kroppsspråk och suckar. Personalens normer och värderingar om chefens och biståndshandläggarens samarbete beskriver deras förväntningar på hur samarbete skall se ut.

”Alltså den här verksamheten borde fungera... jag menar att det borde finnas mycket kommunikation mellan utföraren och biståndshandläggare och sen den som ska se till att det utförs, chefen då...”

”... Att ingen har koll känns det nästan... Svårt att samordna det på något sätt...”

5.3.1. Tolkning

I vår tolkning av det här temat utgår vi ifrån symbolisk interaktionism som ett teoretiskt perspektiv. Vi använder oss av Trosts och Levins (2004) definition av symbolisk interaktionism som hjälper att förstå mänskligt beteende och gruppliv i analysen av sociala verkligheten. Man kan koppla vårt resultat till Trosts och Levins (2004) begrepp definition av situationen inom symbolisk interaktionism. Innebörden i detta begrepp är att människans beteende styrs av hennes uppfattningar av situationer. Enligt medverkande personal uppfattar de samarbete mellan olika yrkesgrupper som otillräckligt, vilket blir deras verklighet.

Konsekvenserna utav detta, enligt vår tolkning, blir personalens uppfattning av förbiseende från biståndshandläggarnas sida.

Gruppsammanhang och lokaler man befinner sig i bidrar till avgörande av en situation (Trost och Levin, 2004). Det framkom inte på ett tydligt sätt i diskussionen om det geografiska läget. Emellertid tolkar vi att personalens avskildhet lokalmässigt från andra yrkesgrupper inom hemtjänsten spelar en väsentlig roll i deras definition av situationen. Detta gäller även samarbete mellan chefer och biståndshandläggare, som personalen saknar i sitt arbete. Vi tror att om biståndshandläggare och chef hade befunnit sig i samma lokal som hemtjänstpersonalen, så skulle det påverka personalens upplevelser av samarbete och kontakter.

Deltagarna medger att de har förväntningar på den positionen som biståndshandläggare besitter. Dessa förväntningar formar deras normer och värderingar kring samarbetet (Bang, 1999). Eftersom det är personalen som utför de biståndsbedömda insatserna, anser de att ett större samarbete med biståndshandläggare behövs, till exempel personalens deltagande i hembesöken i samband med bedömningen av insatserna. Personalen skulle vilja bli mer sedda och uppmärksammade från biståndshandläggarnas position. En förvirring uppstår bland dem när inte det förväntade samarbetet finns. Enligt Trost och Levin (2004) skapar förväntningarna en process, som även kallas för roll, hos individerna och detta leder till ett visst specifikt beteende. Personalens utsagor tolkar vi som att de har en mer eller mindre negativ inställning till biståndshandläggarnas agerande.

I vår tolkning av organisationskulturens grundläggande antaganden i arbetsgruppen ser vi ingen medvetenhet hos personalen att de förlägger fokus på samarbetet med andra yrkesgrupper som inte fungerar. Dessa antaganden blir naturliga för gruppen och tas för givet samt accepteras som en sanning (Abrahamsson och Andersen, 2005). Man kan dock uttyda en positiv grundsyn på samarbete.

Monica Nordström undersöker i sin avhandling "Hemtjänsten. Organisering, myndighetsutövning, möten och arbete" (2000) varför det är komplicerat med samarbete inom en verksamhet, som inbegriper flera arbetsgrupper. Vi håller med Nordström att hemtjänsten som en organisation består av flera separata delar, som står i beroende av varandra för arbetets verkställighet.

5.4. Sammanfattning

I vårt analysarbete framkom deltagarnas grundläggande antaganden samt värderingar och normer om de ämnen som vi kategoriserade utifrån vår fokusgruppsguide. Under fokusgruppsdiskussion såg vi att arbetsgruppen agerar som om samma grundläggande antaganden gäller för alla medlemmar och detta har ett direkt inflytande på handlingskraft i gruppen (Bion, 1961). Enligt Blomdahl – Frej (1998) är det väldigt viktigt för människor att ge och få omsorg, som kan ses som existentiell innebörd. Personalens grundläggande antagande är att social omsorg utgör en viktig del av vårdtagarnas livskvalitet. De betonar att det är viktigt att även ge social omsorg i samband med utförande av praktiska uppgifter. Dock enligt personalen bidrar den massmediala bilden samt allmänhetens bristande kunskap om hemtjänsten till yrkets låga status i omgivningens ögon. Det är också vanligt att arbetet inom hemtjänsten betraktas först och främst som den praktiska hjälpen. Personalens egen

värdering var att deras yrkes är bra och viktigt. I diskussionen framkom även ett genusperspektiv på arbetet i hemtjänsten. Yrket ses som ett kvinnoyrke men enligt deltagarna behövs fler män inom yrket, likaså vårdtagarna efterfrågar fler män. Normen är att för kvinnor är det självklart att utföra arbetsuppgifterna medan männen ses som extra duktiga när de gör det.

Det framkom både ur fokusgruppsdiskussionen och ur observationer att mer samverkan mellan yrkesgrupperna inom hemtjänsten efterfrågas. Det är personalens värderingar att det behövs större samverkan mellan enhetschef och biståndshandläggare samt mellan hemtjänstpersonalen och biståndshandläggare. De har alltså en positiv värdering av samarbete. I deltagarnas berättelser framkommer det att de upplever sig förbisedda av biståndshandläggare och de skulle vilja träffa biståndshandläggare oftare för att kunna ställa frågor och diskutera olika bistånd.

Något som vi inte hade för avsikt att undersöka i vår studie från början är subkulturer. Dock förefaller det att olika yrkesgrupper inom hemtjänsten skapar olika sociala system och utvecklar egna subkulturer i organisationen, som saknar samstämmighet. Detta kallar Bang (1999) för differentieringsperspektiv, där fokus ligger på mindre och olikartade subkulturer inom organisationen. Subkulturerna främjas delvis av det geografiska läge, dvs. att hemtjänstpersonalen, biståndshandläggare, arbetsterapeuter och sjuksköterskor befinner sig i olika lokaler, som är geografiskt utspridda. Därmed saknas det samstämmighet hos yrkesgruppernas verklighetsuppfattning (Bang, 1999). I vår tolkning av personalens berättelser ur symbolisk interaktionism som teoretiskt perspektiv kan vi se koppling till organisationskulturens definition av subkulturer. Gruppens avskildhet från de övriga yrkesgrupperna har bidragit till personalens utveckling av erfarenhet i den interna problemlösningen (Bang, 1999). Enligt vår tolkning, använder sig personalen av grundläggande antaganden, normer och värderingar, som skapas i gruppen, för att klara sig i dess avskildhet samt att hantera den externa omgivningen, exempelvis den mediala bilden. Personalens värderingar förmedlar att de strävar efter att ge en god omsorg för vårdtagare, vilket innebär bland annat att hjälpa till att höja livskvalitet för de äldre.

Gustafsson och Szebehely (2005) skriver om en ökning av resurser de senaste åren inom den kommunala äldreomsorgen. En stor del av dessa resurser går till de mer vårdkrävande äldre, vilket gör att personalen har fått en tyngre arbetsbelastning. Såsom vi ser det skulle ett större stöd ifrån biståndshandläggare och enhetschef komma till gagn för personalen.

I detta kapitel varvade vi presentation av resultatet med tolkningar av det insamlade materialet utifrån teoretiska perspektiv med egna kommentarer, med exemplifiering genom citat samt referenser från andra undersökningar.

6. Slutdiskussion

Huvudsyftet med denna uppsats har varit att beskriva och analysera organisationskulturen, d.v.s. grundläggande antaganden samt normer och värderingar ur hemtjänstpersonalens perspektiv.

Våra frågeställningar har varit:

1. Hur ser hemtjänstpersonal på sina arbetsuppgifter?
2. Hur upplever hemtjänstpersonalen sin yrkesroll?
3. Hur ser de på samarbetet med andra yrkesgrupper?

En av de viktigaste aspekterna vi fick fram i resultatet är att hemtjänstpersonalen har enhetliga positiva värderingar på den sociala hjälpen. För dem är det av stor betydelse att kunna bidra till att höja den äldres livskvalitet. Även om de utför endast en praktisk insats så inser de vikten av den sociala kontakten. Vi menar att det inte är en självklarhet att hemtjänstpersonalen tänker på den sociala omsorgen i samband med de praktiska insatserna, som till exempel att ta sig extra tid för att lyssna och ge förståelse till vårdtagare. Att skapa och behålla en vänskaplig relation till de äldre ses som en gemensam viktig värdering.

Genom att personalens talan lyfts fram så visar det sig att frågan om samarbete är en av dem mest relevanta. Hemtjänstverksamhet genomsyras av flera olika subkulturer som delvis skapas av yrkesgruppernas utspridda lokaler. Detta bidrar även till försämrat samarbete inom hemtjänsten. Vi tror att enhetschefen skulle kunna ha positiv inverkan på organisationskulturen genom att vistas i samma lokal som hemtjänstpersonalen. Därmed skulle det främja en större förståelse och tillit från enhetschefens sida vilket skulle ge personalen det stöd de behöver i sitt dagliga arbete.

I vår uppsats har vi inte fått så mycket resultat som vi har hoppats på från början. Detta kan bero på flera orsaker såsom vår erfarenhet av arbete inom hemtjänsten vilket medför att vi är välbekanta med området och kan själva omfattas av samma grundläggande antaganden, normer och värderingar som hemtjänstpersonal. Vi är medvetna om att vi kan ta vissa antaganden för givet. En annan orsak till vår upplevelse av svårigheten i att tolka vårt resultat kan vara att vi inte utformade vår fokusgruppsguide tillräckligt. Detta anser vi hindrade oss att få fram grundläggande antaganden, normer och värderingar inom fler teman som skulle kunna vara intressanta för vår studie.

Under planeringsfasen av vår undersökning hade vi som avsikt att titta närmare på konflikter eftersom vi hade förförståelse om att konflikter förekommer inom personalgruppen. I vår fokusgruppsguide hade vi ett tema angående konflikter. Emellertid fick vi inget empiriskt material som bekräftade vår hypotes. Av detta vill vi inte dra någon slutsats.

Ett intressant men inget nytt fenomen som framkom ur våra insamlade data är genusperspektiv. Som vi skrev i bakgrunden är det endast ca 10 % män av alla anställda inom den kommunala äldreomsorgen. Om fler män kommer in i yrket skulle det kunna bidra till ett bredare förhållningssätt med vårdtagarna och en högre status. Personalen efterfrågade fler män i hemtjänstyrket och även vårdtagarna, enligt personalens utsagor, uppskattade manlig personal.

Det som vi inte tog upp i vår undersökning är organisationsförändringar och dess betydelse för hemtjänsten. Vi vet att de personalgrupper, som vi observerade och genomförde fokusgruppsdiskussionen i, går igenom omfattande organisationsförändringar. Hur dessa förändringar påverkar kulturen hos hemtjänstpersonal är intressant att undersöka i vidare forskning. I vår uppsats begränsade vi organisationskultur till grundläggande antaganden, normer och värderingar för att göra uppsatsen genomförbar under den tiden vi hade till vårt förfogande. Organisationskulturen inkluderar dock fler fenomen såsom artefakter, dynamik mellan grupper samt hur olika ledartyper frambringar olika kulturer. Även detta skapade intresse hos oss men vi var tvungna att begränsa oss till några få begrepp. Detta kan vara av intresse för vidare forskning.

Litteraturförteckning

Litteratur:

Abrahamsson, Bengt och Andersen, Jon Aarum (2005). *Organisation: att beskriva och förstå organisationer*. Malmö: Liber AB

Andersson, Katarina (2007). *Omsorg under förhandling. Om tid, behov och kön i en föränderlig hemtjänstverksamhet*. Umeå: Print och Media

Argyris, Chris (1982). *Reasoning, learning and action: Individual and organisational*. San Francisco: Jossey Bass

Astvik, Wanja (2003). *Relationer som arbete: Förutsättningar för omsorgsfulla möten i hemtjänsten*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet & författare

Bakka, Jörgen F, Fivelsdal, Egil och Lindkvist, Lars (2006). *Organisationsteori: Struktur, kultur, processer*. Malmö: Författarna och Liber AB

Bang Henning (1999). *Organisationskultur*. Lund: Studentlitteratur

Berg Wikander, Birgitta (2005). Exempel på forskning ur ett multidimensionellt perspektiv. I Larsson S., Lilja J., Mannheimer K. (red): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Billinger, Kajsa (2005). Fokusgrupper - en datainsamlingsmetod. I Larsson S., Lilja J., Mannheimer K. (red): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Bergström, Tomas (2002). *Organisationskultur och kommunal förnyelse. Förändring i gamla hjulspår?* Malmö: Liber AB

Bion, W.R. (1961). *Gruppterapi – teorier och erfarenheter*. Tavistock Publications Limited

Blomdahl Frej, Gunborg (1998). Social omsorg och social pedagogik. I Blomdahl Frej, Gunborg och Eriksson Bengt (red.): *Social omsorg och socialpedagogik. Filosofi-teori-praktik*. Lund: Studentlitteratur

Dunér, Anna och Nordström, Monica (2005). *Biståndshandläggningens villkor och dilemman – inom äldre- och handikappomsorg*. Lund: Studentlitteratur

Edgren, Lars, Lagercrantz, Karin och Övretveit, John (2005). *Inter-agency cooperation and discharge planning for older people in South Sweden*. *Vård I Norden*, 2005, nr.1, publikasjon nr. 75, volume/årgång 25.

Eliasson-Lappalainen, Rosmari och Szebehely, Marta (1998). Omsorgskvalitet i svensk hemtjänst – hotad eller säkrad av att mätas? I Eliasson-Lappalainen, Rosmari, Szebehely,

- Marta (red): *Vad förgår och vad består? En antologi om äldreomsorg, kvinnosyn och socialpolitik*. Eslöv: Symposion
- Elofsson, Stig (2005). Kvantitativ metod – struktur och kreativitet. I Larsson S., Lilja J., Mannheimer K. (red): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur
- Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik och Wängnerud, Lena (2007). *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Vällingby: Elanders Gotab
- Fahlberg, Gunnar och Magnusson, Nils (2001). *Socialtjänstlagarna: Bakgrund och tillämpning*. Stockholm: Liber AB
- Gilje, Nils och Grimen, Harald (1995). *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Göteborg: Daidalos
- Gustafsson, Gerd (1999). *En omsorgstriad – om relationer mellan omsorgsmottagare, vårdbiträden och hemtjänstassistenter*. Göteborg: Kompendiet AB
- Gustafsson, Rolf Å och Szebehely, Marta (2005). *Arbetsvillkor och styrning: äldreomsorgens hierarki – en enkätstudie bland personal och politiker*. Edsbruk: Akademitryck AB
- Jacobsen, Dag Ingvar och Thorsvik, Jan (2002). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur
- Ingvad, Bengt (2003). *Omsorg och relationer: Om det känslomässiga samspelet i hemtjänsten*. Lund: Kfs AB
- Ingvad Bengt, Olsson Eric, Bondesson Karin och Arndt Charlott (2006). "Organisationsförändring, omsorgsklimat och kvalitet i hemtjänsten" i *Socialvetenskaplig tidskrift*, årgång 13, nummer 4. Lund: Wallin & Dalholm Boktryckeri AB
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Larsson, Patrik (1996). *Hemtjänsten ur tre perspektiv: en studie bland äldre, anställda och ledning*. Sociologiska institutionen, Göteborgs Universitet
- Larsson, Sam (2005). Kvalitativ metod – en introduktion. I Larsson S., Lilja J., Mannheimer K. (red): *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur
- Nordström, Monica (1998). *Yttre villkor och inre möten – Hemtjänsten som organisation*. Göteborg: Kompendiet
- Nordström, Monica (2000). *Hemtjänsten: Organisering, myndighetsutövning, möten och arbete*. Lund: Studentlitteratur
- Payne, Malcolm (2002). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur

Svenning, Conny (2003). *Metodboken*. Eslöv: Lorentz Förlag

Szebehely, Marta (1995). *Vardagens organisering. Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*. Lund: Studentlitteratur

Sörensdotter, Renita (2008). *Omsorgsarbete i omvandling: Genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten*. Riga: Livonia Print

Thylefors, Ingela (2007). *Ledarskap i human serviceorganisationer*. Stockholm: Natur och kultur

Trost, Jan och Levin, Irene (2004). *Att förstå vardagen – med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur

Wibeck, Victoria (2000). *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur

Internetadresser

<http://www.av.se/inspektion/index.aspx?print=true> Datum: 2008-03-31

<http://www.av.se/lagochratt/at1/index.aspx?print=true> Datum: 2008-03-31

<http://www.av.se/teman/omsorg/index.aspx?print=true> Datum: 2008-03-31

<http://www.codex.vr.se/oversikter/etik/etik.html> Datum: 2008-04-10

<http://www.notisum.se/rnp/SLS/lag/20010453.HTM> Datum: 2008-04-19

<http://www.notisum.se/rnp/SLS/LAG/19771160.HTM> Datum: 2008-04-19s

<http://www.regeringen.se/sb/d/1954> Datum: 2008-03-26

http://www.socialstyrelsen.se/Om_Sos/organisation/Socialtjanst/Enheter/ALD/
Datum: 2008-03-26

<http://www.socialstyrelsen.se/Amnesord/aldre/> Datum: 2008-03-26

<http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/4D793100-E677-4E98-997F-4805BDB1FECC/9991/20081316.pdf> Datum: 2008-04-02

http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS_15.pdf-Win...
Datum : 2008-04-12

Fokusgruppguide:

Tema 1. Omsorg

1. Vad innebär omsorg för er?
2. Finns det något som ni upplever särskilt positivt i omsorgsarbetet?

Tema 2. Arbete med de äldre

1. Vad anser ni vara god omsorg för de äldre?
2. Hur ser en "idealvårdtagare" ut?
3. Hur tror ni vårdtagarnas "idealpersonal" ser ut?
4. Hur ser ni på de relationer som uppstår mellan er och vårdtagarna?
5. Påverkas ni känslomässigt av arbetet med äldre?

Tema 3. Internt samarbete

1. Hur tycker ni fungerar samarbetet mellan er i gruppen?
2. Upplever ni att ni får tillräckligt med hjälp av era arbetskamrater?
3. Uppstår det några konflikter mellan er i arbetsgruppen?

Tema 4. Samverkan med andra yrkesgrupper

1. Hur tycker ni fungerar samspelet mellan er och sjuksköterskor, arbetsterapeuter, sjukgymnaster och biståndshandläggare?
2. Upplever ni att ni får hjälp med t.ex. hjälpmedel när det behövs?

Tema 5. Statushierarkier

1. Anser ni att det förekommer statushierarkier inom äldreomsorgen?
2. Om ja, upplever ni att ni påverkas av det i ert dagliga arbete?

Observationsprotokoll:

1. Hur mycket talar de olika yrkesgrupperna under möten? Är det någon yrkesgrupp som dominerar mötet? Är det någon/några i hemtjänstgruppen som talar mer än de andra? (Vad kan det beror på?)
2. Vem/vilka håller i mötet (ansvarar för er dagordning, är ordförande, fördelar ordet osv.)
3. Kan man urskilja yrkesspecifika uttryckssätt och ordval hos hemtjänstpersonalen vid mötet?
4. Vem fattar besluten under mötet?
5. Finns det någon antydning till en underliggande konflikt både inom hemtjänstgruppen och mellan hemtjänstpersonal och andra yrkesgrupper?

Göteborg 20080327

Hej!

Vi är två socionomstudenter vid Göteborgs Universitet som skriver en c-uppsats om organisationskultur inom den kommunala hemtjänsten. I vår undersökning vill vi veta om hur kulturen ser ut inom hemtjänsten och om det finns gemenskap kring visioner, värderingar och normer som organisationskulturen innehåller.

Vi har tänkt genomföra en s.k. fokusgruppsdiskussion, där personal från hemtjänsten diskuterar några teman som vi skulle vilja att diskussionen förs kring. För att en fokusgrupp skall fungera behöver vi mellan sex till åtta personer som vill ställa upp för diskussion.

Ni får gärna kontakta oss för eventuella frågor.

Med vänliga hälsningar

Kickan Fransén Tel. xxxxxx
Olga Ennazih Tel. xxxxxx