



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

ATT BESKRIVA HEMTJÄNST

- En tematisk innehållsanalys av medias
skildringar av hemtjänst och
hemtjänstpersonal

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
Scientific Work in Social Work, 15 higher education
credits

Kandidatnivå

HT 2017

Författare: Karin Persson & Johanna Berndtsson

Handledare: Kristina Alstam

Antal ord: 16 987

Abstract

Titel: Att beskriva hemtjänst - en tematisk innehållsanalys av medias skildringar av hemtjänst och hemtjänstpersonal

Författare: Johanna Berndtsson och Karin Persson

Syftet med studien var att undersöka medias framställning av hemtjänst och hemtjänstpersonal, samt att diskutera denna framställning i relation till tidigare forskning inom ämnet. Det empiriska materialet utgjordes av tidningsartiklar från tre stora svenska dagstidningar; Göteborgs Posten, Borås Tidning och Dala Demokraten. Vi fann fyra stycken teman genom en tematisk innehållsanalys. Dessa teman, som utgörs av medias beskrivningar av hemtjänsten, har vi därefter ämnat tolka och förstå med hjälp av teoretiska begrepp så som New Public Management och feministiska teoretiska ansatser som ligger närmare omvårdnad. Vår studie visar att media framställer en bild av hemtjänstyrket som ett yrke med låg status. Studien visar även på hur media målar upp en bild av hemtjänstpersonal som delvis själva skyldiga till den sjukskrivning som de drabbas av inom ramen för sitt yrke. Ytterligare en tendens som studien spårar är att stress och en potentiellt problematisk arbetsituation tonas ned i medias framställningar. Vi kom fram till att en möjlig förklaring till detta kan vara att mänskligt beroende men även arbetet som utförs för och med de som är beroende prioriteras lågt i vårt samhälle. Studien spårar också att medias negativa framställning av hemtjänstyrket skulle kunna bidra till svårigheter att rekrytera personal.

Nyckelord: Hemtjänst, hemtjänstpersonal, New Public Management, exploatering, lågstatusyrke.

Innehållsförteckning

Förord	4
1. Inledning	6
2. Bakgrund	7
Medias påverkan	7
Hemtjänstens utformning- då och nu	8
Dagens hemtjänst	9
2.1 Problemformulering	10
2.2 Syfte och frågeställningar	11
2.3 Förförståelse	11
2.4 Förklaringar av ordval	12
2.5 Studiens relevans för socialt arbete	13
2.6 Arbetsfördelning	14
3. Tidigare forskning	15
Urval av tidigare forskning	15
3.1 Äldreomsorgens särart och särbehandling	15
3.2 Paradoxes of gender in elderly care: the case of men as care workers in Sweden	16
3.3 Inspektioner av kvinno- och mansdominerad kommunal verksamhet, hemtjänst och teknisk förvaltning	17
3.4 Omsorgsarbete i omvandling- genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten	17
3.5 I den äldres tjänst- Äldreassistent ett framtidsyrke	18
4. Teoretiska ramverk och begrepp	19
4.1 New Public Management	19
4.2 Kärlekskraft, makt och politiska intressen	21
4.3 Love's labor	22
5. Metod och metodologiska överväganden	25

5.1 Ontologiska och epistemologiska ställningstaganden	25
5.2 Urvalsprocess - Artikelurval	26
5.3 Bearbetning av empirin	28
5.4 Analys metod	29
5.4.1 Kodning	29
5.4.2 Tematisering	30
5.4.3 Analytiskt urval	31
5.5 Begränsningar och fördelar med tematisk innehållsanalys	32
5.6 Studiens tillförlitlighet och trovärdighet	33
5.7 Forskningsetiska överväganden	34
6 Resultat och analys	36
6.1 Temat om arbetsmiljö	37
6.2 Temat om hemtjänstpersonalens oklara yrkesroll - omvårdnad eller omsorg?	41
6.3 Temat om hemtjänst som lågstatusyrke	46
6.4 Temat om exploatering av hemtjänstpersonal	50
7 Sammanfattning av resultat och avslutande diskussion	54
7.1 Sammanfattning av resultat	54
7.2 Avslutande diskussion	55
Referenslista	58
Bilaga 1 Citerade artiklar	61

Förord

Den källa vi här vill ösa ur är dessa medelålders, och även äldre, hemmafruar som kunna gå ifrån några timmar och som nöja sig med en relativt blygsam ersättning (...) men som äro intresserade av uppgiften och kunna ha nytta av den lilla utkomst som följer.

Hjalmar Mehr, Stockholms stadsfullmäktige 1951 om rekryteringen av dem som skulle bli vår första hemtjänstpersonal (Eliasson & Szebehely 1991).

TACK!

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Kristina som tålmodigt guidat och stöttat oss närhelst vi har behövt.

Karin & Johanna, Göteborg 2017

1. Inledning

Vi vill, för att erbjuda läsaren en bakgrund om ämnet för denna uppsats, inleda med Socialstyrelsens (2008) definition av hemtjänst. Hemtjänsten definieras som “bistånd i form av service och personlig omvårdnad i den enskildes bostad eller motsvarande”. Vidare skriver Socialstyrelsen: “Med service avses här t.ex. praktisk hjälp med bostadens skötsel, hjälp med inköp, ärenden på post och bank, tillredning av måltider samt distribution av färdiglagad mat. Med personlig omvårdnad avses här de insatser som därutöver behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov. Detta kan t.ex. innebära hjälp med att äta och dricka, klä sig och förflytta sig, sköta personlig hygien och i övrigt insatser som behövs för att bryta isolering (t.ex. viss ledsagning) eller för att den enskilde ska känna sig trygg och säker i det egna hemmet (bl.a. genom kvälls- och nattpatrull)” (ibid.).

Det är alltså detta som är hemtjänstpersonalens huvudsakliga arbetsuppgifter. Förutom ovanstående riktlinjer så lyder hemtjänsten under Socialtjänstlagen (SoL). Sedan 2011 har SoL utökats med en nationell värdegrund för äldre personer med insatser inom äldreomsorgen. SoL 5 kap. 4§ lyder numer: “Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande” (SoL 2010:427). Det är just välbefinnande och ett värdigt liv som är den nya värdegrunden.

2. Bakgrund

Medias påverkan

Till denna undersökning hämtas empirin från tre stycken svenska dagstidningar. Nedan ämnar vi klargöra vilken roll massmedier spelar i samhället samt definiera olika typer av massmedia och dess innehåll. Petersson och Pettersson (2007: 10ff.) presenterar fyra stycken olika grupper som de menar att all massmedia kan delas in i. Nämligen butiks- och massmedier, medier på internet, ljud och bildmedier samt tryckta medier. Här läggs fokus på de senare då det är dessa vi kommer att utgå från och använda oss av i denna undersökning. De tryckta medierna kan i sig delas upp i en rad underkategorier och till dem hör bland annat dagstidningar, tidskrifter och veckotidningar. Massmedias främsta uppgifter i samhället hör till att informera, granska och underhålla de som mottar den (ibid.).

Många dagstidningar har liknande uppbyggnad och här presenteras kortfattat den typiska dagstidningens innehåll. Särskilt fokus läggs på artiklar då dessa är vad vår empiri består av. På dagstidningens förstasida presenteras tidningens innehåll på ett sätt som skapar intresse för att locka människor till att läsa mer. Tidningens ledare speglar dess politiska ståndpunkt och här visar tidningen många gånger sin ställning och åsikt rörande något samhällseligt fenomen. Debattsidor är också vanligt förekommande där tidningens läsare får göra sin röst hörd och fokus ligger på att hålla debatten vid liv. Olika typer av annonser, ekonomi-, sport-, inrikes- och utrikessidor samt lokala sidor som rapporterar om den egna orten är andra typiska inslag i dagstidningen (Petersson & Pettersson 2007: 86ff.). Tidningens artiklar varierar mellan de som skrivs av de journalister som arbetar för tidningen och mellan insändare och debattartiklar. I vår empiri fokuseras det journalistiska materialet som tidningen valt att publicera. Dessa artiklar syftar till att presentera för läsaren vad som sker ute i samhället och fyller på så vis uppgiften av att granska samhället och informera.

Vi utgår från att media är en viktig källa till information och nyheter hos många människor. Hadenius, Weibull och Wadbring (2011: 137) skriver att den tryckta dagspressen, i förhållande till många andra europeiska länder, står stark i Sverige.

På 1000 svenskar säljs det dagligen ca 490 dagstidningar (Pettersson & Pettersson 2007: 22). Strömbäck (2014: 15) säger att en undersökning visar att en helt vanlig dag år 2013 så läste 66 procent av alla svenskar någon dagstidning. Sammanfattningsvis kan vi alltså konstatera att dagstidningar är ett massmedium som når ut till en relativt stor grupp människor i Sverige. Att denna grupp av människor på ett eller annat vis påverkas av det budskap som når dem via massmedia blir med andra ord ett ganska säkert påstående (Strömbäck 2014: 16). Däremot är det svårare, och troligtvis också omöjligt, att undersöka *hur* människor påverkas av innehållet (ibid.). Pettersson och Pettersson (2007: 36ff.) menar att medierna är med och skapar vår världsbild och att vi dagligen påverkas av dess innehåll.

Hemtjänstens utformning - då och nu

Det organiserade arbete som vi idag kallar för hemtjänst föddes på 1950-talet och hemtjänstpersonalen kallades då för hemsamariter (Eliasson & Szebehely 2013). Allt eftersom tiden passerat har också arbetets utformning förändrats. I hemtjänstens barndom kunde arbetet till stor del struktureras efter personalens (hemsamariternas) eget tycke. De hade ett stort handlingsutrymme och kunde erbjuda de äldre en individanpassad omsorg och de hade själva möjlighet att anpassa omsorgen efter de situationer som uppstod i de äldres vardag. De fasta relationerna mellan personalen och den omsorgstagande är karaktäriserande för den tidens hemtjänstarbete. För hemsamaritens del möjliggjorde detta att hon kunde få en personlig kunskap om den omsorgstagare hon tog hand om. I denna tidiga hemtjänst fanns det med andra ord tid och utrymme för att skapa kontinuitet och möjlighet till ett mer självständigt och flexibelt arbete (ibid.).

Idag, och sedan ett par årtionden tillbaka, ser utformningen av hemtjänstarbetet annorlunda ut jämfört med vad den gjorde i dess ursprungliga praktik. Arbetet utvecklades från sin mer fria form och arbetsuppgifterna kom att bli mer schematiska och fastställda på förhand, handlingarna förlades från huvudet och tanken till händerna (Eliasson & Szebehely 2013). Detaljstyrning och standardisering av arbetsuppgifter blev hemtjänstens ständiga följeslagare och det

ovan nämnda handlingsutrymmet som personalen tidigare hade minskade. Så även för de äldre som fått allt svårare att påverka utformningen av den hjälp de får. Hemtjänsten i Sverige kännetecknas idag i stor utsträckning av inslag från New Public Management som inspireras av marknadsinfluerade styrformer (Eliasson & Szebehely 2013). Vilket bland annat har medfört ett krav på tydlighet i den beställning som hemtjänstpersonalen utför och att denna skall hållas inom exakta, på förhand givna, tidsangivelser. Exempelvis kan en på förhand angiven tid för blöjbyte ligga på 10 minuter och olika instrument har tagits fram för att mäta att tidsramarna hålls. Hemtjänsten och dess personal uppfattas som allt mer tidspressad då arbetsbelastningen för personalen ökar allt mer. Antalet hjälpbehövande personer ökar och med dem antalet dagliga hembesök. Allt detta samtidigt som personalens handlingsutrymme och möjlighet att möta brukarnas behov också har krympt (ibid.).

Dagens hemtjänst

Andersson (2007) beskriver hemtjänstarbete som ett traditionellt kvinnligt arbete, delvis på grund av att omsorg i sig anses kvinnligt kodat. Hon menar att arbetet inom hemtjänsten är lågt värderat både på grund av att omsorgsarbete i allmänhet värderas lågt, men också för att just arbete med äldre har en låg status, vilket i sin tur bidrar till låg lön. I studien framkommer att många bland hemtjänstpersonalen känner stor stress på arbetet. Mest stressade är kvinnorna där 62 procent säger sig uppleva stress och tidsbrist, vilket endast 14 procent av männen inom hemtjänsten anger. Flera i personalen uppger att de inte längre har tid att tillgodose de sociala behoven hos de äldre utan endast "springer in" hos dem och utför den insats som är beviljad. Enligt de intervjuade hemtjänstanställda är tidspressen ständigt närvarande vilket innebär att det blir svårt att hinna med att ge omsorg. Denna omsorg förklaras av de anställda som en närhet mellan givare och tagare, att bry sig om, att göra "det lilla extra" och att visa respekt mot den äldre. Hemtjänstpersonalen uppger att omsorgen enbart hinns med om de skyndar sig extra mycket men framhåller samtidigt att de gärna vill utföra insatser med omsorg för att kunna känna att de gjort ett gott arbete (ibid.). Personalen beskriver att de trivs väldigt bra med sitt arbete och tycker att det är tråkigt att det pratas nedvärderande om hemtjänsten. Samtidigt finns en ambivalens som visar sig genom att flera i personalen säger att

de inte skulle råda sina barn eller andra att ta anställning inom hemtjänsten på grund av stress och att det är ett tungt och dåligt betalt arbete. Personalen uppger också att de ständiga organisationsförändringarna har blivit en del av vardagen och att de negativa konsekvenserna av dessa inneburit att de äldre inte får tillräckligt med tid och att personalen blivit ännu mer stressad (Andersson 2007).

2.1 Problemformulering

År 2015 arbetade 137 700 personer som undersköterskor, hemtjänstpersonal samt inom hemsjukvård och på äldreboenden (Statistiska Centralbyrån 2016). Till detta kan läggas att år 2014 fanns det i Sverige 499 000 människor som var över 80 år. År 2030 beräknas 826 000 personer bli över 80 år och år 2060 beräknas dessa äldre öka till 1.210 000 stycken. Detta betyder att andelen äldre kommer att öka ganska drastiskt vilket i sin tur kräver fler utförda vårdinsatser (ibid.). Av detta kan vi dra slutsatsen att det är många människor i Sverige som på olika sätt påverkas av hemtjänsten, inte bara som arbetsplats och brukare av hemtjänstens insatser, men också som anhörig till brukare och kommer så att göra även i framtiden.

Hemtjänsten i Sverige, liksom de flesta yrken som involverar mänsklig omvårdnad, är ett starkt kvinnodominerat yrke. Undersköterskor i hemtjänst, hemsjukvård och äldreboenden består till 92 procent av kvinnor (Statistiska Centralbyrån 2015). Hemtjänstyrket beskrivs som ett underbetalt yrke med låg status där personalen stressar fram och tillbaka mellan de hjälpbehövande gamla (Andersson 2007). Då media har en stor påverkan på samhällets medborgare (Strömbäck 2014) menar vi att ett sätt att förstå hur vi begriper oss på hemtjänstens problem eller nuvarande situation är att studera massmediernas presentationer av den. Vi ser det därför som viktigt att undersöka den bild av hemtjänsten som porträtteras i media.

2.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med vår studie är att undersöka medias framställning av hemtjänst och personalen som jobbar inom den samt att diskutera denna framställning i relation till tidigare forskning inom ämnet.

De frågeställningar vi ämnar besvara i denna uppsats är

- Hur beskrivs hemtjänstpersonal i media?
- Hur beskrivs arbetsituationen inom hemtjänsten i media?
- Hur kan man tolka och förstå de teman och beskrivningar av hemtjänsten som studien spårar?
- Vilken slags koppling finns mellan medieartiklarnas framställning och tidigare forskning?

2.3 Förförståelse

Hur människor ser på verkligheten präglas av deras förförståelse (Thurén 2007: 58ff.). Förförståelsen används för att tolka nya intryck vilket i sin tur också leder till ny kunskap. Denna nya kunskap ger en ny förförståelse som i sin tur hjälper oss att tolka nya intryck. Att ha en förförståelse är således helt nödvändig för att kunna förstå vår verklighet (ibid.).

Vår (författarnas) egen förförståelse kring hemtjänst är begränsad så till vida att vi själva inte arbetat som hemtjänstpersonal. En av oss gjorde sin verksamhetsförlagda utbildning (VFU) inom äldreomsorgen och fick då följa en enhetschef under en termin. Detta har givetvis bidragit till en förförståelse utifrån ett chefsperspektiv vilket ju, enligt ovan beskrivning av förförståelse, ger en viss tolkning av hemtjänsten som fenomen. Gemensamt för oss båda är dock att våra förutfattade meningar om hemtjänst och hemtjänstpersonal innefattar exempelvis att det är ett stressigt och lågavlönat arbete som främst utförs av kvinnor. Trots vår kort sagt begränsade erfarenhet av hemtjänst så har vi ändå en massa förutfattade meningar om hur det är beskaffat. Detta är i sig inte så konstigt då vi liksom de flesta andra ständigt har tillgång till media och överallt möts vi av nyheter och rubriker som enkelt kan bli en del i att forma våra uppfattningar. Som vi ser det så har vår världsbild och denna förförståelse (som vi alltså inte fått av egen praktisk erfarenhet

av hemtjänstarbete) påverkat hela vår forskningsprocess från början till slut. Intresset för hemtjänst och hemtjänstpersonal hade aldrig uppstått utan någon form av förförståelse från vår sida och således är även vårt syfte och våra frågeställningar präglade av den. Också våra urvalsprocesser är i den bemärkelsen influerade av vår förförståelse.

Att media till stor del bidragit till att forma vår egen förförståelse av hemtjänst och hemtjänstpersonal betyder också att den även kan påverka andra. Media har en stor makt att forma människors uppfattning. Petersson och Pettersson (2007: 36ff.) menar att medier är med och skapar vår världsbild och att vi dagligen påverkas av dess innehåll. I denna studie är en del av syftet att visa hur media presenterar situationer, fenomen eller händelser för läsaren. I denna uppsats anlägger vi, som kan läsas utförligare om i kapitel 5, en ontologisk- och epistemologisk ansats präglad av socialkonstruktivismen. Anledningen till denna ansats är att vi inte önskar ge media, som annars har en sådan stor makt att påverka läsaren, en given status av sanningsbärare. Vi bär alltså även med oss en förförståelse in i studien om att de dagstidningar vi valt att studera påverkar sina läsare och kan främja olika sorters "kunskap" och förståelser av hemtjänst och hemtjänstpersonal.

2.4 Förklaringar av ordval

Beroendearbetare

Då vi som teoretiskt ramverk för denna uppsats har valt att använda oss av Eva Kittay Feder (1999) och hennes "dependency worker" föll det sig naturligt för oss dels att använda den svenska översättningen av detta ord (beroendearbetare) då vi beskriver Kittays teoretiska ansats men också att använda ordet löpande genom uppsatsen för att på så vis skapa kontinuitet och undvika tolkningsfel. Det är ingen nyhet att de personer som hemtjänstpersonal arbetar med är beroende av hjälp för att klara sin vardag och på sikt kanske även för att klara sin överlevnad. Genom att benämna arbetet som beroendearbete kan vi få upp ögonen för det oerhörda arbete som hemtjänstpersonalen gör men vi blundar inte heller för det beroende som arbetet sätter personalen själva i.

Omsorg/ omvårdnad

Begreppen omsorg och omvårdnad används många gånger synonymt men vi har valt att skilja mellan de två orden och den mening vi tillskriver omvårdnad i denna uppsats är inte den samma som den vi tillskriver ordet omsorg. Med omvårdnad menar vi de uppgifter en beroendearbetare utför som är till för att bevara eller försöka skapa fysiskt välmående. När vi talar om omvårdnad i uppsatsen menar vi i de mer praktiska handlingar som en beroendearbetare gör för att lindra eller vårda exempelvis dusch, sårbehandling, benlindning och så vidare.

Med omsorg menar vi till stor del medmänsklighet och affektion, men även ömhet och kärlek. De handlingar som en beroendearbetare gör för den beroende som ger psykisk lindring och välmående. Dessa handlingar skulle exempelvis kunna vara samtal, tröst eller umgänge men också fysisk beröring som skapar välmående.

Anledningen till att vi vill skilja på dessa ord i vår uppsats är att vi anser att de handlingar som ligger bakom dessa båda ord, som är sådana viktiga grundpelare i beroendearbetet i relationen mellan den beroende och vårdaren, kan vara svåra för personalen att förena inom ramen för dagens svenska hemtjänst.

2.5 Studiens relevans för socialt arbete

Alla insatser inom hemtjänsten lyder under socialt arbete, därmed har vår studie hög relevans för alla dem som på något sätt kommer i kontakt med hemtjänsten, både i sitt arbete och som privatperson, men även för de som enbart tar del av hemtjänst så som den framställs i media.

Socialt arbete är inte bara en aktivitet på ren verksamhetsnivå, bestående av utförare och beställare, men även något som utspelar sig i hur vi människor talar om och förstår oss på det sociala arbetet. Vi ser det som viktigt att försöka förstå hur arbetet i hemtjänsten skildras och därmed värderas och förstås av en allmänhet. Socialt arbete är beroende av en legitimitet från allmänhetens och därmed alltså skattebetalarnas sida för att den skall kunna understödjas. Hur media framställer hemtjänst anser vi vara en betydande del i producerandet av en sådan legitimitet och därför kan det argumenteras för att denna studie är av relevans för det sociala arbetet.

Antalet äldre och hjälpbehövande ökar konstant och även i framtiden väntas trycket på hemtjänst och hemtjänstpersonal vara stort. Vi menar att studien av medias framställning även är relevant för hur en framtida hemtjänst, troligen med högre utgifter och större rekryteringskrav, kommer att legitimeras.

2.6 Arbetsfördelning

Då vi geografiskt bor långt ifrån varandra har stora delar av uppsatsen skrivits på distans. Dock har i princip hela uppsatsen ändå skrivits av oss tillsammans men då med Messenger som hjälpmedel vilket tillåtit oss att hela tiden ha kontakt med varandra under våra arbetstimmar. Vid ett antal tillfällen har vi även suttit tillsammans på universitetet och arbetat. Av effektivitetsskäl har arbetet med uppsatsen till viss del delats upp mellan oss, men eftersom vi åtagit oss att skriva denna uppsats tillsammans har vi i största möjliga mån gjort detta. All skriven text har vi därför båda två korrekturläst och hjälpts åt att formulera om vid behov. Vi är medvetna om att detta förfarande har tagit lite längre tid i anspråk, men vi menar att det bidrar till att uppsatsen känns mer homogen och att texten känns kontinuerlig. Av tidsmässiga skäl har inte båda två läst all nödvändig litteratur, utan vi har läst olika delar för att sedan återge för den andra.

För att möjliggöra ett distansarbete där båda två samtidigt, och när som helst, skulle kunna få överblick över hela det dokument som utgjorde vår uppsats användes den webb-baserade tjänsten Google Documents. Denna tjänst har således tillåtit oss att båda två skriva och redigera i ett gemensamt dokument, trots att vi under stora delar av tiden för vårt uppsatsarbete befunnit oss på två geografiskt skilda platser. Den färdiga uppsatsen kopierades in i ett worddokument för att där slutbehandlas och justeras av oss båda två till sitt nu färdiga utseende.

3. Tidigare forskning

Urval av tidigare forskning

I vårt sökande efter tidigare forskning utgick vi ursprungligen från en kombination av sökorden *hemtjänst*, *hemtjänstarbete*, *elderly care* samt *dependency work* i Göteborgs Universitetsbiblioteks sökmotor Supersök. Allt eftersom vi fann forskning som vi önskade använda utgjorde även deras respektive referenslistor en bra grund för att söka vidare efter forskning som rörde vårt område.

3.1 Äldreomsorgens särart och särbehandling

Eliasson och Szebehely (1991: 70) menar att äldreomsorgen alltid har blivit- och blir- särbehandlad eftersom den till sin art, ur en rent samhällsekonomisk ståndpunkt, är resultatlös, både i den bemärkelsen och i bemärkelsen att äldre i sitt tillstånd av åldrande inte är botbara. Vården och omsorgen av de obotbara äldre graderas inte lika högt som den vård som ges till dem som det finns hopp om (Eliasson & Szebehely 1991: 71f.). Detta, menar författarna, påverkar de som arbetar inom äldreomsorgen negativt. Under 50-talet då personal skulle rekryteras till den dåvarande hemtjänsten efterfrågades enbart hemmafruar. Lönen för arbetet sattes så lågt att kvinnor inte skulle lämna andra eventuella arbeten för att jobba med äldreomsorg. Målet var med andra ord att anställa kvinnor med små ekonomiska anspråk och med kompetenser tillskrivna en husmor. Ett argument för den låga lönen som författarna visar på var inställningen om att den första hemtjänstpersonalen i och med sitt arbete fick skörda tillfredsställelsen i att få utföra en social insats (ibid.).

Eliasson och Szebehely (1991: 69) vill i artikeln skapa en förståelse för hur personalen inom hemtjänsten kan hantera situationen och stadiet av rationalisering som yrket befinner sig i. En situation, menar författarna, som är svår att förena med kraven på omsorg. Författarna har funnit fyra stycken strategier som hemtjänstpersonal tar till för att hantera rationaliseringarna inom yrket (Eliasson & Szebehely 1991: 74f.). Den vanligaste av dessa strategier är enligt författarna att personalen stannar kvar på jobbet och försöker klara av att möta både lönearbetets- och omsorgens krav. Dessa oförenliga krav kan bara mötas genom att

hemtjänstpersonalen jobbar allt fortare och att de gör extra arbete för att möta de äldres behov av omsorgsfullt handlande i smyg, en strategi som förr eller senare leder till utslitenhet. En andra strategi som författarna nämner är att personalen helt enkelt kan välja att förlika sig med lönearbetets villkor istället för omsorgens, att helt enkelt ”bara göra” jobbet. De två andra strategierna innefattar att antingen sluta på arbetet eller att jobba aktivt för förändring av arbetsituationen. Det senare alternativet involverar demonstrationer och strejker (Eliasson & Szebehely 1991: 74f).

3.2 Paradoxes of gender in elderly care: The case of men as care workers in Sweden

Andersson (2012) framhåller att yrken som involverar mänsklig omvårdnad har varit och är könssegregerade i den mening att det är kvinnodominerade yrken. Så ser det ut både i Sverige och mer internationellt.

I sin studie har Andersson granskat hemtjänst och hur det praktiska arbetet som utförs av personalen med de äldre kan påverka konstruktionen av kön genom att bidra till att cementera könsstereotyper. Hon menar att kön skapas och konstrueras inom hemtjänsten i korsningen mellan dess olika aktörers perspektiv, alltså de äldres-, personalens- samt chefernas perspektiv. Den ideale beroendearbetaren är en vit, svensk kvinna från arbetarklassen. De äldre kan till exempel anse att vissa arbetssysslor som skall utföras av personal är typiskt ”kvinnogöra”, dessa arbetssysslor består ofta i hushållsarbete som matlagning, städning eller tvättning. En följd av detta synsätt, som Andersson visar på, kan bli att män utför de mer omvårdande uppgifterna hos de äldre medan den kvinnliga personalen får utföra hushållsarbetet. En annan aspekt som hon visar på är att männen anses vara mindre kompetenta och mindre kapabla än kvinnorna att utföra de arbetssysslor som krävs av personal inom hemtjänsten just för de anses vara så feminint kodade (ibid.).

3.3 Inspektioner av kvinno- och mansdominerad kommunal verksamhet, hemtjänst och teknisk förvaltning

I Arbetsmiljöverkets projektrapport (2014) framkommer med all önskvärd tydlighet att det är stora skillnader mellan den kvinnodominerade hemtjänsten och den mansdominerade tekniska förvaltningen gällande arbetsmiljön. Inom hemtjänsten är sjukskrivningstalen högre, fler kvinnor än män tvingas avsluta sitt arbetsliv i förtid och arbetsbelastningen är generellt sett tyngre. Arbetsmiljöverket (2014: 15) skriver "Det återspeglar ett genusmönster som finns i samhället generellt, där mannen är normen och kvinnors arbete värderas lägre".

Även på chefsnivå är det stora skillnader i arbetsbelastningen då cheferna inom hemtjänsten har ett större antal medarbetare och ett sämre administrativt stöd än cheferna inom tekniksektionen. Detta medför att de inte har möjlighet att ge sina medarbetare det stöd de skulle behöva ha exempelvis under perioder med extra stor arbetsanhopning (ibid.).

3.4 Omsorgsarbete i omvandling- Genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten

Syftet med Sörensdotters (2008) avhandling är att undersöka hur diskurser kring bland annat kön, etnicitet och klass påverkar hur vi ser på hemtjänstpersonal och deras yrkesroll och arbetsvillkor (Sörensdotter 2008: 15). Sörensdotter skriver om synen på hemtjänstpersonal ur många synvinklar. Hon beskriver att den typiska hemtjänstpersonalen är en vit kvinna med husmoderliga förmågor men även hur arbetsgruppens sammansättning numer håller på att förändras till att innehålla både män och människor med annan etnisk bakgrund än svensk. Trots att förändring alltså har skett, framför allt i storstaden, så är bilden av hemtjänstpersonal som vit kvinna med husmoderliga förmågor ändå relativt cementerad. Vidare beskrivs också hur hemtjänsten inte är ett arbete man väljer utan Sörensdotter menar att människor bara "hamnar" där (ibid: 74).

3.5 I den äldres tjänst - Äldreassistent ett framtidsyrke

I denna SOU (2008:126) har uppgiften varit att analysera och även ge förslag på hur kompetensbehovet skall tillgodoseas inom äldrevården. Man anser att det finns ett trängande behov av att förtydliga yrkesrollen för de som jobbar inom den. Ett sådant förtydligande hade i sin tur kunnat leda till högre status och en känsla av sammanhang och stolthet.

Tre huvudsakliga arbetsområden har identifierats för personal inom äldreomsorgen, nämligen vård, service och omsorg. Området gällande omsorg beskrivs som ett av stor vikt och man anser att omvårdnadsuppgifter är de arbetsuppgifter som borde vara äldreomsorgens dominerande kompetensområde. Det framhålls att arbetsuppgifter rörande omsorg bör utgöra åtminstone tre fjärdedelar av personalens totala kompetens. Trots detta visar utredningen att just omsorg, både vid yrkesutförandet av personalen och vid biståndsbedömningar, inte får samma självklara utrymme som mer medicinska och praktiska behov får (SOU 2008:126). I undersökningen har det även framkommit att de krav som ställs på hemtjänstpersonal vid anställningstillfällen gällande deras kompetens att kunna ge och erbjuda omsorg till människor de kommer att möta i sitt arbete, många gånger är bristfälliga. De anledningar som i undersökningen har framkommit om varför det förhåller sig på detta vis är många och varierande. En anledning som framhålls är att de mer sjukvårdande uppgifter som ingår i äldreomsorg har haft en högre status än omsorgsarbete vilket har bidragit till- och fortfarande tros bidra till att omsorgen hamnar i skymundan. En annan anledning som presenteras är att det är svårare att rent konkret beskriva de emotionella och sociala, men även fysiska behov, som människan har som inte kräver någon sjukvård. Det är helt enkelt lättare att beskriva och definiera de mer tekniska och sjukvårdande aspekterna av arbetet inom äldrevården (ibid.).

4. Teoretiska ramverk och begrepp

I detta kapitel redogörs för de teoretiska perspektiv och begrepp som vi använt oss av för att analysera vår empiri. Till att börja med använder vi oss av New Public Managements begreppsapparat som ett raster på hela analysen då denna ansats är implementerad inom hemtjänsten idag och därför har stor påverkan på flera av de teman vi funnit. Eftersom hemtjänstyrket är starkt kvinnodominerat så använder vi oss av Jónasdóttirs bok *Kärlekskraft, makt och politiska intressen* som hjälper oss att förstå kvinnors underlägsna position i samhället. Kittay och hennes bok *Love's labor* samt hennes begrepp som närmar sig beroende och beroendearbetare, används för att föra oss närmare hemtjänsten som är ett människovårdande yrke.

4.1 New Public Management

New Public Management är egentligen ingen sammanhållen teori utan en uppsättning idéer och metoder som syftar till att öka vinsten utan att göra avkall på kvaliteten (Thylefors 2016: 43 f.) Tanken kring New Public Management (NPM) bygger på införandet av marknadsmekanismer från vinstdrivande företag in i offentlig förvaltning (Johansson, Dellgran & Höjer 2015). Enligt Almqvist (2006: 25) handlar NPM om att offentliga sektorn behöver övergå från budgetstyrning till målstyrning av verksamheten, detta för att kunna göra målformuleringar och göra resultatet mätbart. Som namnet antyder så handlar mycket inom NPM om ledarskap (management), där förespråkarna inte håller för givet att chefen behöver ha sakkunskap om den verksamhet hen styr över, utan att det är den som bäst kan leda och fördela arbetet som är lämpligast (Almqvist 2006: 18).

Inom NPM förespråkas konkurrensutsättning som en del av effektivisering och produktivitetssökning (ibid: 39). När det kommer till hemtjänst så innebär detta att konkurrensen uppstår i och med införandet av privata aktörer på marknaden. Den kommunala hemtjänsten skall alltså konkurrera med privata företag och det står brukarna fritt att välja mellan dessa aktörer utan prisskillnad. Almqvist (ibid: 127f.) resonerar dock kring om det verkligen är införandet av konkurrens som helhet som ger positiva resultat i längden. Han menar på att det kan vara så att den största

effekten vid ett överhängande konkurrenshot sker precis i början då verksamheten ses över för att bli effektivare, men att effekten sen mattas av i takt med att det kanske inte går att effektivisera mer. Detta betyder ju att det skulle kunna räcka med ett överhängande hot om konkurrens men att det nödvändigtvis inte behöver införas. Kritiker menar att man visst sparar pengar genom konkurrensutsättning men att det sker på bekostnad av kvalitet (Almqvist 2006: 40). Thylefors (2016: 47) menar att en fördel för kommunen blir att det är lättare att reglera verksamheten efter behov, det är enklare att säga upp ett kontrakt än att reglera egna verksamheter.

En annan del av NPM handlar om kontraktsstyrning eller frågan om eventuell specialisering genom utkontraktering (outsourcing) av vissa uppdrag (Almqvist 2006: 54). Inom hemtjänsten skulle detta kunna vara städ och tvätt eller administrativa funktioner, till exempel IT, för att renodla omsorgsyrket som kärnverksamhet. Fördelarna sägs vara besparingar i form av minskade kostnader för sjukfrånvaro och övertid och nackdelarna- att det ökar det administrativa arbetet. I detta finner vi också beställar/utförarmodellen som går ut på att det finns en enhet, till exempel biståndshandläggare för äldre, som beställer insatserna som en annan enhet (i det här fallet hemtjänsten) sen skall utföra. Det finns en risk att organisationen tappar utförarkompetens och att konflikter uppstår lättare mellan beställare och utförare när man inte tillhör samma organisation (ibid.).

Den tredje delen som organisationen har att ta hänsyn till är enligt Almqvist (2006: 85ff.) hur den interna kontrollen skall genomföras. En del av detta handlar om decentralisering som i sin tur innefattar uppdelning i mindre enheter, långtgående delegering, målstyrning från ledningen, resultatansvar på de olika enheterna, målstyrning och en plattare organisation. Decentraliseringen kan enligt Almqvist bidra till mer effektivt utnyttjande av resurser, snabbare anpassningsförmåga efter yttre omständigheter, ökad motivation och bättre möjlighet att ta tillvara kompetens hos medarbetarna. Decentraliseringen bör enligt Almqvist (2006: 93) kombineras med målstyrning som går ut på att hela organisationen skall känna till vilka målen är för att gemensamt kunna sträva efter att uppnå dem. Målen skall brytas ner och anpassas efter de olika nivåerna i organisationen och följas upp kontinuerligt (ibid.). Thylefors (2016: 45) menar dock att det är svårt att översätta resultatmått från producerande verksamheter till den offentliga sektorn.

NPM handlar till stor del om ledarskap (management) och Thylefors (2016: 51) menar att chefskapet förstärks i en NPM- influerad organisation. Cheferna blir mer administratörer och knyts till arbetsgivarna och skärmas av från kollektivet. Målet är helt enkelt ett starkare chefskap. Decentralisering av befogenheter, ökat handlingsutrymme för cheferna, konkurrens och belöningssystem är några av ledorden. Samtidigt finns en önskan om att cheferna skall tuktas till att "tänka rätt" innan befogenheter tilldelas, det vill säga att den centrala kontrollen spelar en stor roll (ibid.). Thylefors (2016: 54) menar att det finns för lite kunskap kring NPM:s användbarhet inom välfärdssektorn. Detsamma säger Hartman (2011) i sin avhandling *Konkurrensens konsekvenser*; det är för tidigt att säga något om vinst och förlust då vi ännu inte sett konsekvenserna av införandet av NPM i sin helhet.

4.2 Kärlekskraft, makt och politiska intressen

Jónasdóttir (2003) undersöker i sin bok *Kärlekskraft, makt och politiska intressen*, hur ojämlikhet mellan män och kvinnor kan förklaras. Även i dagens moderna samhälle fortlever en könskamp trots att kvinnor och män uppfattas som jämlikar. Kvinnor utbildar sig i högre grad, förvärvsarbetar i princip i samma utsträckning som män men trots detta så lever ojämlikheter kvar (Jónasdóttir 2003: 21f.). Jónasdóttir menar att det är i kärlekens spänningsfält man skall söka efter förklaring till varför denna ojämlikhet lever kvar, nämligen i vad hon kallar för de "könssexistentiella behoven" (Jónasdóttir 2003: 44). Hon menar att ojämlikheter bottnar i sexuell attraktion, fortplantning och kärlek mellan könen. Det är ett område där kvinnor ger mer omsorg än män och där män dessutom tar för sig mer än vad kvinnor gör. Detta fenomen yttrar sig inte bara mellan två parter i hemmet utan även på arbetsplatser och inom politiken, både på individ- och gruppnivå (ibid.). Hon kallar detta för "kärlekskraften" och menar med det att "kvinnan behöver älska och bli älskad för att bli socioexistentiellt bekräftad, för att bli en person" (Jónasdóttir 2003: 238). Vidare beskriver hon hur kvinnorna fortfarande måste legitimera sin närvaro i samhällets angelägenheter med att de är ett "nyttigt komplement" till männen. Det är männen som beskrivs som "de självklara människorna" som har tolkningsföreträde och det är upp till kvinnorna att bevisa sig värdiga (Jónasdóttir 2003: 238ff.). Vi uppsatsförfattare positionerar oss mot detta då vi ser Jónasdóttirs syn på kvinnors, närmast existentiella behov att ge kärlek

som problematisk. Å andra sidan vill vi behålla det för att vi tänker att begreppet spelar en stor roll i denna undersökning då den blir ett exempel på de förväntningar som finns på kvinnor i vårt samhälle om att vara kärleksfulla och således bli de i samhället som förväntas ge omsorg.

Jónasdóttir lägger alltså tyngdpunkten på att försöka förklara hur patriarkatet är strukturerat och hur det kan återskapas trots dagens till synes jämlika samhälle. Hon beskriver hur män utnyttjar kvinnors önskan om att ge kärlek i syften som gynnar männen.

I vår uppsats väljer vi att göra en medveten omskrivning av ovanstående. Jónasdóttir menar att män utnyttjar kvinnor i syfte som gynnar dem men vi väljer att ändra något på hennes resonemang och byta ut ordet män mot ordet *samhälle*. Det blir således samhället som helhet som utnyttjar kvinnors önskan om att ge kärlek i syften som gynnar det. Vi anser att denna översättning inte tar oss allt för långt bort ifrån Jónasdóttirs ursprungliga resonemang då hon trots allt poängterar att vi lever i ett patriarkalt samhälle där vi alla, som ingår i samhället, har lärt oss att tänka som män. Utsugning av kvinnor är enligt Jónasdóttir (2003: 99) ett begrepp som används inom feministisk teori för att beskriva männens kontroll över kvinnor, framförallt när det gäller arbetskraft. Hon menar att den könsligt specifika utsugningen av kvinnor gör att de blir berövade en betydande del av sin livskraft, det vill säga förmågor och energier av vital betydelse. Detta påverkar enligt henne kvinnors chans till att ta plats i samhället och bidrar till den snedfördelade maktstrukturen (ibid: 108).

4.3 Love's labor

Som teoretisk ansats använder vi oss även av Kittay (1999) och hennes bok *Love's labor*. Förklaringar och begrepp tagna från Kittay följer nedan.

Ett viktigt argument som Kittay (1999: 29) framför är att beroende är en oundviklig del av varje människas liv. Oavsett om en människa aldrig blir sjuk eller når ålderdom och det beroende som med den kommer, så har hon någon gång varit ett spädbarn fullständigt beroende av en annan människas omsorg för att kunna

överleva. Kittay framhåller att den långa mognadsprocess som en människa har, tillsammans med människans förmåga till moraliska känslor och hennes förmåga att knyta an till en annan, gör omsorg av en beroende till ett kännetecken av vår humanitet (Kittay 1999: 29). Med detta *oundvikliga* beroende som bakgrund är det svårt att försvara den liberala synen på människor som fria att själva, på volontär väg, ta på sig ansvar för beroende (ibid: 27). Kittays (ibid: 75f.) "dependency critique" riktar sig just mot den liberala samhällssynen och dess grundläggande syn på människor som rationella, fria, jämställda och i förhållande till varandra oberoende. Kritiken ämnar belysa det faktum att beroende, det oundvikliga beroende som till följd av sjukdom, låg eller hög ålder drabbar alla människor någon gång under en livstid; är en bortskrivna erfarenhet inom just denna liberala samhällssyn.

Beroende är alltså inte en sällsynt förekomst som bara drabbar vissa (ibid: 29). Det är inte något man kan förvisa till periferin. Återkommande i *Love's labor* använder Kittay uttrycket "Some mother's child". Hon menar att man kan hävda jämställdhet bland oss människor genom frasen då vi alla är någon mors barn. Denna syn på jämställdhet skulle inte exkludera beroende och ifrågasätter således den diskurs om jämlikhet som ses inom liberal politisk teori (ibid: 25). Kittay fastslår alltså att beroende finns, som en del i varje människas liv och som något vi omöjligt kan fly från. För att ta hand om de som är beroende behöver samhället beroendearbetare. För denne är det den beroendes välmående som utgör arbetets primära fokus (ibid: 31). Den relation inom vilken den beroende och beroendearbetaren ingår kallar Kittay (ibid: 30) för beroenderelationen. En bra och nära relation mellan parterna i beroenderelationen är en mycket viktig del i beroendearbetet. När detta arbete utförs väl skapas band av intimitet och tillit mellan vårdaren och den beroende. Känslor av affektion *bör* upprätthålla detta band även om fallet i fråga rör en människa som får betalt för att utföra omsorg.

Beroendearbete utförs till stor del som oavlönat arbete i hemmen och även det avlönade beroendearbete som utförs idag (mestadels av kvinnor) har någon gång varit en del av en kvinnas familjära plikter (ibid: 30). Kittay (ibid: 27) menar att kvinnor förväntas ta på sig rollen som omsorgsgivare både inom och utanför familjen. Denna förväntan präglar kvinnors ekonomiska och karriärmässiga

verklighet i arbetslivet, de antas även utanför hemmet ha ett ansvar att ta hand om beroende. Detta förväntade ansvar anser Kittay (1999: 27), förutom kön, också präglas av föreställningar om klass och etnicitet. Det faktum att många kvinnor har gjort sin entré till arbetslivet genom att utföra avlönat beroendearbete har varit en effektiv bidragande faktor till att exkludera kvinnor från jämlikhet på den politiska arenan (Kittay 1999: 41).

5. Metod och metodologiska överväganden

I detta kapitel presenteras och redogörs för tematisk innehållsanalys som är vårt val av analysmetod. Vi redogör dessutom för hur vi har genomfört vår empiriska analys med hjälp av denna metod. Här belyser vi även de urvalsprocesser vi utfört under studiens gång. De fördelar som kommer med att använda den tematiska innehållsanalysen som analysmetod framställs, men även de begränsningar som metoden innebär. Vi problematiserar vår studies tillförlitlighet och trovärdighet samt beskriver vår bearbetning av vårt empiriska material. Kapitlet inleds med en beskrivning av våra ontologiska och epistemologiska ställningstaganden och avslutningsvis följer en genomgång av de, av Forskningsrådet presenterade forskningsetiska riktlinjerna, samt hur vi förhåller oss till dem inom ramen för denna studie.

5.1 Ontologiska och epistemologiska ställningstaganden

Ontologiska ställningstaganden rör den stora frågan om hur verkligheten uppfattas och speglar med andra ord människans grundläggande syn på sanning (Åsberg 2000). På en epistemologisk nivå ämnar man besvara frågan om var och hur kunskap är möjlig att införskaffa (ibid.). Vi kommer i det följande kortfattat beskriva socialkonstruktivismen som vi använder både på en ontologisk- och en epistemologisk nivå i denna uppsats.

Socialkonstruktivismen beskrivs av Barlebo Wennberg (2001: 58) som ett kritiskt perspektiv som också kritiskt ämnar granska och ifrågasätta det som annars ter sig som sanning eller som naturligt för oss människor. Man anser att samhället är en mänsklig produkt och att det är människan som således är med och skapar vår verklighet. De institutioner som utgör samhället skapas genom att människor delar sina vanor med varandra (ibid: 70ff.). Poängen med socialkonstruktivismen är att vårt samhälle, våra värderingar och annat förgivettaget hade kunnat se annorlunda ut om dessa vanor, som i sin tur är med och skapar normer och synsätt, från början hade varit annorlunda.

Orsaken till vårt val att se på verkligheten som socialt konstruerad och att se på kunskap och sanning som detsamma hör samman med att vi valt att genomföra en

dokumentanalys och granskar hur tidningar skriver om hemtjänsten och hemtjänstpersonal. Bilden av hemtjänsten som framställs i media kan enkelt bli den förgivettagna sanning för många människor som socialkonstruktivismen ämnar ifrågasätta. Den socialkonstruktivistiska utgångspunkten ter sig också värdefull inom ramen för vår undersökning då vi undersöker ett yrke som är- och har varit starkt kopplat till kvinnor. De orättvisor som har medföljt detta faktum anser vi att konstruktionen av kön har varit med och påverkat.

Vårt syfte med denna studie, som vi skriver ut i sin helhet i kapitel 1, är att undersöka medias framställning av hemtjänst och personalen som jobbar inom den men också att diskutera denna framställning i relation till tidigare forskning inom ämnet. Anledningen till att vi vill sätta medias framställningar av hemtjänst och personal i relief mot- och granska dem med hjälp av tidigare forskning på detta vis är för att vi vill akta oss för att ge de artiklar vi använder en status av sanning. Det är alltså artiklarnas representationer av hemtjänst och dess personal som granskas med hjälp av tidigare forskning. I och med detta förfarande finns dock en risk att den tidigare forskning vi använt oss av blir tagen för sanning och detta innebär också en eventuell problematik då dessa är sprungna från forskares egna förförståelser och innebär ju således inte heller en helt "ren" kunskap för oss att utgå från.

5.2 Urvalsprocess -Artikelurval

Som empiri till denna uppsats har vi valt ut artiklar från tre svenska dagstidningar; Göteborgs Posten, Borås Tidning och Dala Demokraten. Dessa tidningar valdes från början ut med anledning av deras politiska färg som skiljer sig åt. Vi hade en tanke om att tidningarnas politiska åskådning skulle visa sig och ge en extra dimension åt analysen, men då vi inte kunde se något tydligt mönster valde vi bort att alls analysera detta. De utvalda tidningarna fick dock kvarstå då vi redan hade plockat ut artiklar ur dem som vi tyckte stämde väl in på vårt syfte. Vi har valt bort kvällstidningar från vår empiri då de är urvalstidningar som till skillnad från dagstidningar väljer ut ett mindre antal händelser som de presenterar (Pettersson & Pettersson 2007: 86). Vi tänker med andra ord att vi får större bredd på våra artiklar då vi tar dem från dagstidningar.

För att söka fram vår empiri använde vi oss av databasen Mediearkivet som vi tillhandahålls via Göteborgs Universitet. Detta är Nordens största digitala nyhetsarkiv som innehåller både tryckta dagstidningar, tidskrifter samt affärspress. För att begränsa antalet artiklar har vi avgränsat vår sökperiod till att gälla för en dryg femårsperiod, från 1 januari 2012 till 1 juni 2017. Till en början sökte vi över en tioårsperiod från 1 januari 2007 till 1 januari 2017 till följd av att vi, på sökordet *hemtjänstpersonal** fick 216 stycken artiklar från Borås Tidning, 154 stycken från Dala Demokraten samt 165 stycken från Göteborgs Posten. Av två orsaker valde vi att korta ner sökperioden. Den första anledningen var att materialet var alltför omfattande för oss att arbeta med inom den korta tidsram som vi har till vårt förfogande för att skriva denna uppsats. Den andra anledningen var att vi, efter en snabb överblicksläsning av empirin, insåg att sökordet *hemtjänstpersonal** var alltför snävt för att vi skulle kunna besvara våra frågeställningar. Slutligen kom våra sökord att innefatta sökordet *hemtjänst**, både ensamt och i kombination med något av sökorden *undersköterska**, *vårdbiträde** och *anställd**. Även denna sökning gav oss så klart ett mycket stort antal artiklar från vardera tidning varför vi tidigt gjorde ganska grova urval där vi valde bort artiklar där orden hemtjänst eller hemtjänstpersonal enbart nämndes men där själva innehållet inte berörde ämnet mer än så. Vi tog också ett tidigt beslut att utesluta de artiklar som handlade om så kallad ”falsk hemtjänst” där människor som utger sig för att komma från hemtjänsten lurar och stjälar från äldre människor. Nästa urval vi gjorde var att välja enbart de artiklar som var skrivna av journalister. Vi valde alltså bort inslag som insändare, debattartiklar och så vidare. Även ledarsidor valdes bort.

Efter dessa grova urval som precis beskrevs läste vi ca 50 stycken artiklar från vardera tidning för att sedan jämföra innehållet i texterna. Vi kunde redan vid denna genomläsning urskilja många återkommande teman som vi bedömde skulle kunna vara till hjälp för att besvara våra frågeställningar. Eftersom vi ansåg att dessa teman i hög grad överensstämde och återkom i alla tre tidningar plockade vi så ut de artiklar vi ansåg bäst skulle besvara våra frågeställningar. Självklart var även detta ett tidigt urval vi gjorde.

Till slut hade vi ett samlat material om 75 stycken artiklar att använda i vår analys. Från Borås Tidning hade vi 21 stycken, från Göteborgs Posten 28 stycken och från

Dala Demokraten 26 stycken. Det skall tilläggas att vi behöll det material som vår första sökning på *hemtjänstpersonal** gav oss och även de artiklarna har alltså ingått i analysen och är medräknade i de 75 vi slutligen kom att använda oss av.

Anledningen till det ojämna antalet artiklar från de olika tidningarna beror inte på någonting annat än hur vi bedömde respektive artikels relevans för vårt arbete.

5.3 Bearbetning av empirin

Vår tematiseringsprocess kommer att beskrivas mer genomförligt senare i kapitlet under rubriken tematisering. Under denna rubrik ämnar vi tydliggöra i enlighet med vilka principer som vi genomförde denna. Vår tematisering- likt vår kodning av empirin har under största delen av processen inte varit medvetet teoridriven. Vi har från början haft mycket öppna forskningsfrågor vilka har tillåtit oss att drivas framåt i vår tematisering av det vi ansåg relevant i vår empiri. Relevansen avgjordes i mångt och mycket av studiens frågeställningar men också till stor del av vår egen förförståelse som självklart också ligger till grund för frågeställningarna. David och Sutton (2016: 274) kallar ett sådant tillvägagångssätt för induktivt och menar att det således är ett öppet tillvägagångssätt eftersom det i denna mening blir datastyrt snarare än teoridrivet. Braun och Clarke (2006: 84) skriver att detta tillvägagångssätt överlag kan sägas ge en rikare eller fylligare beskrivning av empirin. Här kan måhända krävas en förklaring av vårt förfarande. Vi har funnit teman utan att på förhand ha bestämt oss för en ram att hålla oss inom och med ett försök till öppna sinnen. Däremot är vi medvetna om att empirin inte på något neutralt sätt enbart har kunnat förmedla oss saker, utan våra teman är också en produkt av vår förförståelse och vår tematiseringsprocess kan därför inte kallas för renodlat datastyrd. Dock, så skiljer sig ett tema ur mängden vad gäller tematiseringsprincip. Vid tematiseringen av temat som vi kallar för *Temat om arbetsmiljö* kan man säga att vi i viss mån gick ifrån vårt induktiva förhållningssätt då vi i ärlighetens namn hade svårt att till fullo förstå vad det var vi läste om. Överallt stod det om krav på effektiviseringar och stressen som drabbade personalen till följd av den och i kodningsprocessen var vi rörande överens om att detta var av vikt för vår undersökning. Att hemtjänstyrket beskrivs som stressigt i media var inte någon större överraskning för oss men inför vår tematisering var vi här tvungna att stanna upp och ta till oss New Public Management-teorier för att till

fullo förstå vad det egentligen var som vi såg. På detta vis kan man säga att just detta tema är ”semi-teoridrivet”.

5.4 Analyismetod

Tematisk innehållsanalys beskrivs av Bryman (2011: 528) som en analysmetod vars tekniker inte tydligt har blivit beskrivna. Trots det faktum att många forskare uppger att de använder sig av metoden i sin analys kan man inte klart se att de verkligen har gjort det till följd av analysmetodens relativt otydliga tekniker (ibid.). För att vår användning av tematisk innehållsanalys skall bli så överskådlig som möjligt för den som läser denna uppsats kommer vi nedan att noggrant beskriva de steg genom vilka vi genomfört vår dataanalys. Vi har för denna uppsats valt att använda oss parallellt av tre stycken källor under genomförandet av vår analys.

Som tidigare nämnts hade vi totalt insamlad empiri om 75 stycken tidningsartiklar varav 21 stycken kom från Borås Tidning (BT), 26 stycken från Dala Demokraten (DD) samt 28 stycken från Göteborgs Posten (GP). Vi delade upp dessa artiklar mellan oss så att vi hade ungefär hälften var. Vad vi sedan gjorde var att läsa igenom dokumenten upprepade gånger. Vi kunde ganska tidigt se upprepningar och överensstämmelser mellan artiklarna som senare skulle kunna bilda teman. Braun och Clarke (2006: 79) beskriver tematisk innehållsanalys som en metod för att analysera och visa på förekomsten av teman eller mönster inom empiri.

5.4.1 Kodning

Vi valde att upprepade gånger läsa igenom våra 75 stycken artiklar för att vi skulle kunna lära känna vårt material och få en större översikt om vad det handlade om. Parallellt med genomläsningarna strök vi under i texterna och antecknade igenkommande koder vi såg i texten. Denna process kallar vi för kodning. Koder består utav nyckelord som beskriver en rad likheter i en text och som forskaren anser hör samman med varandra (David & Sutton 2016: 271). Både Burnard (1991: 462) och David och Sutton (2016: 271) förespråkar det tillvägagångssätt vi använt oss av för att det tillåter forskaren att lära känna sitt material och således kunna börja se likheter och skillnader i sin empiri.

David och Sutton (2016: 274) beskriver den typ av kodning som vi utförde som induktiv eller öppen. Detta då koder skapas först efter att tolkning av materialet har gjorts. Vi skulle vilja förklara det som att vi “lärde känna materialet” för att sedan kunna hitta de nyckelord som är återkommande. Vår kodningsprocess kan dock inte kallas för helt induktiv då vi under hela processen hade våra frågeställningar i bakhuvudet.

Vi vill vara noga med att poängtera att de teman vi funnit i vårt arbete och som vi presenterar i denna uppsats är förbundna med vår egen förförståelse av vårt forskningsområde samt starkt styrda av vårt eget intresse och såklart av våra frågeställningar. Vi är således medvetna om att andra som kodar och tematiserar samma material hade kunnat få ett annat resultat än det vi kommit fram till. David och Sutton (ibid: 271) menar just att användning av kodning ger forskaren möjlighet att framhäva de återkommande stycken ur texten som hen finner intressanta. Då vi båda två hade läst igenom alla våra artiklar upprepade gånger och påbörjat den initiala kodningen kunde vi se att våra koder överensstämde med varandras. De koder vi funnit i vårt material är *ekonomi, omorganisering, stress, tidsbrist, sjukskrivningar, låg status, otydliga arbetsuppgifter, hemtjänstpersonal som ohälsosamma, underminering/exploatering av personalen och effektivisering*.

5.4.2 Tematisering

Efter att vi funnit de olika koderna i vår empiri påbörjade vi arbetet med att skapa större teman av dessa. Braun och Clarke (2006: 82) beskriver ett tema som någonting som av forskaren upplevs vara av vikt inom empirin och som står i relation till forskningsfrågorna. Det är alltså inte antalet uppräknings av en och samma kod som gör ett tema intressant utan snarare om det fångar någonting som anses relevant i förhållande till forskningsfrågorna. De framhåller att forskaren själv således spelar en aktiv roll i att identifiera och definiera vad ett tema är (ibid: 80). David och Sutton (2016: 277f.) ger rådet till nybörjarforskaren att börja med att göra en grov skiss av de eventuella teman som verkar framgå i texten. Vi tog detta råd och började vår tematisering med att göra grova skisser av teman. Braun och Clarke (2006: 89) menar att man i denna fas söker efter bredare teman bland sina koder. När vi gjorde dessa grova skisser av teman så lade vi koder som vi tyckte hörde samman med varandra i högar. Vi såg att en del av koderna kunde kombineras

till större teman. Själva tematiseringen var en process som för oss pågick under ett par veckor där vi valde och valde bort igen för att skapa och få fram det som var essensen i de olika temana. Braun och Clarke (2006: 92) kallar denna process för att definiera och namnge teman.

Precis som i vår kodningsprocess hade vi i vår tematisering ett induktivt tillvägagångssätt. Braun och Clarke (ibid: 83) beskriver ett induktivt tillvägagångssätt vid tematisering som att de identifierade temana är starkt kopplade till själva empirin istället för att försöka passa in dem i en på förhand existerande ram. Under denna process läste vi parallellt våra teorier. Våra två teoretiska ansatser som närmar sig omsorg och omvårdnad, Kittay och Jónasdóttir, lästes under tiden som tematiseringsprocesserna ägde rum. Vi anser dock att dessa teoretiska ansatser inte påverkade själva tematiseringsprocessen utan våra teman är tagna från tendenser vi sett inom vår empiri. Däremot har våra teorier hjälpt oss att fastställa och bättre förstå våra teman i analyseringsprocessen. Teorier om New Public Management började vi dock läsa redan under kodningsprocessen för att vi bättre skulle få ett grepp om hur koderna *effektivisering*, *tidsbrist*, *ekonomi* och *omorganisering* eventuellt skulle kunna förstås. I och med detta kan detta tema inte ses som funnet genom ett induktivt tillvägagångssätt.

Vår tematisering resulterade i fyra stycken teman av något varierande storlek. Dessa, våra slutliga teman kallar vi för:

1. *Arbetsmiljö*
2. *Oklar yrkesroll - omvårdnad eller omsorg?*
3. *Lågstatusyrke*
4. *Exploatering av hemtjänstpersonal*

5.4.3 Analytiskt urval

Av de 75 artiklar vi hade efter vårt empiriska urval gjorde vi senare ett analytiskt urval där de artiklar som vi verkligen skulle komma att använda oss av i uppsatsen, valdes ut. Detta analytiska urval var en process som skedde efter kodningen och i samband tematiseringen. Att välja ut rätt citat som var så talande som möjligt för våra teman var en process som vi fann både enkel och svår. Enkel i den mening att

vi inte hade några problem att hitta liknande och talande citat men svår i meningen att vi inte kunde ha en resultatdel översvämmad av citat.

Vårt analytiska urval har styrts av våra två första forskningsfrågor och de artiklar vi valt ut är således sådana som vi anser beskriver hemtjänstpersonal och deras arbetssituation. De artiklar och även de citat som tillslut blev utvalda att ingå i resultatdelen var de vi ansåg mest talande och som med störst enkelhet och tydlighet skulle kunna förklara för läsaren hur vi ser på de olika temana. De specifika citat som presenteras i kapitel 6 valdes alltså in i vår uppsats då vi ansåg att de uppvisade mönster som talade för våra olika teman i stort. Tydliga mönster vi såg, och som överensstämmer med våra teman, var tidspress och skuldbeläggande av personalen. Vi såg en tendens av att hemtjänstpersonal beskrivs som oansvariga och som till viss del själva ansvariga för det höga antalet sjukskrivningar inom yrket. Ett annat mycket tydligt mönster vi såg var också hur hemtjänst beskrevs som ett yrke med låg status till vilket det är svårt att rekrytera personal. Dessutom såg vi en diffusitet då det gällde att beskriva och tala om hemtjänstpersonalens arbetsuppgifter i media.

5.5 Begränsningar och fördelar med tematisk innehållsanalys

Det finns begränsningar som kommer av att använda tematisk innehållsanalys som analysmetod. Allmän kritik som riktas mot tematisk innehållsanalys är att det är en metod som inte tydligt har blivit definierad och avgränsad (Bryman 2011: 528; Braun & Clarke, 2006: 77). Braun och Clarke (ibid: 97) skriver att den tematiska innehållsanalysen erbjuder mindre kraft till tolkning av vad som sägs i empirin men är lämpligare för att enbart beskriva vad det är som sägs. Att använda diskursanalys som analysmetod hade kunnat hjälpa oss att tolka och förstå texten (ibid.). De menar alltså att vi med andra ord enbart kan se vad det är som sägs i vår empiri men den tematiska innehållsanalysen ger oss inte medel att tolka och förstå användningen av språket i sig. Vi väljer dock att problematisera Braun och Clarke i denna fråga då vi anser att en teoridriven analys mycket väl kan erbjuda någon typ av tolkning eller förståelse av vårt insamlade material och de teman vi funnit genom vår tematiska innehållsanalys. I vår analys gör vi med hjälp av teorier försök att tolka och förstå våra artiklar och medias framställningar. Dessa tolkningar görs med avstamp i en

av studiens frågeställningar som just syftar till att tolka och förstå de teman som studien spårar.

Fördelen vi upplever att vi fått genom att använda denna metod är framförallt att den på ett överskådligt vis har tillåtit oss att beskriva en relativt stor mängd empiri. Metoden har hjälpt oss att finna de återkommande mönster vi ansåg vara essensen i vår empiri som bestod av hela 75 stycken artiklar tagna från tre stycken olika tidningar.

5.6 Studiens tillförlitlighet och trovärdighet

De vanligaste uttrycken för att beskriva kvalitet och tillförlitlighet inom samhällsvetenskaplig forskning är genom reliabilitet och validitet (Bryman 2011: 351). Reliabiliteten syftar till tillförlitlighet i den mening att man vill se om resultatet av studien går att upprepa om den genomförs på nytt (ibid: 49). Validitet är ett mått på om forskaren verkligen mäter det hen har för avsikt- och säger att hen mäter (David & Sutton 2016: 33). För att uppnå högre validitet har vi försökt vara så transparenta som möjligt genom att beskriva vår datainsamling, våra urval och våra kodnings- och tematiseringsprocesser så tydligt vi förmår. Detta ser vi som särskilt viktigt då vi använder oss av tematisk innehållsanalys som metod. Det är en metod som inte tydligt blivit definierad och som används av många forskare men på lite varierande vis (Braun & Clarke 2006: 77). Vi har med anledning av det ämnat att så tydligt och redligt vi förmått beskriva de urvalsprocesser vi genomgått, både vad gäller insamlandet av vår empiri men också de val som följde under vår tematisering och slutligen i och med vårt analytiska urval. Vi anser att vårt tillvägagångssätt, till följd av detta, tydligt går att spåra av de som önskar läsa vår uppsats och skulle därmed också kunna upprepas av en annan forskare. Med detta sagt vill vi återigen belysa det faktum att vi är medvetna om att en annan som tillämpat samma metod på samma ämne som vi hade kunnat komma fram till ett annorlunda resultat än det vi kommit fram till. Bryman (2011) skriver att forskare inte kan frångå det faktum att de tolkar text utifrån sig själva och vi har, precis som vi nämnt tidigare i kapitlet, självklart påverkats av vår egen förförståelse i vårt arbete med denna uppsats.

5.7 Forskningsetiska överväganden

De fyra allmänna huvudkraven för humanistisk och vetenskaplig forskning formulerade av Vetenskapsrådet (2002) utgörs utav informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Dessa fyra huvudkrav utgör delar av det som kallas för individskyddskravet (ibid.).

Informationskravet ställer krav på forskaren att hon måste informera informanter och övriga deltagare i hennes undersökning om vilka villkor, alltså forskarens huvudsakliga syfte med sin undersökning, som gäller för deras medverkan i undersökningen (ibid.). Likaså innebär informationskravet att forskaren tydliggör för forskningsdeltagarna att det när som helst är frivilligt för dem att avbryta sin medverkan. Forskaren skall även vara ärlig och inte undanhålla information för deltagarna som skulle kunna få dem att avstå från sin medverkan i undersökningen (ibid.).

Vetenskapsrådet (2002) har formulerat huvudkravet de kallar för *Samtyckeskravet* med syftet att säkerställa forskningsdeltagarens samtycke till att delta i undersökningen. De uppgiftslämnare och övriga deltagare som ingår i forskningen har med andra ord rätt att på egen hand bestämma om de vill medverka i undersökningen eller inte (ibid.).

Konfidentialitetskravet innebär, som namnet antyder, att forskaren har krav på sig att hans studie skall hålla en stark konfidentialitet och i största möjliga mån skall hen anonymisera uppgifter om de deltagande. Kravet omfattar också att forskaren förvarar eventuella uppgifter om studiens deltagare på ett sådant sätt att utomstående inte kan ta del av dem (ibid.).

Nyttjandekravet skall säkerställa att den empiri som forskaren samlat i ett visst forskningsändamål skall användas till just det ändamålet och får alltså inte lämnas ut eller användas utanför sitt sammanhang.

De fyra ovan nämnda kraven ses som mindre relevanta inom vår typ av forskning där vår empiri består av publika dokument. Dessa huvudkrav hade blivit mer

relevanta om vår undersökning istället hade baserats på direkta intervjuer med exempelvis hemtjänstpersonal. Vår empiri, som består av artiklar från tre relativt stora och vällästa svenska dagstidningar, tillåter oss att frångå samtyckeskravet och konfidentialitetskravet, menar vi. De röster som uttalar sig i empirin har redan gjorts offentliga en gång. Deras namn och uttalande har redan blivit publicerade i respektive tidning. Vad som problematiserar vår ansats etiskt är däremot att människorna, och deras eventuella namn och befattning, som omnämns i denna uppsats inte har givit sitt samtycke för att låta sina uttalanden ingå inom ramen och syftet för vårt arbete. I största möjliga mån har vi därför valt att ta bort namn på människorna vars citat figurerar i denna uppsats. Dock kommer läsaren att märka att namn och yrkesbefattning på vissa ställen nämns i vår resultatdel. Anledningen till detta, som är ett medvetet val, är att vi anser det relevant för läsarna och för sammanhanget att berätta *vem* det är som uttalar sig på ett visst sätt.

Informationskravet och nyttjandekravet har vi inte heller tagit några etiska ställningstaganden inför. Däremot är vi medvetna om den etiska problematik som vår typ av forskning innebär. Denscombe (2009: 316f.) menar att en kritik som kan riktas mot olika typer av dokumentsforskning är att forskaren i sin undersökning använder sig av ett material som skapats i ett särskilt syfte och av en annan författare som troligtvis hade en helt annan avsikt än det forskaren själv har.

I vår analys och resultatdel återfinns de teman vi funnit gällande hur hemtjänstpersonal framställs i media. Dessa teman är som vi tidigare nämnt en produkt av vår egen förförståelse och vad vi anser svarar på våra frågeställningar och de hade således kunnat se annorlunda ut om någon annan genomfört denna undersökning. Vi är medvetna om att de resultat vi har kommit fram till skulle kunna bidra till en fortsatt reproduktion av de negativa bilder som målas upp om hemtjänstpersonal och som beskrivs i media. Hursomhelst är detta långt ifrån vårt syfte med uppsatsen, vi önskar däremot kritiskt belysa, samt uppmuntra till fler kritiska granskningar av medias framställning av hemtjänst.

6. Resultat och analys

I detta kapitel kommer vi att presentera de fyra teman vi funnit i analysen av vårt empiriska material. Dessa teman kallar vi för; *Temat om arbetsmiljö*, *Temat om oklara yrkesroll – omvårdnad eller omsorg?*, *Temat om hemtjänst som lågstatusyrke* samt *Temat om exploatering av hemtjänstpersonal*.

I temat om arbetsmiljö har vi sett hur media beskriver stress hos hemtjänstpersonalen vilket vi har kopplat till de ständiga effektiviseringarna och införandet av New Public Management inom hemtjänsten. Temat som vi kallar för Oklara arbetsuppgifter växte fram när vi såg den ambivalens som verkar råda i medias framställningar gällande vilka arbetsuppgifter en anställd inom hemtjänsten egentligen skall utföra. Denna ambivalens uppstår då media till synes ställer två fenomen mot varandra där det ena berör en renodling av hemtjänstens arbetsuppgifter till att innefatta mer kliniska omvårdnadsuppgifter och där det andra berör en påstådd och förväntad önskan hos personalen om att ge omsorg. I temat Hemtjänst som lågstatusyrke redogörs för hur hemtjänst i media beskrivs som ett yrke med låg status. Temat analyseras bland annat med hjälp av historiska perspektiv på hemtjänsten som yrke. Under vårt sista tema om exploatering av hemtjänstpersonal behandlar vi den exploatering som vi anser att hemtjänstpersonal blir utsatta för. Vi belyser hur bristen på personalens egna röster och perspektiv i media gör sig gällande i de utplockade citaten, samt hur ett skuldfokus tenderar att riktas mot hemtjänstpersonal.

6.1 Temat om arbetsmiljö

Under detta tema analyserar vi mediala artiklar som beskriver arbetssituationen inom hemtjänsten. I följande citat beskrivs hur hemtjänstinsatserna skall klockas och registreras.

Via en app i mobilen ska hemtjänsten registrera allt de utför hemma hos den de hjälper. (...) Tiden för att dela ut medicin minskas med 75 procent. Det ska gå dubbelt så fort att ta på stödstrumporna. (...) Till exempel räknade kommunen tidigare med att administrationen av läkemedel tog i snitt fyra minuter. Nu har 145 000 registrerade administreringar av läkemedel registrerats. Från första juni ska det bara ta en minut.

(BT 2016-06-01: 7)

Hemtjänsten i Avesta kommun har för personalen blivit ett skenande tetrisspel. De hinner inte kissa eller åka på larm. Långtidssjukskrivningar till följd av stress ökar. För att kontrollera att målet på 85 procent [brukartid] uppnås används digital teknik. Personalen använder mobil för att registrera arbetsdagens början, samt för att registrera tiden för varje brukarbesök. Vid besöket ska det också gå att se i mobilen vad varje brukare behöver.

(DD 2016-09-14: 10)

Ovanstående citat är inte intervjumaterial utan det är journalisterna som beskriver några olika sätt att tidsregistrera och mäta effektiviteten hos personal i hemtjänsten. I det första citatet sägs att stödstrumpor skall tas på dubbelt så fort som tidigare. För att tolka och förstå dessa, av media framställda tendenser av att effektivisera och tidsmäta hemtjänstarbetet, kommer vi i det följande att analysera med hjälp av vårt teoretiska ramverk kring New Public Management (NPM). Just effektiviseringar och tidsmätningar är centrala begrepp som ingår i NPM. Inom NPM och dess styrreformer är den huvudsakliga tanken att den offentliga sektorn, i denna uppsats syftar vi dock mer specifikt till hemtjänsten, skall drivas som ett privat företag (Almqvist 2006: 25). Marknadiseringstendenser där olika hemtjänstföretag alltså

skall tävla mot varandra på en fri marknad innebär således att måluppfyllelse blir av stor vikt eftersom det finns en önskan om god vinstmarginal. Ett sådant mål skulle mycket väl kunna vara att nå upp i 85 procents brukartid som framställs av journalisten i citatet ovan. Detta innebär en strävan att utnyttja sina resurser, inklusive personal på mesta sätt i vinstsyfte. Målstyrning inom NPM handlar om att man behöver kunna redovisa resultat vilket görs genom att mäta tid per insats. Att utnyttja personalen på effektivast möjliga sätt skulle i sin tur kunna leda till den framställda stress som journalisten porträtterar i citatet ovan. Metaforen "ett skenande tetrisspel" skulle kunna vara journalistens sätt att beskriva detta på. Här betraktas de förändringar inom hemtjänsten som sker i enlighet med New Public Management med en mer kritisk blick än de som vi kommer att visa på i senare citat inom detta tema. Att tidsmätningar, i media, beskrivs i termer av stressande dataspel kan tyda på en stor och kanske till och med passionerad kritik av hemtjänstens verksamhet från journalistens sida. Hen verkar mena att arbetet överhuvudtaget inte går att få ihop. Det skenande tetrisspelet är en oerhört stark metafor som journalisten använder sig av och hens framställning av hemtjänstens arbetssituation ter sig nästintill omöjlig att pussla ihop för den som spelar spelet, alltså hemtjänstpersonalen.

Eliasson och Szebehely (1991: 74f.) visar på olika strategier som hemtjänstpersonal tar till för att möta de rationaliseringskrav som kommer med NPM. En av dessa strategier innebär att personalen förhåller sig till dessa rationaliseringskrav men samtidigt också till de krav på omsorg som ett människovårdande yrke innefattar. Detta beskriver Eliasson och Szebehely (ibid.) som två oförenliga krav som slutligen leder till utslitning eftersom personalen tvingas springa allt fortare för att hinna med. Omsorgsarbetet som väl behövs utförs genom denna strategi i smyg. En andra strategi som presenteras är att personalen helt enkelt böjer sig för de rationaliseringskrav som NPM för med sig genom att utföra omvårdnadsinsatser på effektivast sätt, men utan omsorg. Att ha en minut på sig att dela ut medicin istället för fyra, som citatet beskriver, kan tänkas lämna ett mindre utrymme för omsorg. Denna forskningens kritik av hemtjänstens utveckling tycks således i någon mån även återfinnas i tidningsartiklarna. Det framställs i ett av citaten ovan att en mobilapp skall berätta för hemtjänstpersonalen vad varje brukare *behöver* under ett

besök. Det verkar som att journalisten kritiserar den detaljstyrning hen beskriver och tycker sig se i hemtjänstarbetets utformning.

Citaten nedan beskriver hemtjänsten som verksamhet samt hur en arbetsdag ser ut. Dessa citat står i kontrast mot den mer kritiska skildring som vi visat på ovan.

[Anställd inom hemtjänsten], plockar fram en bunt scheman och visar [för journalisten]. Först 20 minuter på en adress och sedan 15 minuter hos en annan vårdtagare. Och ingen tid alls däremellan. Så ser arbetsdagen ut. Snabba hopp mellan 14 äldre på olika adresser.
(GP 2016-05-11: 6, 7)

[Arbetsmiljöstrateg] menar att kommunernas sjuktal är högre än i andra sektorer för att jobben där är klientnära.
- Det är en mer komplex verksamhet att jobba med människor än att bygga bilar. Man använder sig själv som redskap och det är mer krävande.
(GP 2016-05-09: 6, 7)

Arbetet inom hemtjänsten framställs i citaten som komplext och arbetsuppgifterna jämförs med att bygga bilar och en typisk arbetsdag beskrivs som bestående av “snabba hopp” mellan de äldre.

Arbetsmiljöverket (2014) skriver i sin rapport att 56 procent av den hemtjänstpersonal som ingick i undersökningen de genomförde där hemtjänstpersonal jämfördes med tekniska förvaltningen, under det senaste halvåret haft något eller några av följande besvär i samband med arbetet: sömnproblem, magbesvär, hjärtklappning, högt blodtryck, yrsel eller nedstämdhet. För de kroppsliga åkommorna värk i rygg, axlar, armar, händer, knän och höfter var siffran 74 procent. Sjuktalet inom hemtjänsten är högre än inom många andra yrken och inte ens hälften av de som arbetar inom hemtjänsten tror sig kunna arbeta med detta ända fram till pensionen (ibid.).

Mellan denna beskrivning av hemtjänstyrket som föranledande till bland annat nedstämdhet, hjärtklappning och sömnproblem, samt de höga sjuktalen inom yrket, uppstår en tydlig kollision mot de ord som arbetsmiljöstrategen, enligt tidningens återgivning, använder sig av. Av denne beskrivs verksamheten som "komplex" och "krävande" där personalen behöver "använda sig själv som redskap". Att hen uttrycker det som att personalen får använda sig själva som redskap kan tyckas känneteckna ett tungt fysiskt arbete men det skrivs inte ut, utan beskrivs istället med denna mer vaga formulering i tidningsartikeln.

I det första av de två citaten beskrivs hemtjänstpersonalens arbetsdag som bestående av "snabba hopp" mellan ett antal olika brukare på olika adresser. Att först vara hos en vårdtagare i 20 minuter för att sedan vara hos en annan, som bor någon annanstans, i 15 minuter utan att ha någon tid för att förflytta sig mellan platserna skulle utan att krydda allt för mycket kunna ses som en stressig arbetsdag. Arbetsmiljöverkets (2014) framställning verkar dock tyda på att hemtjänstarbetet är något mer än bara komplext och fyllt av snabba hopp, vilket medias framställning antyder. Kanske är arbetet rent av svårt, tungt, stressigt eller slitsamt för personalen att utföra. Att dessa mer vaga termer används av media för att återge arbetet inom hemtjänsten skulle måhända Kittay och hennes dependency critique kunna bidra till att förklara. Kittay (1999: 75ff.) menar att beroende är en bortskrivnen erfarenhet i vårt samhälle och att beroendearbete, men även beroendearbetarna, till följd av detta prioriteras lägre. Att välja att porträttera en arbetsdag inom hemtjänsten som bestående av snabba hopp istället för stressig eller att framställa arbetssituationen som komplex snarare än svår eller tung, suddar ut tyngden och därmed viktigheten av beroendearbetet (hemtjänstarbetet). De problem som hemtjänstyrket står inför som Arbetsmiljöverket (2014) skriver om och som vi bland annat skriver om i vår bakgrund där arbetet beskrivs som stressigt och tungt, blir enbart svagt avspeglade i dessa artiklar.

Sammanfattningsvis har detta temat visat på två skilda porträtteringar i medias framställning av hemtjänstens arbetssituation. Den ena tendensen tycks vara att media ställer sig mer kritisk till en framställd arbetssituation inom hemtjänsten som stressig och underställd effektivitetskrav. Den andra tenderar att skriva ut potentiellt stressiga och tunga arbetsvillkor i vaga termer.

6.2 Temat om hemtjänstpersonalens oklara yrkesroll - omvårdnad eller omsorg?

Ett tema som framstår tydligt för oss i medias framställning av hemtjänst och hemtjänstpersonal är detta gällande hemtjänstpersonalens oklara arbetsuppgifter. Vi kan se att åsikterna i tidningsartiklarna om vilka uppgifter som bör åligga hemtjänstpersonal skiljer sig från varandra.

Följande citat hämtade ur Dala Demokraten och Göteborgs Posten beskriver arbetsuppgifter som har utförts och på många ställen utförs av hemtjänstpersonal men som nu åläggs en annan yrkesgrupp eller som förslagsvis till och med kan utföras av ideella pensionärer.

Under en försöksperiod så kommer hemtjänstpersonalen i Sätters kommun att få hjälp med tvätthanteringen. (...) Detta renodlar hemtjänstpersonalens insatser, att vi sköter själva omvårdnanden av brukarna och överlåter tvätten till en extern aktör, säger [ordförande i socialnämnden].

(DD 2016-03-22: 14)

När det gäller turer till bibliotek eller besök på teatrar kan det finnas andra grupper i samhället, kanske yngre pensionärer, som vill göra en social insats. Det behöver ju inte vara hemtjänstpersonal som följer med. [Kommunalråd för äldreomsorg]

(GP 2013-02-03: 10, 11)

I dessa tidningsartiklar görs en framställan om ett behov av att renodla hemtjänstens arbetsuppgifter. Ordföranden i socialnämnden menar tydligen, enligt journalistens återgivning, att andra utförare skulle kunna hjälpa hemtjänstpersonalen genom att ta över vissa av deras arbetsuppgifter. I båda citaten ovan framställs det som om att andra, både yrkesgrupper men även ideella, skulle kunna utföra delar av hemtjänstens arbetssysslor. I det andra citatet görs enligt medias återgivning en framställan av ett kommunalråd för äldreomsorg om att man kan använda sig av ideella krafter för att utföra vissa mer sociala delar av arbetet som personal i

hemtjänsten tidigare själva har gjort. Att det beskrivs som att hemtjänstpersonal inte *behöver* utföra vissa sysslor, som i det andra citatet, kan tänkas tyda på en åsikt om att det är onödigt att tid läggs på andra uppgifter än på de som anses mest nödvändiga. Att ordföranden i socialnämnden använder sig av ordet *renodling* skulle även det kunna tyda på att hen ser ett behov av att snäva in ramarna och att arbetsuppgifterna för hemtjänstpersonalen ska bli färre och mer fokuserade. Fokus bör alltså, enligt den framställan som visas i media, riktas tydligare mot omvårdnad.

Att media porträtterar dessa uttryckta åsikter om att renodla hemtjänstens arbetsuppgifter till att omfatta omvårdnad i en större utsträckning, som i de ovanstående tidningsartiklarna, skulle även kunna förstås i och med den marknadsisering som införandet av NPM inom äldreomsorgen har lett till. I vårt teorikapitel beskrivs hur en av idéerna bakom NPM innebär en renodling av yrket där arbetsuppgifter som exempelvis tvätt, städ och promenader kan utföras av andra aktörer (Almqvist 2006). Detta fenomen, baserat på NPM:s styrreformer, kallas för utkontraktering och den bakomliggande tanken bottnar helt enkelt i att spara pengar. Att utkontraktera arbetsuppgifter som hemtjänstpersonal inte behöver göra och som andra yrkesgrupper eller ideella istället skulle kunna utföra, som citaten beskriver, kan tänkas vara en del i detta.

I dessa citat är det journalisten som återger vad någon annan har sagt vilket innebär en viss svårighet för oss, att med samma självklarhet, påstå att det är medias framställning som visas. Detta är en begränsning som kommer med vår urvalsprocess då vi valde att använda oss av journalistiskt material istället för exempelvis ledarsidor där tidningens åsikter tydligare kommer till uttryck. I våra artiklar är det journalisten som påstår sig återge en annans åsikt och därför blir det inte alltid så tydligt vems åsikt det är som egentligen speglas. Sammanfattningsvis kan vi dock se att det i artiklarna framträder en bild av att det finns åsikter om att hemtjänstarbetet behöver renodlas till att innebära en mer fokuserad omvårdnad och att arbetsuppgifter som inte involverar detta istället kan utföras av andra. Tolkningen vi gör av detta med hjälp av NPM är att citaten skulle kunna röra sig inom spannet för utkontraktering. Trots detta fokus mot omvårdnad verkar ett återkommande tema i den tidningsrapportering som vi tagit del av, uttrycka en

förväntan om att personal inom hemtjänsten skall, och till och med önskar vara omsorgsfulla.

[Kommunals huvudskyddsombud för hemtjänstpersonal i Askim Frölunda Högsbo] säger att det många gånger är ett tufft jobb. Vårdtagarna är gamla och man vet aldrig vad som väntar när man öppnar en dörr. Folk kan ha ramlat, blivit allvarligt sjuka eller till och med avlidit. Men den här dagen hinner hon att ge [den äldre], 90 [år], en kram innan hon går vidare.

(GP 2016-05-11: 6, 7)

I detta citat beskriver en personal i hemtjänsten, enligt medias återgivning, att hon har ett jobb som många gånger är tufft och att oväntade händelser kan inträffa de äldre som hon jobbar med. Artikeln är ett reportage och det är journalisten som senare i citatet beskriver hur den anställda denna dag *hinner med* att ge den äldre en kram innan hon går vidare till nästa brukare. Detta är alltså ett citat där en anställd inom hemtjänsten själv får komma till tals och beskriva hur hennes arbetssituation ser ut. Situationen som citatet handlar om både porträtterar och beskriver hur personalen har ett krävande jobb där det verkar som att omsorg eller ömhet (en kram) inte alltid kan hinnas med.

När sköterskorna utbildade sig i sitt yrke var nog huvudorsaken att de ville göra gott mot en medmänniska- vårda, ta hand om, underlätta och hjälpa till. För den gamla, svaga vårdtagaren skall det kännas som en lättnad när sköterskan kommer, något positivt som man ser fram emot. Inte som att ”nu börjar dagens tävling, här skall det gå undan!”

(BT 2016-06-18: 27)

Här beskriver en journalist i Borås Tidning det arbete som hemtjänstpersonalen utför som en tävling där det skall ”gå undan”. Journalisten skriver att hen tror att huvudorsaken till att personalen utbildade sig till sitt yrke bland annat var att göra gott mot en medmänniska. Dessa båda citat ger uttryck för en, i vår empiri återkommande, medial framställan om att hemtjänstpersonal skall vara omsorgsfulla. Dock framställs, precis som i citaten ovan, tiden för detta som knapp.

Journalisten använder metaforen tävling för att beskriva möten mellan vårdtagare och hemtjänstpersonal. Skrivningen av journalisten om vårdtagarna som "gamla" och "svaga" utgör en stark beskrivning och gör dem nära nog till offer för hemtjänstpersonalens tidspressade behandling. Journalisten trycker på hemtjänstpersonalens omsorgsfulla natur som hen anser var huvudorsaken till varför de tog anställning inom hemtjänsten till att börja med. I båda av de ovanstående citaten från tidningsartiklarna framställs även hemtjänstpersonal närmast som offer för yrkets stränga ramar som inte alltid låter dem erbjuda omsorg trots att de så gärna vill.

SOU (2008:126) beskriver att omsorg är något som brister vid utförandet av hemtjänstarbete och att det är ett vanligt förekommande fenomen trots att just den aspekten av hemtjänstarbete beskrivs som den i särklass viktigaste av hemtjänstens arbetsuppgifter. I denna SOU beskrivs hur omsorgsarbetet ofta faller i skymundan då de mer omvårdande och medicinska praktikerna ofta får störst fokus inom arbetet (ibid.). En anledning som ges till detta är till exempel att de senare arbetsuppgifterna generellt sett har en högre status men också att det rent konkret är svårare att definiera de mer emotionella- och omsorgsbehov som människor har. I vår bakgrund i kapitel 1 skriver vi om hur hemtjänstens utformning har varierat från "då till nu". För ett par årtionden sedan var hemtjänstarbetet utformat på ett sätt som gjorde att personalen hade ett större handlingsutrymme att själv lägga upp sitt arbete (Eliasson & Szebehely 2013). Det fanns större möjlighet för hemtjänstpersonalen att knyta an med den beroende och arbetet låg således närmare det som Kittays (1999: 30f.) beroendearbete hänvisar till där en stark relation mellan beroendearbetaren och den beroende förespråkas. Det mer moderna hemtjänstarbetet, menar Eliasson och Szebehely (2013) är inte utformat på samma sätt. Yrket har blivit utsatt för en rad rationaliseringar som har lett till att arbetet numer blivit mer schematiskt och arbetsuppgifterna är fastställda på förhand. Införandet av New Public Management har också lett till att det nu finns fastställda tidsangivelser inom vilka arbetet skall utföras (ibid.). Brist på tid och handlingsutrymme beskrivs inte som en av anledningarna till varför omsorgsarbetet utförs i mindre utsträckning än det mer kliniska omvårdnadsarbetet i SOU (2008:126). I våra tidningsartiklar där termer som "tävling där det skall gå undan" och "hinner ge en kram" ges dock en bild av en verksamhet där tid inte finns

inplanerad eller där den inte räcker till för att ge omsorg, där personalen nästan kan ses som fångar som hungrar efter att få ge omsorg men som inte kan eller hinner med det. Journalisten, som skrivit artikeln, verkar ha en föreställning om att dagens hemtjänst borde utföras på samma sätt som den Eliasson och Szebehely (2013) beskriver. Det vill säga med ett större handlingsutrymme och således med mer tid för omsorg precis som den utfördes för ett par årtionden sedan. Med andra ord kan det tänkas att journalisterna kritiserar hemtjänsten utifrån en äldre idealbild av den, som de anser inte nås upp till idag.

Vi ämnar även försöka tolka denna tendens vi ser i media där det framställs som att hemtjänstpersonal borde vilja vara omsorgsfulla genom att använda oss av Kittays (1999: 27) argument om att kvinnor förväntas att ta på sig rollen som omsorgsgivare både inom och utanför familjen men också att det till den största delen är kvinnor som utför beroendearbete. Kittay (ibid: 40f.) framhåller också hur alla de uppgifter som ingår i arbetssysslorna för en beroendearbetare i alla fall någon gång i historien har varit en del av en hemmafrus familjära plikter. Om man ser till husmoderns familjära plikter på detta vis så ingick ju både omsorg och omvårdnad och mer hushållsnära uppgifter bland dessa. Att trösta, vårda, mata, ”finnas där”, utveckla och till och med älska är moderliga praktiker (Kittay 1999: 33). Genom denna analys kan vi försöka förstå vad som eventuellt ligger bakom medias framställan. En av journalisterna ovan skriver ut att huvudorsaken till att hemtjänstpersonalen tagit jobb inom hemtjänsten är att de bland annat vill “ta hand om” och göra gott mot “medmänniskor”. Med hjälp av Kittays begrepp om de moderliga praktikerna kan man förstå varför kvinnor, som är de som till störst del utför beroendearbete borde vilja utföra ett omsorgsarbete. Att hinna med att ge en kram, som citatet beskriver, kan med Kittays argument ses som både någonting som kännetecknar en god beroenderelation men också som en beskrivning av något som ter sig naturligt för kvinnor (som arbetar i hemtjänsten) att utföra och är således även en slutsats som journalisten kan tänkas dra.

En viss motsättning tycks finnas i medias framställningar eftersom åsikter om renodling och åtstramningar av arbetsuppgifter, troligen av effektiviseringsskäl, å ena sidan speglas medan det å andra sidan trycks på viktigheten av att ett omsorgsarbete kan utföras utan stress. Vi vill poängtera att denna motsättning är en

tolkning av medias porträtterade tendenser som vi själva gjort genom att applicera teoretiska begrepp från New Public Management och från Kittay.

6.3 Temat om hemtjänst som lågstatusyrke

Under detta tema behandlar vi citat ur artiklar som framställer hemtjänsten som ett lågstatusyrke.

[Biträdande kommunalråd i Göteborg (S)] vill höja statusen på hemtjänstarbetet (...).

-Hemtjänstpersonalen behöver bättre teknikstöd och de som arbetar i hemtjänsten måste få adekvat utbildning, säger [hen].

(GP 2013-02-03: 10, 11)

Det biträdande kommunalrådet, vars åsikt porträtteras i artikeln, vill alltså höja statusen på hemtjänstarbetet. Hemtjänsten framställs som ett yrke med låg status eller åtminstone som ett yrke med *för* låg status vilken enligt kommunalrådet bör höjas. Förslag som ges för att höja statusen innefattar att ge hemtjänstpersonalen adekvat utbildning samt bättre teknikstöd.

-De som växer upp idag verkar intresserade av andra saker än äldrevården. Bilden av att arbeta med gamla personer är att det är mycket usch och blå. (...) [säger enhetschef för hemtjänst] (...)

-Man hör överallt att det är ett tungt arbete som ger dåligt betalt. Därför förstår jag att många vill jobba med något de anser vara mer glamoröst, som till exempel biträde i klädbutik [säger anställd på Arbetsförmedlingen].

(GP 2016-03-07: 12)

I detta citat återger journalisten orden från en anställd på Arbetsförmedlingen och från en enhetschef för hemtjänst. Hemtjänstarbetet beskrivs här med ordalag som ”tungt”, ”dåligt betalt” och oglamoröst. Att jobba med gamla människor beskrivs

som ”usch och blå”. Uttrycket ”usch och blå” skulle kunna tyda på att enhetschefen anser att det finns en uppmålad bild av att hemtjänstarbetet är smutsigt.

Problemet är inte bara att för få personer söker utan också att de som söker inte har de kvalifikationer som krävs. För att jobba inom hemtjänsten i Göteborg måste man ha fyllt 18 år och man ska gärna ha någon typ av relevant erfarenhet.

(GP 2016-03-07: 12)

Här beskriver journalisten att det är problematiskt att för få personer söker jobb inom hemtjänsten i Göteborg. Jobbet framställs inte som attraktivt. Citatet beskriver också vilka kvalifikationer som krävs för att någon skall kunna bli anställd inom hemtjänsten. Dessa kvalifikationer verkar dock inte behöva vara bredare än att man har uppnått en viss ålder samt att man, sedan tidigare, har någon typ av relevant erfarenhet. Citatet speglar inte något krav på utbildning. Relevant erfarenhet skulle antagligen kunna översättas med ”tidigare erfarenhet av någon typ av omvårdnadsarbete”. De beskrivningar av hemtjänsten som artiklarna återger förmedlar alltså bilden av ett tungt arbete. Denna bild företräds av en professionell på området arbetsmarknad (representanten från Arbetsförmedlingen) och kan därmed sägas ha relativt stor vikt. Här ryms också en bild av att personalen behöver vissa kvalifikationer, som dock inte specificeras i citat nummer två. Sammanfattningsvis kan man därmed säga att den bild som kan skönjas pekar åt två håll – hemtjänstarbete är både smutsigt och dåligt å ena sidan, och vagt avgränsat i termer av kvalifikationer å den andra.

Vi kommer i det följande analysera detta tema med hjälp av tidigare forskning vi funnit inom ämnet hemtjänst och vi kommer att diskutera medias framställning i relation till den.

I ett av citaten ovan kan utläsas hur en anställd på Arbetsförmedlingen, enligt medias återgivning, beskriver hemtjänsten som ett tungt arbete med dåligt betalt och som ointressant för de som växer upp idag. Sörensdotter (2008) erbjuder i sin avhandling en tillbakablick på hur hemtjänstarbetet var utformat i yrkets barndom. Hon menar att lönerna för hemtjänstarbete sattes på en låg nivå redan från start just

för att yrket inte skulle locka till sig annan arbetskraft, som redan hade en anställning. Hemtjänstarbetet sågs då som någonting som de kvinnor vilka anställdes skulle göra lite halvideellt då det ansågs att de borde ha ett stort socialt engagemang och att de skulle vilja göra en samhällsnyttig insats. Kvinnorna skulle med andra ord i princip vara glada för att de fick uträtta ett nyttigt arbete med dåligt betalt. Husmoderskunskapen som man ansåg att alla kvinnor besatt var fullt tillräcklig för att kunna utföra yrket (Sörensdotter 2008). Hemtjänstarbetet sågs som ett mindre viktigt jobb som inte krävde någon större utbildning. Dessutom ville man inte rekrytera arbetskraft till yrket i form av män som redan hade annan anställning och utförde yrken som ansågs vara viktigare (ibid.). Det är intressant att ställa denna, av tidigare forskning givna tillbakablick i relief mot det som skrivs om hemtjänsten i media då det i princip skulle kunna tolkas som att vissa av de tidiga fördomar som fanns mot yrket fortfarande lever kvar och kanske till och med reproduceras i medias framställningar.

I våra tidningsartiklar beskrivs hemtjänsten som ett yrke med låg status. Eliasson & Szebehely (1991: 70) visar i sin artikel hur lägre lön och mindre satsningar har blivit äldreomsorgens ständiga följeslagare. Detta beror, menar de, på hur äldreomsorgen till följd av sin resultatlösa karaktär, som vårdande av de äldre obotbara, har blivit negativt särbehandlad (ibid.).

För att försöka förstå den bild som målas upp i medias återgivning av vad enhetschefen i ovanstående citat säger, om att det inte är attraktivt att arbeta med äldre personer, kommer vi i det följande att analysera med hjälp av Kittays (1999: 75ff.) begrepp *dependency critique*. Hon framhåller att det finns en tendens att vi blundar för beroende och kritiken (*dependency critique*) pekar just på hur beroende blir förbisett i ett samhälle där allas jämlika deltagande baseras på deras rationalitet och deras förmåga att vara självombesörjande. Denna syn på människor utesluter beroende och förflyttar det någonstans till periferin. Att arbetet med gamla beroende, i medias återgivning, beskrivs i ordalag som "usch och blå" skulle kunna tyda på en slags rädsla eller förakt mot beroende som människor känner och som sedan återspeglas i media. Det skulle kunna vara så att beroende inte riktigt erkänns i vårt samhälle precis som Kittay stipulerar och det skulle i så fall möjligen kunna

bidra till en förståelse av citaten ovan som också porträtterar svårigheten med att rekrytera personal till hemtjänst.

För att ytterligare tolka och försöka förstå den framställan som görs i artiklarna om att det är svårt att rekrytera personal till hemtjänsten anser vi att vi behöver söka efter det som *inte* framkommer i artiklarna. Hur skulle det vara möjligt att begripa människors framställda ovilja att arbeta inom hemtjänsten på ett alternativt vis, ett som inte återges av den text vi studerat? Vi ämnar försöka begripa detta genom att använda oss av begrepp hämtade från Jónasdóttir (2003) som också är en del av vårt teoretiska ramverk. Hennes begrepp kärlekskraft syftar till att beskriva hur kvinnor inte har en lika självklar plats i samhället som män. Hon menar att kvinnan behöver älska för att kunna bli socioexistentiellt bekräftad och att hennes närvaro i samhället enbart legitimeras då hon utgör ett nyttigt komplement till männen (ibid.). Hon menar att det pågår en utsugning av kvinnor och då framförallt i bemärkelsen arbetskraft (ibid: 99). Hemtjänsten är ett yrke som till största del utförs av kvinnor. Det kan tänkas att en möjlig förklaring till att ungdomar inte vill arbeta inom hemtjänsten, som citatet från tidningsartikeln ovan beskriver, skulle kunna vara att de helt enkelt inte vill bli utsugna av samhället och utföra, ett av media beskrivet, “underbetalt” och “tungt” arbete till nytta för samhället i stort.

Sammanfattningsvis kan vi, av de tre ovanstående citaten, se att den bild som målas upp av hemtjänstarbete i media inte beskrivs i några positiva ordalag. Hemtjänstarbetet beskrivs istället som ett arbete med låg status vilket det är svårt att rekrytera ny personal till. I de tidningsartiklar som vi studerat har vi överhuvudtaget inte funnit många där hemtjänstpersonal själva ges plats att uttrycka sina åsikter och inom detta tema om yrkets låga status har vi inte funnit några alls där personal kommer till tals gällande detta. Här lyssnar man istället på eller låter andras åsikter träda fram och speglas i media. I sammanhanget är det därför intressant att också jämföra med Anderssons (2012) forskning där hemtjänstpersonal själva uttrycker att de ställer sig kritiska till den negativa bild som media målar upp av deras arbete. Den negativa klangen i medias framställan skulle även den kunna tänkas vara en del i påverkan till yrkets påstådda rekryteringsproblem och låga status.

3.4 Temat om exploatering av hemtjänstpersonal

Detta sista tema vi funnit spretar möjligen mer innehållsmässigt än vad de andra gör men gemensamt rör det sig om en framställning i media om en slags misstro mot personalen och om deras eventuella (o-)förmåga att utföra sina arbetsuppgifter. Vi finner detta tema intressant med tanke på att media har stor makt att forma och påverka människors syn på de fenomen och kategorier av människor om vilka de skriver (Strömbäck 2014: 16). Temat skiljer sig så från de uppfattningar vi själva har om hemtjänstpersonal och vi tycker att fyndet är intressant i hur det möjligtvis kan vara med och påverka till att den exploatering av, framförallt kvinnor, som vi tycker oss kunna utläsa i medias framställning av hemtjänstpersonal, eventuellt kan fortgå. Detta är också det tema som sticker ut mest då vi jämför medias framställning med vad som framkommer i vår tidigare forskning.

I följande citat beskriver en chef för sociala omsorgsförvaltningen hur personal skall få utbildning i att sköta sin egen hälsa bättre. Hen menar att detta på sikt kommer att bidra till lägre sjukskrivningstal för personalen.

Inriktningen är coachande ledarskap, och att skapa verktyg som involverar och engagerar personalen till att ta ansvar för både sin personliga hälsa och för en hälsosam arbetsmiljö.

-De sakerna hänger ihop. Om jag inte har tillräcklig ork och kapacitet för att hantera min egen hälsa så kan jag inte heller leverera det jag behöver på arbetet. På sikt tömmer jag ut mina resurser och då blir jag sjuk, säger [chef på sociala omsorgsförvaltningen]

(BT 2017-04-02: 6, 7)

I citatet nedan förklaras sjukskrivningar som en följd av personalens höga medelålder.

Områdeschefen (...) konstaterar att det som ökat mest är de långa sjukskrivningarna. Till viss del beror det på att medelåldern bland personalen är så hög och att folk börjar bli utslitna.

(GP 2016-05-11: 6, 7)

Vi finner det mycket intressant att fokus i dessa artiklar ligger på hemtjänstpersonalens personliga fysiska hälsa och att förklaringen till de höga sjukskrivningstalen inom hemtjänsten som artiklarna valt att lyfta framställs som orsakad av personalens eventuella ohälsa eller deras höga ålder. Det är alltså personalens egna egenskaper som framställs som bristfälliga och ingenting nämns om den stress eller om de tunga materiella villkor under vilka hemtjänstpersonalen arbetar enligt vad som framkommer i Arbetsmiljöverkets (2014) rapport. Denna rapport visar på hur hemtjänstpersonal som ingick i undersökningen sade sig uppleva besvär, bland annat i form av nedstämdhet, hjärtklappning och värk i kroppen i samband med utförandet av sitt arbete. De skriver också att sjuktalen inom hemtjänsten är högre än inom många andra yrken och att inte ens hälften av de som arbetar där tror sig mäkta med sitt arbete ända fram till pensionen (ibid.).

Jónasdóttir (2003: 99) menar att termen "utsugning" ofta används av feministiska skribenter i syfte att försöka förklara patriarkala mekanismer. Utsugningen av kvinnor i männens syfte, och därigenom samhällets syfte, lyfts fram av Jónasdóttir som ett ständigt pågående fenomen. För att något skall kunna kallas för en utsugning krävs att det är någon part som vinner fördelar och en annan som ger av sig själv, i det här fallet hemtjänstpersonalen. I de utplockade citaten från tidningsartiklarna framställs bland annat att hemtjänstpersonalen "tömmer sina resurser" vilket vi kopplar samman och försöker förstå med hjälp av denna utsugning.

Vad som också är intressant att påpeka gällande detta är att det i citaten blir tydligt att det inte är hemtjänstarbetarna själva som kommer till tals och får uttrycka sin egen åsikt i frågan. Här kan vi tydligt se hur journalister och omsorgschefer hörs i frågor som istället kan tyckas borde ställas till personalen själva. Det blir slående hur de materiella aspekter som påverkar arbetsvillkoren inom hemtjänsten, i sammanhanget lyser med sin frånvaro i medias beskrivningar. Det verkar onekligen som att tidningsartiklarna bidrar till att tysta ner eller bortförklara de ansträngande villkor som personalen jobbar under som vi kan se att tidigare forskning inom ämnet beskriver. Vi vill dock passa på att påpeka det faktum att det andra citatet, som står utskrivet ovan, rymmer en viss ambivalens. Ett ord som "utsliten" skulle kunna indikera att områdeschefen hyser viss medvetenhet om arbetets tunga natur och att

hen faktiskt också omnämner det. Citatet skulle alltså möjligen kunna tolkas annorlunda än att denna utslitning som områdeschefen alltså nämner enbart beror på hens personals höga ålder.

Vi tycker oss se ovan hur artiklarna, åtminstone delvis, förefaller bidra till att upprätthålla ett skuldfokus med riktning mot hemtjänstpersonal. Vi menar att ett sådant fokus riskerar att bidra till att NPM:s strukturer och betingelser, med effektiviseringar och snävare tidsangivelser (Almqvist 2016), kan passera utan kritisk diskussion. Det anser vi även att den stress och de tunga materiella villkor under vilka personalen jobbar, som också behandlas under tidigare teman, riskerar att göra. Detta främst eftersom varken personal eller fackföreningsrepresentanter här tillåts uttala sig. Det verkar onekligen, menar vi, som att en av de icke artikulerade premisserna för uttalandena i artiklarna är att samhället ska tillåtas att utnyttja kvinnor och deras påstådda kärlekskraft, precis som Jónasdóttir (2003) framhåller. Om chefen på sociala omsorgsförvaltningen kan uttala sig om personalens bristande hälsoinvesteringar utan att kontrasteras med en röst från denna personal, eller en fackföreningsrepresentant, kommer bilden av personalen som halvt om halvt oansvarig att få stå oemotsagd.

Kvinnor *förväntas* vara kärleksfulla (Kittay 1999), oavsett om deras arbete skall utföras 75 procent snabbare så förväntas de kunna och vilja erbjuda omsorg. Om denna förväntan finns, precis som Kittay argumenterar för, så kan man också förstå varför många kvinnor inom hemtjänsten ”väljer” att springa allt fortare för att kunna möta de krav som tycks ställas på dem där de också, enligt medias återgivning, skall ta hand om sin egen hälsa bättre.

De oförenliga krav som Eliasson och Szebehely (1991: 74f.) talar om, att hemtjänstpersonal skall vara både effektiva och samtidigt hinna med att utföra ett fullgott omsorgsarbete verkar vara frånvarande i de artiklar som vi har granskat, men känns ändå inte alltför avlägsna i medias framställningar. Vi vill argumentera för att detta skuldfokus och förbiseende av materiella villkor skulle kunna tala för en tyst och medveten exploatering av de som arbetar inom hemtjänsten, kanske även på en verksamhetsnivå, eftersom det här är chefers röster som återges i media. Det skulle kunna vara så att pengar kan tjänas in och en fasad om ett fungerande

system kan upprätthållas just genom att omsorgschefer går ut i media och skyller brister på personalen själva.

Sammanfattningsvis har vi här visat på hur hemtjänstpersonal själva inte har fått komma till tals gällande frågan om varför sjukskrivningstalen inom hemtjänsten är så pass höga. Den bild och de röster som visas i media och som beskriver personalen som något oansvarig och med bristande hälsoinvesteringar, kommer istället från journalister och chefer. Vi menar alltså att ett skuldfokus riktas mot hemtjänstpersonalen själva i media. Ett sådant skuldfokus skulle kunna leda till att en exploatering av hemtjänstpersonal, där de utför ett arbete som leder till utslitning och sjukskrivning, passerar utan kritisk diskussion.

7. Sammanfattning av resultat och avslutande diskussion

7.1 Sammanfattning av resultat

Studiens syfte har varit att undersöka medias framställning av hemtjänst och hemtjänstpersonal samt att diskutera denna i relation till tidigare forskning inom ämnet.

I temat om arbetsmiljö framstår två till synes kontrasterande bilder av stress och arbetsmiljö, varav den ena klart beskriver en stressig arbetsmiljö där arbetet inom hemtjänsten bland annat beskrivs som “ett skenande tetrisspel”. Den andra bilden uttrycker sig i mer vaga ordalag och tenderar därmed att dölja ett potentiellt slitsamt och stressigt arbete bakom svagare omskrivningar. Vi synar dessa båda kontrasterande avspeglningar i ljuset av bland annat Arbetsmiljöverkets (2014) undersökning som visar hur arbetet inom hemtjänsten ofta resulterar i både fysisk och psykisk utslitning för personalen. Temat belyser även hur media porträtterar rationaliseringar i form av effektiviseringar och tidsmätningar inom hemtjänststyrket. Dessa har vi valt att tolka med ett teoretiskt ramverk kring New Public Management vars styrreformer kännetecknas av just tidsmätningar till följd av målstyrning.

Att media beskriver hemtjänststyrket som ett yrke med låg status samt som svårrekryterat är också något som framträder i de artiklar vi läst. Analysen av temat *Hemtjänst som lågstatusyrke* visar en tendens av hur yrket, i media, beskrivs i allt annat än positiva ordalag. Med Kittays dependency critique (1999: 75f.) som pekar just på hur beroende förflyttas till periferin ämnar vi förstå och tolka den skildring media porträtterar vilken uttrycker ett möjligt förakt kring tanken att arbeta med beroende äldre.

Vi har även sett hur media skildrar vad som tycks vara en slitning mellan vad hemtjänstpersonalens yrkesroll egentligen är och hur den bör vara beskaffad. Å ena sidan porträtteras en tanke om att hemtjänstpersonalens arbetsuppgifter bör renodlas till att innebära en mer klinisk omvårdnad, men ett tema om en slags

förväntan om att personalen skall och även vill vara omsorgsfull och visa ömhet skildras också. Renodlingen av arbetsuppgifterna som beskrivs, tolkar vi med hjälp av New Public Management-teorier. Temat analyseras med hjälp av en historisk tillbakablick som tidigare forskning i ämnet kan tillhandage. För att försöka förstå den oklara yrkesroll som porträtteras i media tar vi fasta på den roll som hemtjänstpersonalen hade i yrkets barndom då så kallade moderliga praktiker som tröst, omsorg och ömhet var en central del i arbetets utformning.

I vårt sista tema vilket vi kallar för *Exploatering av hemtjänstpersonal* visar vi hur media målar upp en bild av hemtjänstpersonal som, åtminstone delvis, själva skyldiga till den utslitning som de drabbas av inom ramen för sitt yrke. Egna egenskaper som personalens fysiska hälsotillstånd och höga ålder pekas ut som bidragande faktorer vilka leder till de höga sjukskrivningstalen bland just hemtjänstpersonal. Vi argumenterar för att denna skuldbeläggning av hemtjänstpersonal i media kan bidra till att New Public Managements strukturer passerar utan kritisk granskning och därigenom till en fortsatt exploatering av hemtjänstpersonal.

7.2 Avslutande diskussion

Vår studie kan med dess syfte och vårt val av analysmetod uttala sig om hur hemtjänsten *beskrivs* i massmedia. Detta innebär att den således är begränsad i det faktum att vi överhuvudtaget inte kan uttala oss om hur hemtjänsten egentligen *är*. Med vår ontologiska och epistemologiska ansats som socialkonstruktivistisk ter sig en sådan strävan efter en ”verklig sanning” inte heller aktuell. Däremot vill vi här lyfta frågan och problematisera vårt eget sätt att förhålla oss till sanning i vår analys och resultatdel. I denna del har vi analytiskt kopplat de teman och resultat som vi funnit i vår empiri till tidigare forskning. Den uppmärksamme läsaren kan se hur detta förfarande skulle kunna tendera till att syfta till ett slags “sanningsskapande”, av de framställningar vi funnit i våra mediala artiklar, de (få) gånger som tidigare studier och rapporter inom ämnet belyser liknande fenomen som media. Studiens fokus ligger på att diskutera hur artiklarna presenterar hemtjänsten i ljuset av dessa andra källor men detta till trots finns därför en viss tendens att vi ger artiklarnas verklighetsuppfattningar en viss tyngd.

Socialkonstruktivismen som sådan är således i sig problematisk. Värdet i att enbart studera mediala framställningar när man inte kan ställa dem mot något som kan sägas utgöra en sanning eller verklighet kan tyckas värt att ifrågasätta. Vi kan ju överhuvudtaget inte veta om tidigare forsknings- eller medias framställningar är sådana som verklig hemtjänstpersonal kan känna igen sig i. Det kan därför ses som etiskt problematiskt att diskutera på en framställningsnivå istället för att exempelvis intervjua verklig personal. Studien är inte tänkt att reproducera eventuella felaktiga eller missvisande bilder som finns om hemtjänstpersonal som porträtteras i media. Dock finns det, just här, ett starkt argument till varför studien att studera mediala framställningar av hemtjänstpersonal har ett värde. De artiklar vi studerat är med andra ord inte avgjutningar av en verklighet utan representationer eller framställningar av den men precis som Petersson och Pettersson (2007: 36ff.) framför anser vi att medierna är med och skapar vår världsbild och att vi dagligen påverkas av dess innehåll.

I tidningarnas framställning av hemtjänstpersonal tycker vi oss se en diskursiv spänning eller motsättning mellan New Public Management-logik och ett föreställt omsorgsbehov. En fråga som väcks i sammanhanget är huruvida NPM-logiker överhuvudtaget kan förenas med drägliga arbetsvillkor för hemtjänstpersonal och äldres omsorgsbehov. Är det möjligen så att artiklarnas kontrasterande framställningar avspeglar ett olöst dilemma även på verksamhetsnivå? Detta vore en intressant ingång till vidare forskning.

Vi har sett hur artiklarna som sådana verkar härbärgera spänningar som rör sig kring fenomen som exploatering. Vi har studerat hur stress och svårigheter beskrivs i vagare termer som för tankarna bort från sådant som annars skulle kunna uppfattas som problem. Personal beskrivs som närmast ohälsosamma, som i temat om exploatering av hemtjänstpersonal, och alltså som själva- genom dåligt bibehållande av egna fysiska resurser- ansvariga för de sjukskrivningar som är vanligt förekommande bland hemtjänstpersonal. Detta sätt att dölja de problem som verkar finnas inom yrket skulle kunna innebära en bidragande orsak till att få förbättringar och satsningar görs. Vi är medvetna om att vi med denna diskussion delvis lämnar vårt syfte men ser den om inte annat som viktig för att måhända belysa ett samhällsfenomen. Vad är de potentiella skälen till varför medias

framställning ser ut såhär? Frågan om varför vi som samhälle är så obenägna att diskutera de personalkategorier vars arbetsinsatser vi uppenbart behöver men tydligen inte vill betala fullt ut för, ligger här nära till hands. En möjlig förklaring är just den att vi tycker att det är bekvämt att blunda för detta. Jobbet utförs och det är gott så, men till vilket och vems pris?

I vår studie har vi ju visat på medias framställning av personalen och ställt denna mot tidigare forskning som gjorts i ämnet, men precis som det framkommer i analysen så är det många gånger inte personalens egna röster som hörs utan journalister, chefer eller andra som talar om dem och definierar deras situation. Vår analys väcker ju således en del frågor som vi med vår metod inte kan besvara. Ytterligare en intressant vidare forskning hade varit att låta hemtjänstpersonal själva uttala sig i frågor som rör dem och deras yrke och en forskningstyp som tillåtit detta hade på så vis kunnat bidra med att ge en slags förstahandskälla. Studier med detta syfte finns såklart redan men av särskilt intresse hade kunnat vara att få hemtjänstpersonalens egen åsikt om hur de själva förhåller sig till massmedias bild av dem och deras arbete.

Andelen äldre över 80 år, och således hjälpbehövande, förväntas öka markant i Sverige under de närmaste decennierna. Vår studie kan inte svara på hur välfärdssektorn skall försörja det ökade behovet av arbetskraft men den belyser däremot, en av media porträtterad, svårighet att rekrytera personal. Eftersom media har en stor makt att påverka sina läsare kan deras skildringar av hemtjänsten som bland annat “ett skenande tetrisspel” och “usch och blå” potentiellt ses som vanskelig för hemtjänstens framtida förmåga att med tillräcklig personalstyrka kunna möta den ökande andelen äldres omsorgsbehov.

Referenslista

Almqvist, Roland (2006) *New public management- om konkurrensutsättning, kontrakt och kontroll*. Stockholm: Liber AB

Andersson, Katarina (2007) *Omsorg under förhandling- om tid, behov och kön i en föränderlig hemtjänstverksamhet*. Diss. Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.

Andersson, Katarina (2012) Paradoxes of gender in elderly care: The case of men as care workers in Sweden. *NORA- Nordic Journal of Feminist and Gender Research* 20 (3): 166-181.

Arbetsmiljöverket (2014) *-Inspektioner av kvinno- och mansdominerad kommunal verksamhet, hemtjänst och teknisk förvaltning*.

Barlebo Wennberg, Sören (2001) *Socialkonstruktivism- positioner, problem och perspektiv*. Malmö: Liber AB

Braun, Virginia & Clarke, Victoria (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 3 (2): 77-101

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB

Burnard, Philip (1991) A method of analysing interview transcripts in qualitative research. *Nurse education today*. 1991 (11), 461-466.

David, Matthew & Sutton, Carole D (2016) *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur AB

Denscombe, Martyn (2009) *Forskningshandboken- för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur AB

Eliasson, Rosmari & Szebehely, Marta (1991) Äldreomsorgens särart och särbehandling. *Socialmedicinsk tidsskrift*, 68 (2-3): 69-77.

Eliasson, Rosmari & Szebehely, Marta (2013) "Hemtjänsten, omsorgsforskningen och tidens trend" *Äldre i centrum- Tidskrift för forskning om äldre & åldrande*, 2013 (4): 42-42.

Hadenius, Stig, Lennart Weibull & Ingela Wadbring (2011) *Massmedier- Press, radio och tv i den digitala tidsåldern*. Stockholm: Ekerlids Förlag

Hartman, Laura (2011). Inledning. I: Hartman, Laura (red.), *Konkurrensens konsekvenser*. Stockholm: SNS Förlag

Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (2015) Inledning. I: Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer*. Stockholm: Natur & kultur

Jónasdóttir, Anna G. (2003) *Kärlekskraft, makt och politiska intressen- En teori om patriarkatet i nutida västerländska samhällen*. Göteborg: Daidalos.

Kittay Feder, Eva (1999) *Love's labor: essays on women, equality, and dependency*. New York: Routledge

Petersson, Lars & Pettersson, Åke (2007) *Massmedier*. Malmö: Liber AB

SFS 2010:427 Socialtjänstlagen

Socialstyrelsen (2008). *Definition av hemtjänst*.

[<http://termbank.socialstyrelsen.se/showterm.php?fTid=683>. Hämtad: 171115]

SOU 2008: 126. *I den äldres tjänst- Äldreassistent ett framtidsyrke*. Betänkande av Utredningen Yrkeskrav i äldreomsorg

Statistiska Centralbyrån (2015). *Befolkningsstatistik för år 2014 samt prognos för 2030 och 2060*. [<http://www.scb.se/sv /Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Befolkning/Befolkningsframskrivningar/Befolkningsframskrivningar/14498/14505/Behallare-for-Press/389899/>. Hämtad: 171115]

Statistiska Centralbyrån (2016). *Inom vården finns Sveriges vanligaste yrken*.
[<http://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/utbildning-jobb-och-pengar/sveriges-vanligaste-yrken/>. Hämtad: 171115]

Strömbäck, Jesper (2014) *Makt, Medier och Samhälle- en introduktion till politisk kommunikation*. Lund: Studentlitteratur AB

Sörensdotter, Renita (2008) *Omsorgsarbete i omvandling-Genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten*. Diss., Socialantropologiska institutionen, Stockholms universitet. Stockholm och Göteborg: Makadam förlag

Thurén, Torsten (2007) *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber AB

Thylefors, Ingela (2016) *Chef- och ledarskap inom välfärdssektorn*. Stockholm: Natur & Kultur

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet

Åsberg, Rodney (2000) *Ontologi, epistemologi och metodologi- en kritisk genomgång av vissa grundläggande vetenskapsteoretiska begrepp och ansatser*. Göteborg: Institutionen för pedagogik och didaktik, Göteborgs universitet.

Bilaga 1

De citat som visas i uppsatsen är hämtade ur följande tidningsartiklar:

Artiklar hämtade från Göteborgs Posten via Mediearkivet 2017-10-10:

2013-02-03: Johansson, A. - *Håller fast vid planen.*

2016-03-07: Arbman Hansing, S. - *Butiksjobb lockar mer än hemtjänst.*

2016-05-09: Grahn-Hinnfors, G & Larsson, A. - *Sju sjuka stadsdelar är värst i landet.*

2016-05-11: Grahn-Hinnfors, G & Larsson, A. - *Löpande band hos de gamla.*

Artiklar hämtade från Borås Tidning via Mediearkivet 2017-10-10:

2016-06-01: Bengtsson, A. - *Därför skär kommunen ner på schablontiderna.*

2016-06-18: Schnabel, U-B. - *Vi vill inte ha en stressad hemtjänst.*

2017-04-02: Parviainen, H. - *En av åtta sjukskriven minst två månader.*

Artiklar hämtade från Dala demokraten via Mediearkivet 2017-10-10:

2016-03-22: Sönnert, P. - *Tvätthanteringen läggs på entreprenad.*

2016-09-14: Leander, J. - *Hemtjänstpersonal har inte tid för toalettbesök.*