



GÖTEBORGS UNIVERSITET
SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA FAKULTETEN

Arbetsmiljö och dess påverkan på personalomsättningen

- **En studie om arbetsmiljön för personliga assistenter inom Frösunda**

Examensarbete för kandidat inom huvudområdet arbetsvetenskap

Cecilia Jansson

Handledare: Birgitta Jordansson

Juni, 2013

Abstract

År: 2013

Handledare: Birgitta Jordansson

Examinator: Tone Försund

Frösunda LSS i Göteborg är ett privat assistansbolag som sysslar med rekrytering av assistenter till personer med någon typ av funktionsnedsättning. Företaget har som många andra företag inom branschen problem med hög personalomsättning. Frösunda har sedan länge haft en hypotes kring sambandet mellan dålig arbetsmiljö och den höga personalomsättningen. Denna studie har som syfte att belysa assisternas arbetsmiljö inom Frösunda, detta för att möjliggöra en analys kring kopplingen mellan arbetsmiljön och den höga personalomsättningen.

För att skapa förståelse för de arbetsmiljöproblem som lyfts fram har jag använt mig av att Work-life-balance, krav-kontroll-strömodellen och begrepp inom arbetsmiljö som möjliggör en förståelse för hur olika problem kan bidra till en dålig psykosocial arbetsmiljö. Jag har dessutom lyft fram forskning som diskuterar den psykosociala arbetsmiljöns betydelse för personalomsättning. Detta för att kunna relatera resultatet från intervjuerna, till forskning kring hög personalomsättning och bidragande faktorer.

För att nå fram till resultatet i studien har jag använt mig av kvalitativa intervjuer som genomförts med ett urval av intervjupersoner på brukar, assistent och organisationsnivå. Intervjuerna har transkriberats, för att sedan tematiseras för en tydlig översikt av resultatet. Studien är begränsad i det avseende att de medverkande är en del av Frösunda LSS i Göteborg och resultatet kommer därför i första hand att återknytas till den problematik företaget upplever, med hög personalomsättning. Studien visar slutligen på ett samband mellan den bristande psykosociala arbetsmiljön för assistenterna och den höga personalomsättningen på företaget, men att det finns andra faktorer som också kan vara bidragande.

Nyckelord: Arbetsmiljö, personalomsättning, work-life-balance, krav/kontroll/stödmodellen, arbete och identitet

Tack till de som medverkat!

Det har stundvis varit svårt att hitta inspiration att slutföra denna studie men hela tiden har något eller någon bidragit med tips eller återkoppling som gjort det möjligt. Jag vill tacka min handledare som har väglett mig och kommit med smarta tips och bra återkoppling. Jag vill dessutom tacka Frösunda LSS i Göteborg som gjort det möjligt att genomföra en studie med ett syfte om jag funnit stort intresse i att besvara. Sist men inte minst vill jag tacka alla de som deltagit i intervjuerna trots de hinder som uppstått!

Tack!

Cecilia Jansson, Göteborg 2013-05-19

Innehåll

1	Inledning.....	1
1.1	Bakgrund	2
1.1.1	Begrepp	2
1.1.2	Frösundas organisation	3
1.1.3	Assistansbranschens historia.....	3
1.1.4	Assistansbranschen - privat och kommunalt	4
1.2	Syfte och frågeställningar.....	7
1.3	Studiens kontext.....	7
2	Teorier och modeller – Psykosocial arbetsmiljö	8
2.1	Psykosocial arbetsmiljö	8
2.1.1	Work life balance.....	9
2.1.2	Krav-kontroll-stöd- Modellen	9
3	Tidigare forskning.....	11
4	Metod	14
4.1	Urval	14
4.2	Avgränsning.....	14
4.3	Reliabilitet och validitet.....	15
4.4	Deltagandes sekretess och känslighet.....	16
4.5	Förberedelse och intervjugenomförande	16
4.6	Analysmetod.....	17
5	Resultat.....	17
5.1	Bristande socialt/instrumentellt stöd och resurser	18
5.2	Påfrestande med känslomässig arbetsrelation	20
5.3	Svårigheter med balansgången mellan privatliv och arbete.....	21
5.4	Dåligt formulerad arbetsroll och bristande kommunikation	22
5.5	Beroendeförhållandet	23
6	Analys	25
7	Slutsatser och diskussion.....	29
7.1	Slutsatser	29
7.2	Diskussion.....	31
8	Slutsats	32
9	Referenser:	34

1 Inledning

Sverige är ett av få länder i världen som ger människor med funktionshinder möjligheten till ett dugligt liv med statligt betald personlig assistans.¹ Assistansbranschen är komplex och består av många delar där lagar och etik och moral har stort inflytande.²

Frösunda är ett stort bolag som sysslar med rekrytering av personliga assistenter. Frösunda som organisation upplever problem med den höga personalomsättningen och att det ibland är svårt att hitta lämpliga kandidater vid rekrytering. Detta eftersom brukaren själv måste godkänna assistenten samtidigt som rekryteraren måste ta hänsyn till krav från brukaren och till alla de lagar och regler som reglerar assistansyrket. Problemet med hög personalomsättning är ett problem inom hela branschen³ och Frösunda har själva en hypotes kring kopplingen mellan dålig psykosocial arbetsmiljö och hög personalomsättning.

Det har inte forskats särskild mycket på området kring personlig assistans och hur relationen mellan brukare, assistenter och organisation ser ut. Detta trots att en relativt stor andel av befolkningen sysselsätter sig med den här typen av arbete extra eller på heltid, därför är resultatet av denna studie en tillgång för framtida forskning inom området.

Den höga personalomsättningen och den bristande psykosociala arbetsmiljön tycks vara de problem som dominerar inom branschen, därför så tycker jag det är viktigt att rikta uppmärksamhet åt dessa problem för att möjliggöra förbättringar. Socialstyrelsen skriver i sin rapport "Att arbeta som personlig assistent" att antalet assistansanvändare ökat från 6000 år 1994 till 15 900 år 2012, vilket är en tydlig ökning.⁴ Den arbetsvetenskapliga forskningen har enligt mig tillägnat denna yrkesbransch väldigt lite tid och resurser, därför tycker att det är på tiden att göra det nu då branschen tycks expandera. Problemen inom branschen berör många dessutom många av de arbetsvetenskapliga forskningsområdena så som psykosocial arbetsmiljö, arbetsmarknadsekonomi och anställningslagar.

I detta arbete görs ett försök att titta närmare på den problematik Frösunda upplever med hög personalomsättning och hur detta är kopplat till den psykosociala arbetsmiljön för

¹ www.assistanskoll.se/20080409-frosunda-lls-ab.html - hämtat (04/06/13)

² Bergstrand, B, O" LSS 2011" 2011 Komlitt AB sid (sid 14)

³ www.regeringen.se/content/1/c4/08/89/1df7e8ba.pdf - hämtat (04/06/13)

⁴ www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf - hämtat (04-06-13)

assistenterna. Men jag hoppas även kunna bidra med en öppning för diskussion kring problem inom branschen.

1.1 Bakgrund

I den här delen kommer jag att beskriva assistansbranschen och dess olika aspekter. Personlig assistans berörs av många lagar och olika instanser som ingår i en komplex samhällsapparat. För att kunna förstå den problematik som existerar kring assistansrekrytering så bör man ha en övergripande kunskap om denna. I detta avsnitt kommer ett noggrant urval av den information som jag har bedömt är nödvändig för att förstå mitt resonemang, min analys och slutligen mitt resultat. Jag kommer dessutom att klargöra för de begrepp som används i arbetet och definiera dessa.

1.1.1 Begrepp

Personalomsättning – definitionen av personalomsättning är “the ratio of the number of workers that had to be replaced in a given time period to the average number of workers”⁵ Det vill säga antalet anställda som blivit ersatta inom en specificerad tidsram i förhållande till antalet arbetare.

Psykosocial arbetsmiljö – Är ett komplext begrepp som har blivit allt vanligare inom arbetsmiljöforskning. Begreppet behandlar en rad olika teorier, metoder och begrepp som diskuterar hur i vida man kan mäta psykosocial arbetsmiljö i olika avseenden.⁶ En definition av psykosocial arbetsmiljö är; interaktioner mellan och inom arbetsmiljö, arbetsinnehåll, organisatoriska förhållanden och medarbetarnas kapacitet, behov, kultur som genom upplevelser och erfarenheter kan påverka hälsa, arbetstillfredsställelse och arbetsprestation.⁷

Brukare – Är den person som har fått beviljat från försäkringskassan att han/hon har rätt till ett visst antal timmar personlig assistans. Om han/hon har fått beviljat mer än 20 timmar/veckan kan personen i fråga välja ett privat bolag till rekrytering av assistenter annars ligger beslutet hos kommunen.⁸

⁵ www.thefreedictionary.com/employee+turnover – hämtat (18-04-13)

⁶ Berglund & Schedin ”Arbetslivet” 2009 Studentlitteratur AB (sid 137)

⁷ Lindström, K., Dallner, M., Elo, A-L., Gamberale, F., Knardahl, S., Skogstad, A., & Ørhede, E. (1997). Review of psychological and social factors at work and suggestions for the general nordic questionnaire (Sid 64)

⁸ ”Att arbeta som personlig assistent” www.assistanskoll.se/Guider-Att-arbeta-som-personlig-assistent.html – hämtat (03-04-13)

Assistent – Är den person som är anställd av kommun eller privat assistansbolag för att arbeta hos en eller flera brukare.⁹

1.1.2 Frösundas organisation

Frösunda är stort bolag med över 30 kontor runt om i Sverige. Företaget uppger att deras ambition är att ge personligt stöd som ger högsta livskvalitet, för personer med funktionsnedsättning som omfattas av insatser enligt Lagen om stöd och service (LSS), Socialförsäkringsbalken och Socialtjänstlagen (SoL). De skriver på sin hemsida att de erbjuder ett brett och unikt tjänsteutbud av: personlig assistans, daglig verksamhet, boende, skola, coaching, korttidsvistelse, äldreomsorg och Individ- och familjeomsorg.

Frösunda har 7 000 medarbetare över hela Sverige som ger vård, omsorg och stöd och service till personer med funktionsnedsättning eller social problematik. Frösunda erbjuder också skola och äldreomsorg. Företaget har som ambition att ge varje kund högsta möjliga livskvalitet i form av trygghet, trivsel, personlig utveckling och självständighet under sin dag.

Frösunda skriver på sin hemsida att de sedan starten haft en grundläggande ide` om att personer med funktionsnedsättning ska kunna vara delaktiga i samhället och ha möjlighet att ta del av företagets utbud av aktiviteter och upplevelser. Affärsområdena som företaget behandlar är personlig assistans, funktionsnedsättning, individ och familj, skola och äldreomsorg.¹⁰

1.1.3 Assistansbranschens historia

Funktionsnedsättningar är inget nytt fenomen i vårt samhälle, det har genom alla tiden funnits personer med psykiska och fysiska funktionsnedsättningar.¹¹ Men vad som har förändrats de senaste 30 åren är synen på funktionsnedsättningar och sättet att bemöta dessa personers rätt till ett bra liv. Man kan säga att arbetet för funktionsnedsatta personers rättigheter påbörjades i mitten på 1800-talet. Det var då de funktionsnedsatta började organisera sig och den första funktionshinderföreningen var Stockholms dövas förening som bildades år 1868. En viktig fråga för de funktionshinderföreningar som senare kom att skapas är och var rätten till arbete bland personer med någon typ av

⁹ www.assistanskoll.se/Guider-Att-arbeta-som-personlig-assistent.html– hämtat (02-04-13)

¹⁰ www.frosunda.se/sv/Om/– hämtat (06-04-13)

¹¹ Brusen, P & Flyckt, K” *Perspektiv på personlig assistans*” Gothia 2012-12 (sid 16)

funktionsnedsättningar.¹² Intresset bland föreningarna som började verka under 1800-talet har med sitt stora politiska inflytande påverkar den politik som förs kring personer med funktionsnedsättning än idag.¹³

År 1989 tillsatte regeringen 1989 års handikappsutredning för att kunna möjliggöra fler och bättre reformer inom området.¹⁴ Enligt regeringen med hänvisning till mänskliga rättigheter för personer med handikapp, klassas Sverige som ett av de länder med mest tillåtande systemen, för personer som lever med någon typ av funktionsnedsättning.¹⁵ Synen på funktionsnedsatta har förändrats avsevärt och staten står för många delar så som färdtjänst, personlig assistans, ledsagning, hemtjänst, ekonomiska resurser och stöttning på olika sätt för personer i behov.

År 1992 är ett viktigt år i sammanhanget, för att detta år kom handikappsutredningen med sitt slutbetänkande till regeringen. Denna följdes året därpå av en proposition till riksdagen som behandlade en reformering av handikappspolitiken. Reformen bestod av två nya lagar; lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och lag om assistansersättning (LASS). Lagarna trädde i kraft 1 januari 1994. Lagarna bidrog till en omfattande omorganisering som innebar att mycket av det tidigare omsorgsarbetet som legat på landstinget nu skulle överföras till kommunerna. LSS ger personen med funktionsnedsättning mer frihet att själva välja hur den personliga assistansen ska vara utformat vad det gäller *vem* man anställer, *hur* denne ska jobba och hur dennes liv ska vara strukturerat.¹⁶

1.1.4 Assistansbranschen - privat och kommunalt

Assistansbranschen blir allt större och fler privata aktörer etablerar sig inom branschen. Arbetet som personlig assistent handlar om att hjälpa en person med funktionsnedsättning att leva det liv han/hon vill leva. Antalet som får beviljat assistans från försäkringskassan har ökat de senaste åren och likaså antalet timmar de sökande får beviljat. Diagrammet

¹² Bergstrand, B, O (sid 9)

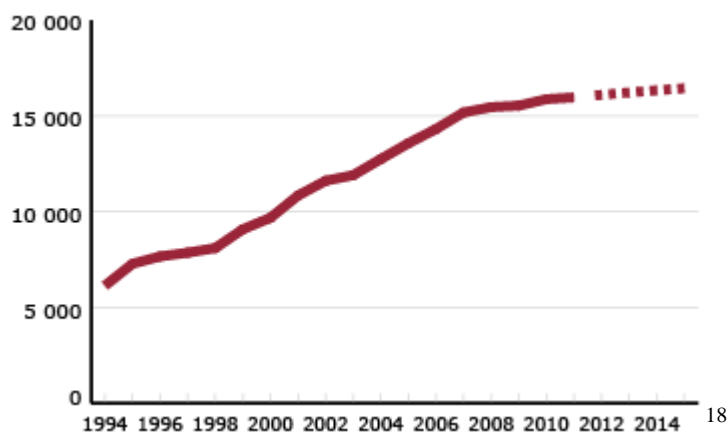
¹³ Bergstrand, B, O (sid 10)

¹⁴ <http://www.hso.se/vi-ar-handikappforbunden/Historia/> hämtat (06-03-13)

¹⁵ http://www.manskligarattigheter.se/dm3/file_archive/081001/d7f5a08d6fa620609efa30ef8e487b56/Proposition%20om%20m%C3%A4nskliga%20r%C3%A4ttigheter%20f%C3%B6r%20personer%20med%20funktionsneds%C3%A4tning.pdf (sid 30) – Hämtat (04-06-13)

¹⁶ Bergstrand, B, O (sid 11)

nedan visar så har assistansanvändare ökat från 6000 assistansanvändare(brukare) 1994 till 15 900 personer år 2012. Den prickade linjen visar på den hypotetiska utvecklingen, enligt SCB.¹⁷



Figur 1: Diagram över assistansanvändare mellan 1994 och 2012

Arbetsuppgifterna för assistenterna varierar och kan bestå av att hjälpa till med endast städning till att hjälpa personen i fråga med allt från hygien till assistans på jobbet. Assistansyrket ställer höga krav på både brukaren och assistenten vad det gäller anpassning och flexibilitet i relationen mellan de båda parterna. Assistansyrket har ibland setts som ett genomgångsyrike med hög personalomsättning, men det beskrivs också ofta som ett meningsfullt arbete där trivseln är väldigt beroende av brukar-assistentförhållandet.¹⁹Eftersom brukarens behov varierar väldigt mycket så varierar också arbetsmiljön och arbetssättet beroende på vilken brukare man arbetar hos. Som assistent arbetar man nära in på brukaren och ibland även dennes familj och anhöriga, detta kräver att assistenten lyckas finns en balans i sin yrkesroll om hur privat han/hon ska vara i sitt arbete. Antalet personer som arbetar som personliga assistenter om man ser till både månads och timanställda uppskattas vara runt 80 000 enligt uppgifter från Sveriges kommun och landsting.²⁰

¹⁷ [www.scb.se/Pages/Article____341130.aspx\(100413\)](http://www.scb.se/Pages/Article____341130.aspx(100413)) – hämtat (08-04-13)

¹⁸ [www.scb.se/Pages/Article____341130.aspx\(100413\)](http://www.scb.se/Pages/Article____341130.aspx(100413)) – hämtat (08-04-13)

¹⁹ www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf– hämtat (03-06-13)

²⁰ www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf– hämtat (10-05-13)

Socialstyrelsen har i sin rapport ” Personlig assistans som yrke”²¹ uppskattat andelen kvinnor inom yrket till 77 % år 2010 och socialstyrelsen uppger att tre av fyra är under 35 år och majoriteten är mellan 24 och 44 år.²² Kommunal skriver i sin rapport ” Personliga assistenters arbetssituation” från 2010 att ca en tredjedel hade utländsk bakgrund och majoriteten kom från Finland, Irak, Norge och Bosnien. Detta uppges bero dels på de låga utbildningskraven men även på att många brukare själva har utländsk bakgrund. Utbildningsgraden bland de som arbetar som personlig assistent uppges vara mycket varierande då en del har folkskola/grundskola, en del gymnasieutbildning med vanligaste inriktning omvårdnad. Av dessa angav 29 % att de hade högskoleutbildning, vilken enligt socialstyrelsen beror främst på att stor andel arbetar extra under studietiden.²³

Den största privata arbetsgivarorganisationen ” Arbetsgivarföreningen KFO” anger lönen för 13 667 personliga assistenter. Av dessa hade en månadsanställd en medellön på 21 530 medan de timanställda hade en timlön på 120,73 kr/tim.²⁴ SKL uppger att lönen för 39 500 kommunalt anställda var 19 391 kr/månaden (2009).

Vad det gäller anställningsformen så skiljer det sig mellan de kommunala och privata bolagen. Detta eftersom brukaren enligt LSS kan säga upp sin assistent med en uppsägningstid som varierar från några månader till endast två veckor. Kommunen är sin egen arbetsgivare medan de privata bolagen har brukaren som främsta arbetsgivare. Detta innebär en viss otrygghet för den anställde inom privata bolag medan den anställde inom kommunen har en tryggare anställningsform.

Som personlig assistent omfattas du av tystnadsplikt enligt ” Offentlighets och sekretesslag (2009:400) och paragraf 29 i LSS i enskild verksamhet. Detta innebär att du som assistent inte får lämna ut några uppgifter som brukaren kan upplevas som stötande. Detta kan i många fall sätta moralisk press på assistenten om han/hon sätts i en situation där brukaren råkar illa på grund av sekretessbelagda uppgifter. Här måste assistenten själv ta ställning till vilket beslut som är korrekt.²⁵

²¹ www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf – hämtat (13-05-13)

²³ www.kommunal.se/KommunalSEof/files/051209151138294/personligaassistenter.pdf – hämtat (13-04-13)

²⁴ www.kfo.se/Om-kfo/aktuellt/uppdrag-fran-regeringen-SCB-samlar-statistik-om-civilsamhallet/ – hämtat (16-03-13)

²⁵ www.assistanskoll.se/Guider-Att-arbeta-som-personlig-assistent.html – hämtat (16-03-13)

Vilka krav som efterfrågas av en assistent varierar väldigt mycket beroende på brukarens behov men ofta handlar det om praktiska krav så som körkort, tillgång till bil eller efterfrågan på visst kön eller ålder. Det ställs sällan krav på någon utbildning utan det viktigaste är personliga egenskaper. Det är arbetsgivaren som har ansvar för assistenternas arbetsmiljö och sedan januari 2009 gäller arbetsmiljölagen, vilket innebär en skyldighet att bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete.²⁶ Arbetsmiljön kan dock vara svår att kontrollera med tanke på sekretess och lagar som måste tas i beaktande. Arbetsgivaren från den privata organisationen eller kommunen har skyldighet att agera som socialt stöd med handledning.

27

1.2 Syfte och frågeställningar

Eftersom den höga personalomsättningen inom företaget Frösunda upplevs som problematisk och dessutom tros ha en koppling till arbetsmiljön för de anställda så är *syftet* med den här uppsatsen ”kunna identifiera eventuella problem som upplevs på brukar, assistent och organisationsnivå. Detta för att bidra med förslag till förbättring och därmed minska personalomsättningen”

Frågeställningar:

1. Vilka arbetsmiljöproblem upplevs på brukar, assistent och organisationsnivå?
2. Hur ser kopplingen ut mellan arbetsmiljöproblemen och den höga personalomsättningen inom Frösunda?

1.3 Studiens kontext

Jag fick kontakt med företaget Frösunda LSS genom en kontakt på Frösunda LSS och fick på så vis tillåtelse att genomföra min praktik på kontoret i Göteborg. I samband med praktikintroduktionen diskuterade jag och min praktikhandledare vilka områden som skulle vara intressanta för mig att titta närmare på i samband med mitt examensarbete. Vi kom fram till att den höga personalomsättningen faktiskt är ett stort problem. Hennes förslag var att jag skulle göra ett försök att identifiera de psykosociala arbetsmiljöproblem som upplevs för assistenterna med hjälp av intervjuer på assistent, brukar och

²⁶ www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf hämtat (13-05-13)

²⁷ www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf hämtat (17-04-13)

organisationsnivå. Detta eftersom det redan fanns en hypotes från företagets sida om sambandet mellan bristande psykosocial arbetsmiljö och hög personalomsättning. Mitt uppdrag bestod alltså i att försöka belysa de problem bland de inblandade parterna, som kunde tänkas förklara den höga personalomsättningen och svårigheten att finnas ny personal.

2 Teorier och modeller – Psykosocial arbetsmiljö

I detta avsnitt beskrivs de teorier som behandlas i relation till resultat som kommer längre fram i rapporten.

2.1 Psykosocial arbetsmiljö

Allt mer fokus läggs på den psykosociala arbetsmiljön, detta på grund av de många förändringarna på arbetsmarknaden som har kommit att uppmärksamma många psykosociala och stressrelaterade arbetsmiljöproblem.²⁸ Den psykosociala arbetsmiljön behandlar arbetets alla sociala relationer det vill säga den kontakt man har med arbetskollegor, chefer eller kunder/klienter, men också arbetets innehåll (vilken typ av arbetsuppgifter man har) och organisering av arbete, det vill säga om man arbetar självständigt eller tillsammans med andra.²⁹ Man kan inom forskningen kring psykosocial arbetsmiljö urskilja två huvudsakliga perspektiv; *kvalifikationsperspektivet* och *stressperspektivet*.³⁰ Precis som inriktningarnas namn indikerar så utgår kvalifikationsperspektivet på de krav arbetet ställer på individen medan stressperspektivet fokuserar på hur individen påverkas av den stress som framkallas utav arbetet. Det finns mycket forskning kring arbetsmiljö och hur man ska mäta den på olika sätt.³¹ Jag har valt att lyfta fram ett antal modeller och teorier som berör vad jag anser är de mest intressanta infallsvinklarna man bör ha i åtanke när man studerar arbetsmiljö. De jag har valt att beskriva är diskussionen kring:

- Work-life-balance
- Arbete i förhållande till identitet
- krav/kontroll/stöd modellen.

²⁸ Berglund & Schedin ”Arbetslivet” (sid 144)

²⁹ Berglund & Schedin ”Arbetslivet” (sid 126)

³⁰ Berglund & Schedin ”Arbetslivet” (sid 138)

³¹ Berglund & Schedin ”Arbetslivet” (sid 148)

2.1.1 Work life balance

Forskningen inom arbete och arbetsmarknad har i samband med globalisering och förändring uppmärksammat en ny problematik som drabbar individen i arbetet. I takt med att arbetsrollernas blir allt diffusa och våra arbetsplatser allt mer odefinierade blir det också svårare för oss människor att finna balans mellan privat och arbete. Vår fritid och vårt arbete förs allt närmare varandra och i många arbeten blir det svårt att särskilja vad, när och hur man kan arbeta respektive njuta av sin fritid. Forskningen har gång på gång påvisat betydelsen av att känna sig ledig på sin fritid och hitta en bra balans mellan arbete och privatliv.³² Men de nya arbetsformerna och gör det allt svårare att finna denna balans.

Peter Cappelli är professor i organisation vid Wharton School och chef över ”Centrum för mänskliga resurser”. Hans forskning kring förändringar i arbete har resulterat i en diskussion kring det nya forskningsområdet ”Work-life-balance”. Work-life-balance handlar om balans mellan privatliv och arbete ur en rad olika perspektiv, en central del menar Capelli är hur möjligheten att hitta balans mellan privatliv och arbetsliv påverkas oss som individer. Många yrken idag beskrivs som flytande då vi arbetar mer oregelbundna arbetstider än vi gjort tidigare och ibland saknas en tydlig gräns mellan det vi vill kalla vårt privatliv och vårt arbete. Detta behöver inte innebära enbart tidsmässigt flytande utan det kan även handla om förmågan att ”släppa” arbetet och fokusera på sitt privata liv när man är ledig. Allt fler arbetet tenderar att involvera arbetaren på ett sådant sätt att jobbet är svårt att koppla bort under de lediga timmarna, vilket kan leda till överbelastning. För en del människor kanske det krävs väldigt lite för att man ska lyckas finnas denna balans medan andra människor upplever ett stort behov av tydliga gränser. Forskningen inom ämnet behandlar främst den negativa aspekten om den stress som denna obalans kan medföra. Stressen består kanske främst i att en balans kan öka chanserna för att man återhämtar sig och får möjlighet till vila under de lediga timmarna.³³

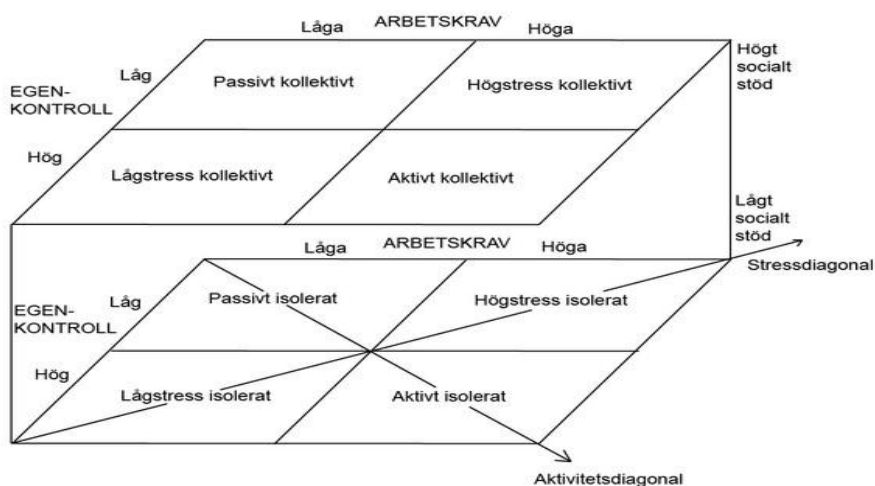
2.1.2 Krav-kontroll-stöd- Modellen

Robert Karasek är en forskare som har intresserat sig för kvalifikations och stressperspektivet och sammanfört dessa i en modell för psykosocial arbetsmiljö. Hans tanke med modellen är att individens reaktioner på arbetsvillkoren påverkas av de krav som arbetet ställer på den enskilde och de möjligheter han/hon har att påverka sitt eget

³² Korczynski, M & Hodson, R” Social theory at work” 2006 university press (sid 478)

³³ Korczynski, M & Hodson, R (sid 480)

arbete. Modellen kan beskrivas som en korstabell där man graderar egenkontroll och krav i arbetet. Tabellen resulterar i fyra typer av arbeten; Passiva arbeten, aktiva arbeten, högstress och lågstressarbeten. Modellen har också en så kallad Stress och en aktivitetsdiagonal. Det har senare tillkommit ytterligare en dimension i tabellen som visar på betydelsen av socialt stöd när det gäller en bra arbetsmiljö³⁴. Den senare modellen skapar istället åtta typer av arbeten. Dessa är Kollektiva högstress-, passiva, aktiva och lågstressarbeten samt – Isolerade högstress-, passiva, aktiva och lågstressarbeten. Modellen som skapas med hjälp av parametrarna kallas **krav/kontroll/stöd –modellen** och har blivit allt mer användbar i sammanhang då man ska undersöka den psykosociala arbetsmiljön.



Figur 2: Krav/kontroll/stödmodellen³⁵

Arbetskraven kan vara antingen fysiska i form av hög fysisk ansträngning eller också psykosociala krav i form av hög tidspress eller annan psykisk press. Kvalifikationsgraden indikera hur stort utrymme man har att utnyttja sina kvalifikationer i sitt arbete. Det sociala stödet kan vara stöd från olika nivåer så som från chefer, kollegor, klienter eller någon annan social kontakt i en individs omgivning som kan ge socialt stöd gällande arbetet. Det sociala stödet kan ges i form av emotionellt och instrumentellt stöd då den förstnämnda

³⁴ Berglund & Schedin ”Arbetslivet” (sid 144)

³⁵ Berglund & Schedin (sid 144)

typen handlar mer och emotionell stöttning och den sistnämnda handlar mer om instrumentella medel i form av resurser av tid eller pengar.³⁶

3 Tidigare forskning

Den forskning som jag har tagit del av inom området håller med om att det finns en stark koppling mellan dålig psykosocial arbetsmiljön och hög personalomsättning. Men FAU (Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering) skrev nyligen i en rapport att det tycks finnas dåligt med forskningsbelägg för en koppling mellan god psykosocial arbetsmiljö, vinst och låg personalomsättning.³⁷ Studien från FAO visar på att det finns väldigt lite forskning på området och den forskning som finns håller inte den kvalité som den borde. Malin Lohela Karlsson som är en av rapportförfattarna säger att hon är förvånad över kunskapsbristen på detta område eftersom företagen drabbas av hög personalomsättning och borde driva frågan hårdare i vinstintresse. Hon menar också att det finns andra aktörer som borde visa stort intresse i frågan, så som arbetsgivarorganisationer och arbetsmiljöverket eftersom psykosocial arbetsmiljö är en viktig fråga för de anställda.³⁸

Sveriges chefsorganisation ”Ledarna” skriver i en artikel på sin hemsida och betonar vikten av en bra arbetsmiljö och god hälsa bland de anställda för en effektiv organisation och en lägre personalomsättning. De menar att en bra arbetsmiljö leder till en bättre organisation då personalen mår bra ökar effektiviteten och personalomsättningen minskar. En bra arbetsmiljö anges som ett tillvägagångssätt för att kunna behålla personal men bidrar också till en attraktivare arbetsplats som gör det lättare att rekrytera ny personal.³⁹

En studie gjord av studenter vid Göteborgs universitet påvisar sambandet mellan en dålig arbetsmiljö och hög personalomsättning inom restaurangbranschen.⁴⁰ Trots att detta är en helt annan bransch så kvarstår problemet med hög personalomsättning och de höga kostnader som detta medför. Denna studie tar upp andra tänkbara komponenter som skulle kunna bidra till hög personalomsättning. Bland annat tar författarna upp branschens status och hur detta påverkar lön och arbetstagarens förmåner på olika sätt. Resultatet från studien visar att det finns ett flertal bidragande faktorer till den höga personalomsättningen

³⁶ Berglund & Schedin (sid 148)

³⁷ www.duochjobbet.se/nyhet/ont-om-bevis-for-att-god-arbetsmiljo-lonar-sig/ hämtat (30-04-13)

³⁸ www.duochjobbet.se/nyhet/ont-om-bevis-for-att-god-arbetsmiljo-lonar-sig/ hämtat (30-04-13)

³⁹ www.ledarna.se/sv/Chefsguider/Arbetsmiljo/Kostnader-for-ohalsa/ hämtat (29-04-13)

⁴⁰ www.gu.pea.ub.gu.se/bitstream/2077/24670/1/gupea_2077_24670_1.pdf hämtat (13-04-13)

inom restaurangbranschen, faktorer så som låga löner och låg status. Men de säger också att den psykosociala arbetsmiljön som sådan har en betydande inverkan på denna.⁴¹

Socialstyrelsen har i sin rapport ” Personliga assistans som yrke” gjort en sammanställning av empirisk forskning kring personliga assistenters arbetsituation och psykosociala arbetsmiljöförhållanden. Rapporten kan ses som en översikt över de svårigheter assistansbranschen står inför och vilken inverkan detta får på de inblandade parterna.⁴²Forskarna har kunnat påvisa personlig assistans och dess många brister. Vid en granskning av anställningsformer, arbetsmiljöförhållanden och ett flertal andra aspekter av yrket har det visat sig att assistenter ofta upplever oklarheter vad det gäller ansvarfördelning mellan arbetsgivaren och arbetsledningen.⁴³ Detta menar forskarna bidrar till en utsatt situation för assistenterna då den oklara arbetsfördelningen bidrar till osäkerhet i arbetet. Rapporten från socialstyrelsen tar även upp problemen med ”det flytande arbetet” som en benämning på de otydliga riktlinjerna för assistenterna när det kommer till arbetsuppgifter, arbetsroll, rättigheter, skyldigheter och de företagets ansvar.

Studierna kring assistenternas psykosociala arbetsmiljö visar också att arbetsmiljön skiljer sig åt mellan olika assistenter beroende på under vilka omständigheter han/hon arbetar och hos vilken brukare. Forskarna menar att detta är en anledning till organisatoriska förändringar eftersom assistansbolagen tenderar att byta ut assistenten för att åtgärda problemen, vilket inte är en långsiktig lösning. I slutet av rapporten kommer en diskussion kring utbildningsgraden och kraven på utbildning inom branschen och hur detta har en negativ inverkan på assistansbranschens status och lönenivåer.

Resultatet i studien visar att arbetsmiljöverket har arbetat hårt med arbetsmiljön inom assistansbranschen och detta arbetsmiljöarbete har kunnat påvisa avsaknaden av exempelvis systematiskt arbetsmiljöarbete.⁴⁴ Arbetsmiljöverket säger själva att detta främst beror på att arbetsmiljön är i brukarens hem, detta bidrar till svårigheter till förändring.⁴⁵

En viktig del av i forskningen kring arbetsmiljö är diskussionen om arbetets betydelse för individens identitet. För att inleda denna diskussion skulle jag vilja citera socialisten Everett Hughes från boken “Social theory at work”, som i sin uppsats 1951 skrev ” a mans

⁴¹ www.gu.pea.uu.se/bitstream/2077/24670/1/gupea_2077_24670_1.pdf hämtat (13-04-13)

⁴² www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf hämtat (13-05-13)

⁴³ www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf hämtat(29-03-13)

⁴⁴ www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf hämtat(29-03-13)

⁴⁵ www.av.se/webbshop/pdfroot/RAP2001_15.pdf hämtat (29-03-13)

work is one of the things by which he is judged, and certainly one of the more significant things by which he judges himself".⁴⁶Kärnan i diskussionen kring identitet och arbete är att individen identifierar sig med sitt arbete och att detta kan få positiva eller negativa konsekvenser beroende på om individen är tillfredställd med sitt arbete och att identifiera sig med detta. Identitet beskrivs som en sammansättning av många olika komponenter så som etnicitet, kön, bakgrund och personliga egenskaper.⁴⁷ Precis som en arbetsidentitet kan bli en del av den privata identiteten så kan också den privata identiteten avspegla sig i arbetsidentiteten. Det går inte att utesluta det faktum att dessa två identitetstyper har en inverkan på varandra. Detta kan för en del individer vara något positivt då man upplever en trygghet med att identifiera sig med en viss yrkesroll. För att exemplifiera detta kan man tänka sig att en polisman gärna tillskriver sig beskyddande egenskaper även privat för att han känner sig bekväm i sin arbetsidentitet. I detta fall kanske han trivs så bra med sitt yrke så att detta är något positivt och det är bara ett sätt att se på samverkan mellan arbetsidentitet och privat identitet.⁴⁸

Det kan likväl vara så att en person med ett av samhället värderat "lågstatusarbete" identifierar sig med sitt arbete och påverkas negativt av detta. Viktigt att betona är att synen på identitet påverkar samhällets strukturer på många plan och det kan påverka individen antingen positivt eller negativt beroende på sammanhang.⁴⁹

Sammanfattningsvis finns det studier som visar på sambandet mellan en dålig psykosocial arbetsmiljö och hög personalomsättning. Men forskningssammanställningar visar att det finns för lite forskning inom området och att den forskning som finns är bristande i kvalitet och tillförlitlighet. Trots att kopplingen mellan dessa två faktorer är outforskad inom assistansbranschen så visar studien från Göteborgs universitet att det finns en koppling mellan dålig psykosocial arbetsmiljö och hög personalomsättning inom restaurangbranschen. Studier från socialstyrelsen och arbetsmiljöverket bekräftar att assistansyrket är ett utsatt yrke för assistenten och att branschen har många problematiska inslag som påverkar möjligheterna till en bra psykosocial arbetsmiljö. Slutligen har jag tagit med forskning kring hur arbete och identitet samverkar, som är av intresse i diskussionen kring den psykosociala arbetsmiljön för personliga assistenter.

⁴⁶Korczynski, M & Hodson, R (sid 424)

⁴⁷ Korczynski, M & Hodson, R (sid 426)

⁴⁸ Korczynski, M & Hodson, R (sid 426)

⁴⁹ Korczynski, M & Hodson, R (sid 425)

4 Metod

I detta avsnitt beskriver jag vilka metoder och tillvägagångssätt jag har använt mig av i rapporten och motiverar detta val med hjälp av relevant litteratur.

För att kunna besvara syftet med denna undersökning kommer jag att använda mig av en kvalitativ metod. Detta kommer att ske främst genom semistrukturerade intervjuer på brukar, assistent och organisationsnivå. Beroende på intervjuperson och syfte med respektive intervju har intervjuerna utvecklats olika. Med detta menar jag att de mer formella och faktabaserade intervjuerna som jag genomför på organisationsnivå, med verksamhetschefen kommer att kräva tydligare struktur, än de intervjuer jag gjort med exempelvis brukare och assistenter.⁵⁰

4.1 Urval

Urvalet av intervjupersoner består av fyra brukare, fyra assistenter och en verksamhetschef. Jag har med det utrymme jag gavs, valt att intervjua personer med samma typ av funktionsnedsättning och försökt fånga ett urval av ungefär samma ålder och kön. Detta för att underlätta utformningen av intervjufrågor, anpassat efter intervjupersonernas förmåga att kommunicera och förstå.

Assistenterna som jag har intervjuat har en spridd erfarenhet men arbetar i nuläget hos någon av de deltagande brukarna. Jag skulle vilja säga att jag har gjort ett medvetet val gällande urval av intervjupersoner och assistenter men att jag har haft en del riktlinjer att följa, eftersom andelen som kunde medverka i undersökningen var relativt liten.

Jag har valt att intervjua en verksamhetschef i region väst då det är verksamhetscheferna som har störst kunskap och är mest insatta i rekryteringsprocessen och alla frågor kring brukare och assistenter. Intervjun med verksamhetschefen bedömer jag var nödvändig för att få en djupare förståelse för organisationens uppbyggnad.

4.2 Avgränsning

Jag har valt att avgränsa mig till Frösunda eftersom det har kommit som önskemål från organisationen att utföra denna studie. Ytterligare en anledning till denna avgränsning är att det är för brett att undersöka hela branschen. Eftersom det tidigt uttrycktes en hypotes

⁵⁰ Bryman, A "Samhällsvetenskapliga metoder" (sid 123)

kring sambandet mellan psykosocial arbetsmiljön för de anställda och den höga personalomsättningen så har jag även gjort en avgränsning på detta område. Detta innebär att jag undersöker den psykosociala arbetsmiljön i förhållande till den höga personalomsättningen, därmed har jag gjort ett medvetet val att utesluta andra faktorer som kan komma att visa sig vara bidragande.

4.3 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet och validitet är två omdiskuterade begrepp inom både kvalitativ och kvantitativ forskning. Det har emellanåt riktats kritik emot kvalitativa undersökningar och potentialen att mäta trovärdighet till den här typen av studier. Alan Bryman (2001) skriver i sin bok "samhällsvetenskapliga metoder" om att genomföra kvalitativa undersökningar. Det har sedan forskningens genombrott varit av stor vikt att kunna påvisa forsknings tillförlitlighet och det har tagits fram ett flertal begrepp för att mäta forskning och dess tillförlitlighet på olika sätt.⁵¹ Reliabilitet är ett sätt att mäta hur pålitlig en viss studie är i olika avseenden medan validitet är ett sätt att mäta om studien är relevant i relation till det formulerade syftet, det vill säga har resultatet en relevant koppling till syftet? Viktigt att ha i åtanke när man väljer att använda sig av kvalitativ metod är att vara medveten om den beskrivande ansatsen som metoden används till. Detta innebär att man kan belysa problem men inte undersöka hur omfattande de är. Den kvalitativa studiens främsta syfte är att undersöka hur en mindre urvalsgrupp upplever ett visst fenomen. Gubrium & Burgess (1997) menar att det finns fyra olika traditioner inom kvalitativ forskning, en av dessa är "Emotionalism" som har som syfte att uppnå subjektivitet och en strävan efter att fånga "insidan" av upplevelser och erfarenheter och har också en inriktning på människors inre verklighet. Det är denna typ av kvalitativ inriktning jag har använt mig av i denna studie som har som metodsyfte att undersöka de medverkandes inre upplevelser utan att lägga någon vikt vid vem som säger vad och helt se till den subjektiva upplevelsen. Svårigheten med att visa på den kvalitativa forskningens trovärdighet i forskningssammanhang består mycket i att urvalsgruppen ofta är relativt liten och man gör därför inga generaliseringar i kvalitativa studier. Ytterligare en faktor är att urvalsgruppen vanligtvis uppmanas att uttrycka en subjektiv upplevelse av någonting vilket bidrar till att det är svårt att påvisa någon riktighet eller sanning i resultatet. Eftersom syftet med kvalitativa studier ofta är just att fånga en subjektiv upplevelse så ses det inte alltid som en nödvändighet att titta på den här typen av

⁵¹ Bryman, A (sid 258)

begrepp i relation till forskning och resultat. Ett flertal forskare som använder sig av kvalitativ forskning väljer istället att titta på alternativa kriterier för bedömning. Dessa kriterier handlar mer om *tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet, möjlighet att styrka och konfirmera och äkthet*. Men det finns ytterligare en ståndpunkt, M Hammersley (1992) menar att det borde finnas en ståndpunkt mittemellan kriterierna för kvantitativa kontra kvalitativa studier där man betonar vikten av relevans mellan forskningen och vad denna kan bidra med inom det aktuella forskningsområdet. I min diskussion kommer jag att diskutera kring hur jag anser att jag har förhållit mig till dessa kriterier genom arbetets gång och hur dessa har påverkat mitt sätt att arbeta. Detta eftersom det i kvalitativa studier är av stor vikt att hela tiden motivera och argumentera varför man väljer att göra det man gör.⁵²

4.4 Deltagandes sekretess och känslighet

Då ämnet kring personlig assistans och försäkringsbeslut är ett högst känsligt ämne så har det genom hela arbetet varit av stor vikt att hålla en hög sekretessnivå. Detta innebär att ingen av de deltagande ska kunna identifieras med hjälp av de uppgifter som framkommer i undersökningen. För att kontrollera att de medverkande anser uppgifterna som korrekta så har de själva fått läsa igenom arbetet och komma med feedback, detta som också kallas för respondentvalidering.⁵³ Detta har jag gjort för att kunna justera eventuella oklarheter.

4.5 Förberedelse och intervjugenomförande

Intervjuerna och förarbetet har varit väldigt tidskrävande, detta för att det behövdes mycket förkunskaper för att kunna ställa relevanta och begripliga frågor till intervjupersonerna. Jag var tidigt medveten om att det skulle bli en utmaning att intervjua urvalet av brukare, då många av dem lider av svåra funktionsnedsättningar och har svårt att kommunicera och delge mig deras upplevelser. Utformningen av intervjufrågor på brukarnivå har skett tillsammans med ett antal personer med samma diagnos och likvärdig kommunikationsförmåga och förståelse. Detta för att undersöka hur intervjupersonerna skulle uppfatta frågorna och därmed ge utrymme för eventuellt förtydligande av frågor.

Intervjufrågorna skickades i brevform eller via mail beroende på den deltagandes önskan. De deltagande fick på så sätt möjlighet att läsa igenom frågorna och förbereda sig i god tid innan intervjun. Intervjuerna med brukarna gjordes i brukarens hem och nästan alla

⁵² Bryman, A (sid 257)

⁵³ Bryman, A (sid 259)

intervjuer med assistenternas gjordes i brukarens hem. I ett av fallen ägde en intervju med en assistent rum på kontoret i Göteborg, eftersom denne person inte kunde delta vid den avstämda intervjutiden. Intervjuerna med brukarna tog mellan 17 och 43 minuter. Tidsskillnaden mellan intervjuerna berodde främst på brukarens förmåga att kommunicera, en del av intervjuerna var tidskrävande då jag fick upprepa frågorna och även be respondenten upprepa eller förtydliga svaret. Intervjuerna med assistenterna tog mellan 20 och 36 minuter lite beroende på omständigheterna runt om kring. Intervjun med verksamhetschefen ägde rum på kontoret i Göteborg och tog 33 minuter.

4.6 Analysmetod

I detta avsnitt förklarar jag mer ingående hur jag har genomfört analysen av intervjuerna.

Jag hade en önskan att få spela in samtliga intervjuer men eftersom de deltagande på grund av sekretess hade invändningar mot detta, så fanns inte denna möjlighet. Istället har jag transkriberat samtliga intervjuer. Eftersom kommunikationen under en del intervjuer var bristande så var det inte helt lätt att få kompletta svar som skulle vara lätta att återkoppla till. Därför har jag gjort en sammantagen uppfattning med hjälp av kroppsspråk och tolkning från assistenten. Kvalitativa intervjuer ställer höga krav på objektivitet eftersom varje intervju är högst personlig och för att uppnå ett så objektiva resultat som möjligt förutsätts ett objektiva förhållningssätt från mig som intervjuare.⁵⁴ Jag har försökt åsidosätta mina förkunskaper och träda in i en roll där den enda information som räknas var den som framkom under intervjuerna. Då jag tidigare har arbetat som personlig assistent har jag varit uppmärksam på hur mina erfarenheter kan ha påverkat mina tolkningar för att bidra med ett så kritiskt perspektiv som möjligt.

Jag är väl medveten om att denna typ av tillvägagångssätt kan ha påverkat resultatet av intervjusvaren, men det var å andra sidan enda sättet för att kunna ta del av de här personernas uppfattning.

5 Resultat

I detta avsnitt presenterar jag det resultat som jag kommit fram till genom intervjuerna. Detta gör jag genom att presentera Intervjusvaren i de 5 teman som framgick under intervjuerna med de tre parterna.

⁵⁴ Bryman, A (sid 253)

5.1 Bristande socialt/instrumentellt stöd och resurser

I intervjuerna har det framgått att assistenterna ibland upplever ett bristande socialt stöd. Det framgår exempelvis att det tidvis är svårt att kontakta verksamhetschefen när assistenten känner osäkerhet inför sitt arbete på ett eller annat sätt. Viktigast tycks det vara i frågor som gäller brukaren. Men det uttrycks även en oro över att inte få socialt stöd från kollegor eftersom man ofta arbetar ensam. Verksamhetschefen, assistenterna och brukarna uttrycker ett stort missnöje med lönerna som tycks påverka chefens arbete att motivera sina anställda, men samtidigt påverkar relationen mellan brukare och assistent då missnöjet påverkar denna relation. Cheferna vill ha mer resurser från ledningen för att höja lönerna och motivationen, medan brukarna vill höga lönerna för att minska på vinsten för företaget men också öka motivationen och trivseln för assistenterna.

Det framgår i intervjuerna att beroendeförhållandet mellan assistent och brukare men även organisation och brukare påverkar assistentens möjlighet att påverka sitt arbete. Detta beroendeförhållande påverkar dessutom assistentens möjlighet att uttrycka missnöje kring arbetet till verksamhetschefen eller till brukaren. Verksamhetschefen och assistenter och brukare uttrycker en önskan om bättre resurser från Frösunda som organisation. Det handlar om instrumentellt stöd i form av löner och utbildningar men även om socialt stöd från verksamhetscheferna. En del assistenter menar även att rekryterarnas förutsättningar till seriösa intervjuer påverkar assistentens arbetsmoral och motivation till arbete då första intrycket visar vad företaget står för.

” Ibland tycker jag det är väl mycket klagomål över saker jag inte kan påverka, exempelvis assistenternas löner” – Brukare

Ett flertal av brukarna upplever att assistenterna inte är nöjda med sina löner och upplever detta som problematiskt då assistenterna klagat och känner missnöje. Detta påverkar enligt en del brukare motivationen hos assistenterna vilket märks i engagemanget på arbetet.

” Det borde finnas kurser för assistenterna som det fanns tidigare när det var Argolis”- Brukare

” Det kan inte vara lätt att rekrytera, låg status och dåligt betalt” – Assistent

” När jag blev anställd var jag på en kortare intervju.. en enkel intervju. Jag fick jobba något pass innan jag skrev på kontrakt.. detta gav ett oseriöst intryck” – Assistent

Assistenterna säger själva att det är ett lågstatusyrke och att företaget gav ett oseriöst intryck på första intervjun, vilket tycks påverka motivationen till arbete och bilder av företagets krav på de anställda.

” Jag tycker att det fungerar rätt bra , men de låga kraven vid rekrytering måste styra väldigt mycket vilken typ av människor företaget anställer” – Assistent

De ovanstående citaten visar på assistenternas medvetenhet om företagets bristande resurser, både när det kommer till att anställda personal med högra krav men också när det kommer till att hålla i utbildningar och sätta höga löner. Assistenterna säger själva att det är ett lågstatusyrke med dåligt betalt och är medvetna om att det är svårt för ledningen att motivera till arbete. De låga kraven som företaget har vid rekrytering tycks vara ett problem, inte enbart för att det drar en viss typ av ansökande utan även för att det är svårt att motivera kompetent personal att arbeta.

” Det största problemet är otryggheten att något ska ske utanför ramarna, det borde finnas rutiner för oförutsägbara situationen. Det borde finnas någon typ av utbildning för nya assistenter så att man lär sig praktiska moment så som att hantera rullstolar och liftar” - Assistent

” det borde alltid gå relativt snabbt att få svar från verksamhetschefen, i alla fall när det gäller frågor som berör brukaren” – Assistent

Citaten ovan visar på en otrygghet att något ” ska hända utanför ramarna”, men också att man som assistent inte ska få tag på verksamhetschefen i en krissituation som kan komma att drabba brukaren. Otryggheten tycks inte handla enbart om assistentens egna upplevelser utan det finns även en oro kring hur kollegor och andra anställda klarar av sitt arbete. Många av assistenterna uttrycker en oro för hur nya assistenter ska klara av sitt arbete i brist på kompetens. En del av assistenterna visar på väldigt stort engagemang och anstränger sig för se till att brukaren inte drabbas av ny personal som inte kan rutiner och praktiska moment.

” Jag vet inte riktigt men det är svårt att lära känna en ny person .. det handlar ofta om att man vill att brukaren ska vara nöjd.. men får man ingen indikation så är det svårt att veta”- Assistent

Assistenten i den här intervjun menar att motivationen ligger mycket i den bekräftelse man får av brukaren och när han/hon ger indikationer på att assistenten i fråga har gjort ett bra jobb. Bekräftelse ses som en viktig del i arbetet samtidigt som många av brukarna inte har möjligheten att förmedla sina känslor och upplevelser av assistentens arbete och prestation.

” Det är alltid svårt i början att hitta nyckeln till den nya brukaren, men det är viktigt att vara lyhörd.. sen tror jag att intrycket man får vid första intervjun på kontoret är viktig för ens prestation. Ett seriöst intryck sätter liksom normen för hur höga krav man känner på sig” - Assistent

” Det handlar om att lära känna en ny människa, man känner direkt om man trivs.. men det kan kännas jobbigt att komma in i arbetet och vara missnöjd med sin lön”- Assistent

De två ovanstående citaten kan tolkas som ett bevis på hur viktig relationen mellan brukare och assistent är för assistentens välbefinnande, men också för brukaren. Relationen tycks vara det som är av störst vikt när assistenterna beskriver sitt arbete och sin arbetsplats. Fungerar relationen så trivs assistenterna på arbetet och andra problem åsidosätts.

”Det finns ju tre nivåer inom organisationen och vi har huvudkontoret i Stockholm. Stora beslut tas på hög nivå men dialogen mellan regionchefen och oss verksamhetschefer är väldigt bra” ” Vi som verksamhetschefer har väldigt stort inflytande vad det gäller vårt eget arbete” - Verksamhetschef

”lönerna måste vara det största problemet.. eftersom jag inte kan erbjuda bra löner till assistenterna så faller konceptet med en bra arbetsmiljö” ” Jag kan inte heller ställa några höga krav på de jag anställer vilket leder till en osäker anställning från alla håll” ” Detta leder till många sjukskrivningar ... det är svårt att motivera anställda till arbete när jag inte kan erbjuda någon bra belöning” – Verksamhetschef

”Lagar och regler begränsar vårt arbete i rätt hög grad.. i panikartade situationer kan det ibland se ut som att det inte finns någon laglig lösning” ” Men det är även många moraliska aspekter som vi hela tiden måste ta hänsyn till i vårt arbete” – Verksamhetschef

Verksamhetschefen beskriver ovan hur strukturer, lagar och regler påverkar deras arbete och förmågan att påverka situationen för brukare och assistenter. Hon säger själv att de låga lönerna är stor bidragande faktor till att det är svårt att motivera de anställda till att arbeta och göra ett bra jobb.

5.2 Påfrestande med känslomässig arbetsrelation

Något som de allra flesta lyfter fram i intervjuerna är betydelsen av en passande personkemi mellan brukare och assistent. Det tycks finnas både fördelar och nackdelar med denna mycket närgångna relation. En del av brukarna vill ha en nära relation med sin assistent medan andra vill hålla det på en professionell nivå. Eftersom brukarnas och

assistenterna behov varierar väldigt mycket så skiljer sig uppfattningen i denna fråga något. En del anser att en nära och fungerade relation är nyckeln till en bra arbetsmiljö medan någon assistent uttrycker att det måste finnas en tydlig balans och att en för nära relation skadar arbetsmiljön. Ett problem som lyfts fram är den allt för nära relation som skapas då assistenten och brukaren blir allt för känslomässigt engagerade. Detta känslomässiga engagemang verkar bidra till en isolering som i samband med det beroendeförhållande som existerar ger assistenten en känsla av maktlöshet. Denna maktlöshet består i mångt och mycket av att man som assistent upplever en rädsla att framföra klagomål eller komma med förslag i samband med arbete. Det kan handla om så enkla saker som schemaförändringar, passbyten eller arbetets struktur. Det upplevs svårt att ta upp dessa frågor både med brukare och med verksamhetschef eftersom det i någon mån går ut över antingen brukaren eller assistenten själv. Verksamhetschefen medger att kraven vid ansökningar inte är särskilt höga utan det viktigaste är att assistenten och brukaren kommer överens.

” Personkemin är absolut viktigast, kan inte komma på något som är viktigare ” – Brukare

” Klart att personkemin fungerar, men även anpassningsförmåga ” ” Även flexibilitet är viktigt ” – Brukare

*” Om man inte kommer överens blir det jobbigt.. Personkemin betyder otroligt mycket ”-
Assistent*

”Det är inte så ofta det händer att två eller fler personer slåss om en specifik tjänst... eftersom vi ofta behöver anställa fler än vad det är kvalificerade som söker” ” Det största kravet är ju ofta att assistenten och kunden kommer överens ” – Verksamhetschef

Dessa citat visar på den komplexa relationen mellan brukare och assistent och vikten av att den som anställs passar med brukaren när det kommer till personkemi. Detta är någon som upprepade gånger betonas i intervjuerna och personkemin tycks vara bland det viktigaste när det handlar om trivsel på arbete eftersom relationen styr assistentens möjlighet att påverka sitt arbete i de allra flesta avseenden.

5.3 Svårigheter med balansgången mellan privatliv och arbete

Både assistenterna och brukarna upplever att det ibland är svårt att hitta en balansgång mellan arbete och privatliv. Detta går lite ihop med känsligheten i brukar-assistansrollen

som jag beskrev ovan. Det tycks främst vara arbetets struktur som gör att det är svårt att finna en balans. Dels att arbetsplatsen är i brukarens hem men också att assistenten involveras i brukarens privatliv på många olika sätt. Arbetstiderna tycks vara en ytterligare en faktor som påverkar eftersom man ofta arbetar väldigt många timmar både natt och dagtid. Detta gör att assistenten kommer brukaren väldigt nära in på livet, vilket också bidrar till att privatliv och arbetsliv har en tendens att flyta ihop.

” Det är ibland svårt att skilja på rollerna, ibland känns det som man är mer vänner än något annat och det är inte alltid så jätte bra ” - Assistent

” I grund och botten tycker jag det hänger på hur man fungerar som personer, om man inte kommer överens blir det lätt missförstånd. Den privata biten påverkar Jobbet i rätt hög grad eftersom det ibland är svårt att finna balans ” – Assistent

” Det som är svårt är att det lätt bli för privat.. man blir liksom sårbar. Jag vill inte komma för nära medan brukaren ofta vill ha en kompisrelation som inte fungerar i längden ” – Assistent

Samtliga citat visar på svårigheten att skilja på privat och arbete i ett arbete som personlig assistent, det är främst assistenterna själva som uttrycker denna oro inför att inte lyckas finnas denna balansgång.

5.4 Dåligt formulerad arbetsroll och bristande kommunikation

Både assistenterna och brukarna uttrycker att det är viktigt med en tydlig arbetsroll för att förebygga konflikter och osäkerhet inför arbetet, både från assistentens och brukarens sida. Detta kan handla allt från att få en tydlig arbetsbeskrivning till att assistenten anser sig kunna skilja på arbetsidentitet och privat identitet.

Den intima relationen kräver ibland att assistenten delar med sig av sin privata identitet för att skapa en trivsamt relation, detta gäller så klart även brukaren. Detta tycks i en del fall fungera väldigt bra medan de i andra fall ställer till det för någon av parterna. Kommunikation uttrycks också som en viktig komponent, det handlar om kommunikation mellan brukare och assistent men även kommunikation mellan verksamhetschefen, assistenten och brukaren. Det tycks även finnas ett behov av att ha en bra kommunikation mellan de assistenter som arbetar hos en och samma brukare för att underlätta arbetet och bytet av exempelvis pass. Verksamhetschefen menar i alla fall att kommunikationen inom organisationen fungerar bra och uttrycker ingen oro över kommunikationen mellan de andra parterna.

”Tät kontakt mellan Verksamhetschefen och mig och assistenter viktigt” - Brukare

” Från assistenternas sida är det oron för mina behov, viktigt att informera så att de inte oroar sig i onödan”- Brukare

” Personkemin och kommunikationen så att det inte blir missförstånd, ibland tror nya assistenter att jag blir arg när jag höjer rösten fast det egentligen bara är ett sätt för mig att bli hörd”- Brukare

” Gruppen man arbetar med styr mycket, flexibilitet är viktigt så att man kan lösa problem inom gruppen. En samordnare i varje grupp underlättar - Assistent

” Jag tycker att det mesta är bra.. Vi är ju en väldigt ” Tight” organisation eftersom jag bara har två nivåer ovanför mig så kan man hålla en bra kommunikation” – Verksamhetschef

Återkommande genom alla intervjuer är vikten av kommunikation och tydlighet, intervjupersonerna visar tydligt i sina svar att det finns en bristande kommunikation som påverkar relationerna mellan brukare, assistenter och organisation. Kommunikationen mellan brukare och assistent verkar handla väldigt mycket om att förmedla känslor och åsikter från brukarens håll trots de kommunikationsbrister som finns. Kommunikationen blir här ett nyckelord som kanske sätts ännu mer i fokus på grund av den känsliga arbetsrelationen och assistentens arbete som styrs mycket utifrån brukarens behov. Detta medför en stor anledning till att kommunikationen måste ske utan missförstånd.

5.5 Beroendeförhållandet

Ett problem som har varit genomgående och påverkar många av de andra problem som kommit upp är beroendeförhållandet mellan de olika parterna. Dels är beroendeförhållandet mellan brukaren och Frösunda LSS som handlar om att brukaren har makten att byta företag, vilket bidrar till en ständig osäkerhet från företagets sida och en ambition att alltid vara brukaren till lags. Det tycks finnas en tendens att denna ambition ibland går ut över assistentens välmående. Men beroendeförhållandet mellan brukare och assistent är nästan ännu mer problematiskt. Det grundar sig i de lösa anställningsavtalen då brukaren är främsta arbetsgivare och i stort sätt när som helst kan säga upp en assistent utan några bestämda grunder. Assistenterna uttrycker att detta är ett problem då de inte vågar uttrycka missnöje angående arbetet eftersom de är rädda att bli av med sitt arbete. De

vågar heller inte uttrycka sitt missnöje till Frösunda eftersom de är rädda att brukaren ska få reda på det som sagts.

” Viktigt att assistenten tar initiativ och gör det som krävs utan att komma med synpunkter” – Brukare

Citatet visar på beroendeförhållandet mellan assistent och brukare, brukaren tycker att assistentens arbete är i centrum och det finns inte utrymme för assistenten att komma med synpunkten kring hur arbetet är utformat.

” Ett slappt handtag säger mycket i första intrycket, man ser med en gång om assistenten visar nyfikenhet och det är viktigt eftersom det visar på de engagemang som krävs – Brukare

” Eftersom det svårt att hitta assistenter dit jag jobbar så blir kontoret lite i beroendeställning till mig och jag står ofta inför övervägandet att ta fler pass eller låta en främmande person komma hem till brukaren” - Assistent

” Det är en knepig relation mellan brukare och assistent och ibland är det svårt att framföra klagomål på grund av detta”. - Assistent

Jag tycker att dessa citat visar på maktförhållandet och därmed beroendeförhållandet mellan brukare och assistent då brukaren känner makt att bestämma över assistentens arbete och assistenten upplever svårigheter med att framföra klagomål. En del brukare visar tydligt i sina svar att de är de som bestämmer i relationen mellan brukare och assistent eftersom de är brukarens behov som ska bli tillgodosedda. Men en del brukare tycker att det är viktigare att relationen fungerar bra så att arbetsmiljön bli trivsamt.

” Respekt är jätte viktigt och att man känner sig behövd” ” Beroendeförhållandet mellan assistent och brukare är inte alltid jätte bra eftersom man inte vill framföra klagomål som kommer att gå ut över brukaren” – Assistent

” Det är väldigt påfrestande om brukaren har så manipulerande drag, om han/hon spelar på mina svagheter” - Assistent

”Vi utgår helt från kundens önskemål.. kunden kommer med en kravspecifikation och vi försöker matcha i den mån det går. ” Ofta lägger vi ut en annons där vi söker en person efter kundens önskemål” – Verksamhetschef

” Helt klart anställningsvillkoren .. det är ju bättre anställningsvillkor för de anställda inom kommunen” ” Hos oss är det ju kunden som är främsta arbetsgivare till assistenten” Men förutom detta så anser jag att vi följer LSS-lagen bättre än kommunen eftersom kunden själv får välja assistent, så är det inte inom kommunen” ” Man kan säga att kommunen erbjuder bättre villkor för assistenterna än mot kunden och vi lite tvärt om”. - Verksamhetschef

” Det påverkar oss att det hela tiden finns ett ständigt hot att kunden kan gå om vi inte uppfyller han/hennes krav” ” Det borde finnas en lag som styr hur länge en kund måste stanna inom ett visst bolag så att man inte styrs så mycket av den maktpositionen som kunden har” ” Kunden har även en maktposition gentemot assistenten”- Verksamhetschef

Citaten från verksamhetschefen visar också på det beroendeförhållande som styrs av organisationens intresse att behålla sina kunder. Detta förhållande påverkar även förhållandet mellan brukare och assistent eftersom brukaren sitter i en maktposition. Verksamhetschefen uttrycker en önskan om att det borde finnas en lag som styr brukarens makt att byta företag eftersom denna makt tycks ha en negativ inverkan på företagets relation till brukaren men även assistenterna.

6 Analys

*I mina intervjuer har jag kunnat identifiera ett antal problemområden som skulle kunna användas för att förklara den problematik som företaget upplever med rekrytering av personal och hög personalomsättning. I detta avsnitt kommer jag att **redogöra** för de problem som har identifierats och koppla teorier och modeller som berör dessa områden.*

Work life balance beskriver hur viktigt det är att finna balans mellan arbete och privatliv på olika sätt. Detta tycks vara ett av de områden som de anställda assistenterna inom frösunda inte har lyckats med. Det beskrivs ett åtal gånger i intervjuerna hur svårt det är att dels finna balans mellan privatliv och arbete men också hur detta är en praktisk omöjlighet eftersom assistenten tvingas bli så privat i sitt jobb trots att han/hon kämpar emot detta. Arbetstiderna är en av de många faktorer som bidrar till svårigheterna att finna balans. En yttligare aspekt är det faktum att assistansyrket bidrar till att assistenten ofta blir en stor del av brukarens privata liv. Detta tycks inte gå att undvika, utan verkar vara en del i arbetet för att bli en bra assistent. Både socialstyrelsen och arbetsmiljöverket bekräftar denna problematik och att det tycks vara ett problem för samtliga inom branschen.

Det framkommer även i intervjuerna att assistenterna upplever en oro inför hur andra assistenter som arbetar hos samma brukare utför sitt arbete. Men det tycks även finnas en oro för att vikarier inte kompetent nog för arbetet som krävs hos brukaren. Detta innebär att assistenten tar på sig ansvar som egentligen ligger på Frösunda som företag. Precis som socialstyrelsen också beskriver i sin rapport så upplever många assistenter att de finns en otydlighet vad det gäller de olika parternas ansvarsområden.⁵⁵ Detta bidrar enligt min studie, men också enligt socialstyrelsens rapport till en oro där assistenten tar på sig ett ansvar som i själva verket ligger hos företaget.

Jag får uppfattningen av att mycket ligger på brukaren i detta avseende eftersom brukarens syn på brukar-assistentrollen har väldigt stor inverkan. Dels för att brukaren sitter på en maktposition som påverkar assistentens möjlighet att påverka men också för att det ofta är brukaren som har möjlighet att styra hur relationen ska se ut för att han/hon ska trivas med assistenten. En tredje faktor skulle kunna vara att arbetsplatsen är brukarens hem och de som finns runt omkring ofta är familj till brukaren och arbetsplatsen är i avsaknad av andra kollegor eller chefer som kan neutralisera den privata sfären. Teorin om Work-life-balance belyser den problematik som många upplever med att finna balans mellan privatliv och arbete.

Precis som många av intervjupersonerna säger är det en svår balansgång och med många faktorer som bidrar till att arbete och privatliv har en tendens att flyta ihop. Som en av de anställda beskriver så är företaget beroende av att hon ställer upp att ta pass med kort varlsen eftersom hon är den enda som bor i närheten av brukaren. Att hela tiden veta att man kan bli uppringd på sin fritid och dessutom känna skyldighet att ställa upp på pass kan inte vara särskilt bra ur ”work-life-balance – synpunkt”.

Utifrån forskningen kring work-life-balance följer assistansyrket mönstret för de många andra arbeten som också har det svårt att finna balans mellan privatliv och arbete. Detta behöver nödvändigtvis inte vara någonting negativt, men för de allra flesta i min undersökning tycks det upplevas som något positivt om man får möjlighet att avgränsa sitt arbete från sitt privatliv, för att kunna koppla bort arbete och få återhämtning under de lediga timmarna.

⁵⁵ www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf hämtat(29-03-13)

Då jag inte har genomfört intervjuerna med utgångspunkt att kunna placera assistenternas psykosociala arbetsmiljö direkt kopplat till kravkontrollmodellen används denna snarare som ett verktyg att se till hur det problem som identifierats kan förklaras som orsak till dålig arbetsmiljö med hjälp av modellen.

Det sociala stödet uttrycks vara relativt lågt, dels på grund av att assistenterna för det mesta inte har några kollegor och inte heller någon kontinuerlig kontakt med kontoret eller sin handledare (verksamhetschefen). Detta är även ett problem som socialstyrelsen uttrycker i sin rapport.⁵⁶ Assistenterna arbetar i en väldigt utsatt situation då stödet är lågt och om relationen mellan brukare och assistent dessutom är komplex så kan assistent inte finna något stöd från brukaren heller. Relationen som tycks vara nyckeln till en bra arbetsmiljö påverkar även kraven och assistentens kontroll i arbetet. Om relationen i fråga inte fungerar som den ska så bidrar detta till höga krav, lågt stöd och liten egenkontroll. Detta som enligt Krav-kontroll-stöd- modellen skulle resultera i väldigt påfrestande och dålig psykosocial arbetsmiljö.

Kommunikation lyfts fram en väldigt viktig del från samtliga parter och framförallt kommunikationen mellan brukare och assistent. Assistenterna säger själva att uppmuntran och bekräftelse är en viktig del för att skapa motivation i arbetet, men å andra sidan så fungerar kommunikationen ofta bristfälligt mellan brukare och assistent. Detta borde ses som ett väldigt stort problem och sättas högt på prioriteringslistan. Om kommunikationen inte fungerar när arbetsuppgifterna styrs mycket av brukarens behov så är det av väldigt stor vikt att brukaren kan kommunicera med assistenten. I många fall kan brukarens sätt att kommunicera på vara något assistenten lär sig att förstå med tiden. Detta innebär att nya assistenter är i en väldigt utsatt situation om han/hon inte lyckas förstå vad brukaren har att säga. Det är alltså inte konstigt att assistenterna tar på sig stort ansvar gällande andra assistenter som arbetar hos samma brukare. Då en del av brukarna är väldigt sjuka så kan det i värsta fall vara livshotande och assistenten inte kan förstå vad brukaren försöker kommunicera.

Men även det komplicerade beroendeförhållandet som assistenten har till brukaren som arbetsgivare påverkar dennes möjligheter att finna stöd hos sin handledare i känsliga frågor. Som respondenterna uttrycker är detta beroende förhållande komplext i många

⁵⁶ www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf hämtat(29-03-13)

avseenden eftersom den tvingar assistenterna till att hålla tillbaka med exempelvis klagomål och missnöje på grund av rädslan att detta ska påverka antingen assistentens anställning eller brukarens situation på ett negativt sätt.

De arbetsmässiga kraven kanske inte är av den belastande arten men och andra sidan uttrycks ett missnöje med de krav som faktiskt skapas på grund av assistentens position gentemot brukaren och företaget och med tanke på sin anställning och de förväntningar som ställs från båda håll. Denna problematik skulle jag säga påverkar samtliga av de delar som diskuteras i krav-kontroll-modellen. Jag får känslan av att assistenterna anser sig ha litet kontrollutrymme eftersom arbetet styrs i väldigt hög grad utifrån brukarens behov och önskemål.

Problematiken som beskrivs i intervjuerna är främst att den privata situation som uppstår när man har någons hem som arbetsplats. Detta är ju något som arbetsmiljöverket anger som största anledning till varför det är så svårt att förändra arbetsmiljön för assistenterna.⁵⁷ Arbetsmiljön är svår att komma åt eftersom lagar, regler och sekretess gör att brukarens hem inte är en plats för utredning av arbetsmiljö, utan mycket av ansvaret ligger hos assistenten själv och komma med synpunkten och klagomål. Detta som jag redan konstaterat är problematiskt på grund av förhållandet till brukaren och den sekretess som assistenten har.

Ett ytterligare problem är balansgången mellan den privata identiteten och arbetsidentiteten. Detta när brukaren ofta önskar att assistenten visar en privat sida i arbetet för att skapa en vänskaplig och privat relation. Denna infallsvinkel går i många avseenden att koppla till work-life-balance då den teorin också visar på betydelsen av att särskilja det privata från arbetet för att skapa en balans. Lite så är det när det kommer till privat identitet och arbetsidentitet. Skillnaden är att det kanske är av större betydelse att finna balans mellan arbete och privatliv än vad det är att finna balans mellan arbetsidentitet och privat identitet.

En del assistenter ser det som ett måste att vara privat på jobbet för att få ihop yrket och den komplexa relationen mellan brukare och assistent, medan andra assistenter upplever det som ett påtvingande krav. Utifrån detta perspektiv är yrket som personlig assistent i

⁵⁷ www.av.se/webbshop/pdfroot/RAP2001_15.pdf hämtat (29-03-13)

riskzonen för att balansen mellan privat och arbete blir något för diffus. Ur ett psykosocialt arbetsmiljöperspektiv skulle dessa svårigheter att finna balans kunna ses som ett hinder till en bra psykosocial arbetsmiljö

7 Slutsatser och diskussion

7.1 Slutsatser

I detta kapitel kommer jag inledningsvis besvara mina frågeställningar för att sedan diskutera hur jag har lyckats besvara mitt syfte

1. Vilka arbetsmiljöproblem upplevs på brukar, assistent och organisationsnivå?

I intervjuvaren betonas vikten av många olika faktorer som är viktiga för en bra arbetsmiljö, men inte i alla fall finns det konkreta exempel på hur detta visar sig i praktiken. Sammanfattningsvis är de största problemen som bidrar till en dålig psykosocial arbetsmiljö för assistenterna följande:

- Bristande socialt/instrumentellt stöd och resurser
- Påfrestande med känslomässig arbetsrelation
- Svårigheter med balansgången med arbete och privatliv
- Dåligt formulerad arbetsroll och bristande kommunikation
- Beroendeförhållandet mellan parterna som bidrar till maktlöshet

2. . Hur ser kopplingen ut mellan arbetsmiljöproblemen och den höga personalomsättningen inom Frösunda?

Forskningen visar på ett samband mellan en dålig arbetsmiljö och hög personalomsättning. Jag har i denna studie funnit att arbetsmiljön för personliga assistenter är bristande i många avseenden och att detta är en bidragande orsak till den höga personalomsättningen på Frösunda LSS i Göteborg.

Studien har kunnat påvisa ett flertal saker som kan ses som arbetsmiljöproblem eller problem i relation till arbete och relationen mellan de inblandade parterna. Mot bakgrund av modellerna och teorierna kring problem relaterat till arbete har jag kunnat konstatera att assistenterna i många avseendet saknar incitament för att själva påverka sin arbetsmiljö. Många yttre faktorer så som strukturer inom branschen och likaså branschen karaktär gör att det är svårt att komma åt problem som anses som bidragande faktorer till assistenternas arbetsmiljöproblem och missnöje i relation till arbetet. Trots att det finns många tänkbara förklaringar till den höga personalomsättningen så är arbetsmiljön en sak som företaget faktiskt kan arbeta aktivt med.

Jag påbörjade studien med utgångspunkt att undersöka hur i vida Frösundas hypotes kring kopplingen mellan arbetsmiljö och hög personalomsättning såg ut. Vidare har jag satt mig in i branschens karaktär och uppbyggnad. Jag tycker mig kunna se att arbetsmiljön skulle kunna vara **en** av orsakerna till den höga personalomsättningen, detta på grund av att arbetsmiljön för assistenterna verkar brista i många avseenden. Forskningen kring sambandet mellan arbetsmiljö och personalomsättning är delvis bristfällig men den som finns visar på ett klart samband mellan dessa två faktorer. Det kanske är svårt att konstatera vilka faktorer som har en direkt koppling till den höga personalomsättningen. Men med stöd från arbetsmiljöforskning och forskning kring sambanden anser jag att jag med denna studie kunnat påvisa att arbetsmiljön för assistenterna, kan vara **en** av de bidragande faktorerna till den höga personalomsättningen som Frösunda upplever.

Assistansyrket beskrivs som ett genomgångsyрке som många arbetar med under exempelvis studier, vilket kan ha en inverkan på den höga personalomsättningen. Många av problemen kretsar kring det faktum att arbetssituationen är väldigt komplex och också påverkar assistentens möjligheter att påverka sin egen arbetssituation.

Socialstyrelsens rapport bekräftar många av de problem som intervjupersonerna upplever som svåra att tacklas med.⁵⁸ Rapporten visar också på vilka problem som branschen har att brottas med när det kommer till alla bakomliggande orsaker till den höga personalomsättningen. Eftersom det har varit svårt att hitta tidigare forskning kring området som berör mitt syfte har jag istället fokuserat på forskning som beskriver och förklarar problematiken inom branschen i sin helhet. Jag har tagit del av en studie som tittar på sambandet mellan arbetsmiljö och hög personalomsättning inom restaurangbranschen. Denna studie visar på att det finns ett samband men att det också finns många andra bakomliggande orsaker till hög personalomsättning.

⁵⁸ www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf hämtat(29-03-13)

De brister som företaget redan nu kan titta närmare på är:

- Hur går det att förtydliga ansvarsområdena för respektive part så att det inte finns några oklarheter kring denna fråga?
- Hur kan man förbättra möjligheterna att kommunicera mellan parterna?
- Hur kan man förbättra möjligheterna till stöd och handledning från företagets sida utan att bryta mot sekretesslagar?
- Hur kan företaget arbeta med att motivera anställda trots bristande resurser?
- Finns det möjlighet till utvecklingsplan och utbildningar för assistenterna som kan bidra till större trygghet?

7.2 Diskussion

Det har inte varit helt lätt att besvara mina frågeställningar då forskningen har varit bristande inom området, men också för att intervjuerna delvis varit svåra att genomföra på ett korrekt sätt i relation till syftet på grund av kommunikationssvårigheter. Jag har inte kunnat ta del av så mycket forskning jag hade velat, anledningen till detta är för att det inte har funnits så mycket information att ta del av. Jag hade önskat att det fanns olika typer av källor, då möjligheten att kunna se till olika källors syn på en och samma fenomen anser jag resulterar i ett kritisk förhållningsätt, som öppnar upp för en trovärdig diskussion.

Vidare studier inom området skulle kunna bygga på observerande gruppintervjuer med inblandade parter för att på sätt starta en diskussion kring ämnet, på detta sätt tror jag att kärnproblematiken kan visa sig i ett tidigare skede. Jag fick svar som jag hade väntat mig i min studie men ibland tycker jag svaren var inlindade och på grund av kommunikationsbristen var det svårt att få ut exakt det jag ville i svaren. Observation och gruppintervju kan möjligen öppna upp för de medverkande kan komma fram till gemensamma svar, jag tror detta hade varit lättare att analysera. Men å andra sidan kanske denna intervjuform kan få en negativ inverkan på reliabiliteten. Något som jag saknar i studien är en teori kring hur motivation till arbete kan förklaras, tyvärr framkom motivationsaspekten rätt rent i processen och jag hade då inte utrymme att ta med en sådan del i teoridelen.

Precis som jag nämner under metod är det av stor vikt att visa på *tillförlitlighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet*, *möjlighet att styrka och konfirmera och äkthet* i sin forskning. Men även vikten av relevans mellan forskningen och vad denna kan bidra till inom det

aktuella forskningsområdet.⁵⁹ Genom att stegvis beskriva arbetets process och tankarna bakom varje steg anser jag att studien visar på en tillförlitlighet, pålitlighet och likaså studiens styrka att lämna öppet för läsaren att konfirmera äkthet.

Överförbarheten är att kunna se hur studien kan användas i ett bredare perspektiv och om den kan bidra med något av vikt för forskningen. Mina forskningsresultat är tämligen begränsade på så vis att de är avgränsat till ett företag, och inte kan bidra till några generaliseringar på grund av den kvalitativa studiens karaktär. Men jag vill trots detta påstå att studien kan visa på ett *potentiellt samband* mellan den bristfälliga arbetsmiljön och den höga personalomsättningen inom detta företag. Detta eftersom de privata företagen inom branschen tycks ha samma problem med hög personalomsättning, arbetsmiljö samt liknande organisationsstruktur, då borde studien kunna användas som referensram i vidare forskning inom andra privata företag inom denna bransch.

8 Slutsats

Precis som socialstyrelsen skriver i sin rapport om assistansyrket så är assistansbranschen ständigt växande. Jag tror att det i det långa loppet kommer att löna sig för assistansbolagen att lägga fokus på den psykosociala arbetsmiljön eftersom denna studie har kunnat påvisa att en bristande psykosocial arbetsmiljö har en negativ inverkan på personalomsättningen. Det ingen lätt utmaning för verksamhetscheferna att leverera och nå upp till alla krav från de olika parterna. För att bidra till en bättre och effektivare organisation bör de se över de djupt rotade strukturer som bidrar till avsaknad av resurser som inom företaget. Jag tror att problemen skjuts runt och hela tiden drabbar någon av parterna eftersom det aldrig finns en slutdestination där problemen kan behandlas och utvärderas. Detta bidrar till en stressad situation där förbättringsåtgärder ligger långt bortom synhåll.

Jag är nöjd med det resultat som jag åstadkommit och jag är förvånad över hur mycket bra information jag kunde få ur intervjuerna trots dess karaktär och intervjupersonernas bristande möjlighet att kommunicera genom tal. Trots att studien inte kan ses som ett svar på hur Frösunda kan minska personalomsättningen anser jag att jag har lyckats belysa de arbetsmiljöproblem som existerar. För att Frösunda ska kunna arbeta i rätt riktning tycker jag det har varit av stor vikt att belysa vilka problem som upplevs bland de olika parterna.

⁵⁹ Bryman, A (sid 261)

Först nu kan företaget se till dessa problem och komma underfund med vilka av de som det finns utrymme att förbättra och vilka som ligger utanför företagets makt.

Jag vill avsluta denna studie med att poängtera vikten av studiens resultat i arbetsvetenskapliga sammanhang. Det arbetsvetenskapliga forskningsfältet behandlar områden som psykosocial arbetsmiljö men även personalekonomi och personalomsättning, därför ser jag att resultatet av denna studie kan bidra med perspektiv på de utmaningar assistansbranschen tycks stå inför.

Att utreda organisatoriska samband och analysera betydelsen av olika problem är en viktig del av arbetsmarknaden och organisationers förutsättningar till framgång och utveckling. Jag tror att den framtida yrkesrollen som arbetsanalytiker kan bli att hjälpa företag att förstå sig på olika svårigheter och vad dessa ger upphov till i ett större sammanhang. En anledning till att företag stagnerar i sin utveckling tror jag är okunskap om hur olika organisatoriska delar samverkar och bidrar till förbättringar eller försämringar. Genom att belysa problem och samband hoppas jag i mitt framtida yrke kunna bidra med kunskap och förbättring.

Jag tycker att det går att se kopplingen mellan arbetsmiljö och personalomsättning i ett vidare perspektiv och det är av vikt att fortsätta forskningen inom ämnet. Detta för att bidra med framgång för både företag och anställda i olika företag i Sverige, men även globalt.

9 Referenser:

Böcker:

Berglund & Schedin 2009” *Arbetslivet*” Studentlitteratur AB

Bergstrand, B, O 2011” *LSS 2011*” Komlitt AB

Brusen, P & Flyckt, K 2012 ” *Perspektiv på personlig assistans*” Gothia

Bryman, A 2002 ” *Samhällsvetenskapliga metoder*” Liber AB

Korczynski, M & Hodson, R 2006” *Social theory at work*” university press

Lindström, K., Dallner, M., Elo, A-L., Gamberale, F., Knardahl, S., Skogstad, A., & Ørhede, E. (1997).”*Review of psychological and social factors at work and suggestions for the general nordic questionnaire*”

Artiklar:

”Du och jobbet” hämtat 30/04/13 från www.duochjobbet.se/nyhet/ont-om-bevis-for-att-god-arbetsmiljo-lonar-sig/

”kostnader för ohälsa” hämtat 24/04/13 från www.ledarna.se/sv/Chefsguider/Arbetsmiljo/Kostnader-for-ohalsa-

”Personliga assistenters arbetssituation” Kommunal hämtat 13/04/13 från www.kommunal.se/KommunalSEof/files/051209151138294/personligaassistenter.pdf –

”Personlig assistans som yrke” Socialstyrelsen hämtat 13/05/13 från www.socialstyrelsen.se/lists/artikelkatalog/Attachments/9197/2007-123-24_200712324.pdf–

”Psykosocial arbetsmiljö och personalomsättning inom restaurangbranschen” hämtat 13/04/13 från https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/24670/1/gupea_2077_24670_1.pdf

Internetkällor:

Arbetsmiljöverket hämtat 29/03/13 från www.av.se/webbshop/pdfroot/RAP2001_15.pdf hämtat

Assistanskoll hämtat 04/06/13 från www.assistanskoll.se/Guider-Att-arbeta-som-personlig-assistent.html- hämtat

Frösunda hämtat 06/04/13 från www.frosunda.se/sv/Om/ -

Handikappsförbundet hämtat 06/03/13 från www.hso.se/vi-ar-handikappforbunden/Historia/

KFO hämtat 16/03/13 från www.kfo.se/Om-kfo/aktuellt/uppdrag-fran-regeringen-SCB-samlar-statistij-om-civilsamhallet/

Mänskliga rättigheter hämtat 06/04/13 från www.manskligarattigheter.se/dm3/file_archive/081001/d7f5a08d6fa620609efa30ef8e487b56/Proposition%20om%20m%C3%A4nskliga%20r%C3%A4ttigheter%20f%C3%B6r%20personer%20med%20funktionsneds%C3%A4ttning.pdf

Statistiska centralbyrån hämtat 08/04/13
[www.scb.se/Pages/Article____341130.aspx\(100413\)](http://www.scb.se/Pages/Article____341130.aspx(100413))

The free dictionary hämtat 18/04/13 från www.thefreedictionary.com/employee+turnover -

Bifogade dokument

Intervjufrågor:

Brukare:

1. Hur tycker du att rekryteringen fungerar inom personlig assistans?
2. Vad är det svåraste med att hitta en bra assistent?
3. Vad är det svåra med att få assistans-brukar rollen att fungera?
4. Vilken funktion fyller assistansbolaget i rekryteringsprocessen med att hitta ny personal?
5. Om du hade fått ändra på något när det gäller rekrytering av assistenter, vad skulle det vara?
6. Vilket är det problem som du tycker dig stöta på oftast när det gäller dina assistenter?
7. Vad är det som styr om en assistent är bra eller dålig?
8. Vad är det ofta som nya assistenter uppfattar som svårt i sin roll som assistent?

Assistenter:

1. Hur tycker du att rekryteringen fungerar inom personlig assistans?
2. Vad är det svåra med att få assistans-brukar rollen att fungera?
3. Vilket är det problem som du tycker dig stöta på oftast när det gäller olika brukare?
4. Vad är det som styr om en arbetsplats är bra eller dålig?
5. Vad är det som styr om en brukare är svår eller lätt att arbeta hos?
6. Vad är det som är svårast när man kommer till en ny brukare?

Organisationsnivå:

1. Hur ser organisationen ut och hur är den uppbyggd?
2. Hur fungerar rekryteringsprocessen?
3. Vilken roll har assistansbolaget i rekryteringsprocessen?
4. Vilken roll har brukaren i rekryteringsprocessen?
5. Vilka anser du är det största hindren när det kommer till att rekrytera assistenter inom den här branschen?
6. Vad skiljer privata och statliga bolag inom branschen?
7. Vad är det som styr om en assistent får jobbet eller inte?
8. Finns det stor tillgång på assistenter med rätt kvalifikationer inom assistansyrket?
9. Hur tror du att era konkurrenter påverkar ert jobb?
10. Hur påverkar lagar och regler ert jobb?
11. Om du hade fått ändra på något på organisationsnivå, vad hade det varit i så fall?