



## **INSTITUTIONEN FÖR SOCIOLOGI OCH ARBETSVETENSKAP**

### **FLEXIBELT ARBETE**

En kvalitativ intervjustudie om arbetssituationen för  
hemtjänstpersonal

*Sadia Sahaf*

---

Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Examensarbete i arbetsvetenskap
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt 2021
Handledare:	Per Månson

## Abstract

Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Examensarbete i arbetsvetenskap
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt 2021
Handledare:	Per Månson
Examinator:	Per Sederblad
Nyckelord:	Hemtjänst, Flexibilitet, Funktionell flexibilitet, Brukartid, Situationella behov

---

Syfte:	Syftet med denna studie är att ge en bild av vad antal personer som arbetar inom hemtjänsten har för uppfattning om hur de hanterar balansen mellan sina tilldelade arbetsuppgifter och brukarens situationella behov.
Teori:	Studiens teori omfattas av John Atkinssons (1984) modell " <i>The Flexible Firm</i> ". Tidigare forskning som tas upp är brukartid i fokus, flexibla organisationer och dess konsekvenser, sjuksköterskornas tidshantering hemma hos brukarna, hemtjänstpersonalens roll för hälsofrämjande vanor samt professionell begränsning i ett flexibelt arbete.
Metod:	Forskningen är baserad på en fallstudie som är avgränsad till en hemtjänstverksamhet och är avidentifierad för att skydda verksamhetens integritet. Undersökningen har således utförts med semistrukturerade frågor som har utformats med hjälp av tidigare forskning för att framhäva de anställdas upplevelse av sitt arbete och beskriva det utifrån deras perspektiv. De anställdas beskrivning på de frågor jag har ställt har medfört att de själva får möjligheten att berätta sin egen synvinkel med hjälp av att frågorna har varit styrta mot forskningens syfte. Det har hjälpt informanterna att hålla sig till ämnet och att operationalisera flexibilitet genom att försöka gestalta vad det innebär att vara flexibel i sitt arbete för att få en kvalitativ analys.
Resultat:	Fyra teman har kommit fram genom analysen, arbetserfarenhet, samarbete, flexibelt arbetssätt och kontinuitet som har med hemtjänstpersonalens hantering av arbetsuppgifter att göra. Varje enskild hemtjänstpersonal har att hantera konflikten mellan att tillmötesgå den enskilda brukarens behov av stöd och hjälp och verksamhetens behov av att omsorgsarbete blir utfört. Detta betyder att det finns en spänning mellan att ha ett flexibelt förhållningssätt för brukarens skull eller för verksamhetens skull. Ytterst handlar detta om en konflikt mellan att betrakta brukare i hemtjänsten som individer eller som kollektiv, det vill säga brukare inom hemtjänsten som en enhetlig grupp.

## **Förord**

Denna rapport är mitt examensarbete inom arbetsvetenskap med inriktning mot konflikt-  
hantering vid Göteborgs Universitet under vårterminen 2021. Under arbetets gång har jag fått  
nya insikter i mitt sätt att skriva och hur jag använder mig av olika begrepp i rätt sammanhang.

## **Tack till!**

Jag har fått skratt och mycket stöd med att få diskutera med min handledare Per Månson, familj  
och vänner som har hjälpt mig att konkretisera mina idéer för undersökningen och korrekturläst.  
Stort tack till organisationen och de informanter som ställt upp med viljan av att vara med i  
undersökningen.

## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
2. Syfte och frågeställningar .....	3
3. Bakgrund .....	4
4. Tidigare Forskning.....	5
5. Teori.....	11
5.1. Flexibelt arbete .....	12
6. Begreppsdefinition.....	16
7. Metod.....	17
7.1. Övergripande forskningsstrategi .....	17
7.2. Insamling av data.....	19
7.3. Urval.....	19
7.4. Insamling och bearbetning av empiri .....	20
7.5. Forskningsetiska principer.....	22
8. Resultatredovisning och diskussion.....	23
8.1. Arbetsfarenhet .....	23
8.2. Samarbete .....	25
8.3. Flexibelt arbetsätt.....	28
8.4. Kontinuitet.....	34
9. Slutresultat och diskussion .....	38
9.1. Arbetsfarenhet .....	38
9.2. Samarbete .....	39
9.3. Flexibelt arbetsätt.....	40
9.4. Kontinuitet.....	40
9.5. Slutsats.....	41
9.6. Vidare forskning.....	41
Källförteckning .....	43
Bilagor.....	45

# 1. Inledning

Denna uppsats i arbetsvetenskap handlar om att arbeta inom hemtjänst. Medellivslängden på befolkningen stiger med cirka ett år per decennium, och år 2030 beräknas mer än 30 procent av befolkningen vara äldre än 65 år. Med åldern sker många förändringar i kroppen, psykiskt och socialt, som gör att behovet av att få hjälp av hemtjänstpersonal ökar (Länsstyrelsen Västra Götaland, 2021). Hemtjänst är till för att ge stöd och hjälp till individen, med möjlighet att bo i sitt eget hem och att ha ett självständigt liv, trygghet i vardagen och en ökad livskvalité. Arbetet inom hemtjänsten består i att praktiskt hjälpa individen med service, såsom promenader, städ, inköp, tvätt, värma mat, post- och bankärenden. Arbetet omfattar också omsorg för att tillgodose de psykiska, sociala och fysiska behoven för att brukaren ska kunna känna sig säker och trygg i sitt hem. Insatserna kan också innefatta personlig hygien och medicinskt stöd (Göteborgs Stad Stadsledningskontoret, 2015).

Idag förväntas hemtjänstpersonal att ge stöd och hjälp till brukaren i form av ett bra bemötande och ett arbetssätt som innebär att kunna förhålla sig flexibel ifråga om att möta olika former av arbetsuppgifter som skall utföras på den brukartid de har i sin planering under sin arbetsdag. Uppsatsen kommer att belysa hemtjänstpersonalens synvinkel på vad ett flexibelt arbetssätt innebär då de möter brukarens efterfrågan på behov av stöd och hjälp. Hemtjänstpersonalens utgångspunkt är att de ska rikta sitt arbete till brukarna. Behovet av att vara flexibel i sitt arbete, växla mellan uppgifter och vara effektiv i förhållande till den beviljade brukartiden, är stor inom verksamheten. Att få kunskap om vad hemtjänstpersonalen anser att ett flexibelt arbetssätt är kan ge bredare kunskap om vad flexibilitet på arbetsplatsen innebär utifrån arbetstagares synvinkel.

Att arbeta inom hemtjänst kräver att kunna hantera flera arbetsuppgifter under ett arbetspass samtidigt som brukaren ska få känna sig vara i centrum. Beviljad brukartid är ett mått på hur länge hemtjänstpersonalen får vara hemma hos brukaren för att ge det stöd och den hjälp som brukaren behöver. Denna tidsbegränsning kan vara en av orsakerna till att de anställda inte kan ge det stöd och den hjälp brukaren behöver i sin vardag. Det intressanta med beviljad tid hos brukaren är att det är en tidsbegränsning på de insatser som personalen ska utföra, samtidigt

som de ska ha ett flexibelt arbetssätt. Hemtjänstpersonal har också att förhålla sig till de speciella behov som dyker upp i tid och rum för brukaren. Dessa behov kallas i uppsatsen *situationella* behov. Begreppet används för att urskilja en typ av behov som dyker upp hos brukaren som också starkt påverkar hemtjänstpersonalens arbete. Här finns en spänning mellan brukarens situationella behov och bemötandet av de behov som brukaren ska få hjälp med som hemtjänstpersonalen har att hantera. Denna spänning är i fokus för denna uppsats. Därför är det intressant att ta reda på vad hemtjänstpersonalen anser att ett flexibelt arbete innebär i förhållande till den beviljade brukartid de har tilldelats för att utföra de insatser som står på deras scheman, samt om deras arbetsuppgifter som de ska utföra är inräknade i den brukartid de har att använda sig av eller inte.

## 2. Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att ge en bild av vad antal personer som arbetar inom hemtjänsten har för uppfattning om hur de hanterar balansen mellan sina tilldelade arbetsuppgifter och brukarens situationella behov.

Följande frågeställningar har varit vägledande för studien:

- Hur hanterar hemtjänstpersonal sina enligt arbetsschema tilldelade arbetsuppgifter i förhållande till brukarens behov av stöd och hjälp?
- Finns det några sätt som hemtjänstpersonalen kan anpassa sina arbetsuppgifter vid eventuella konflikter mellan brukarens behov av stöd och hjälp i förhållande till brukarens situationella behov?

Med *situationella behov* menas de behov som uppstår lokalt i tid och rum kring brukaren. Jag har inte funnit att begreppet används inom tidigare forskning, men det är centralt i denna uppsats. Det fenomen som undersöks i denna studie måste gå att tala om och därför har jag utvecklat begreppet.

### 3. Bakgrund

Studien handlar om arbete inom hemtjänst. Hemtjänst hör till den service som svenska kommuner har att tillhandahålla. Det finns både offentliga och privata utövare av hemtjänst i Sverige.

Brukare av hemtjänst får, efter en individuell bedömning som görs av biståndshandläggare, beviljat ett visst stöd och hjälp i en specificerad omfattning bestående av brukartid och arbetsuppgifter som skall utföras i enlighet med den gjorda bedömningen. Det går att betrakta hemtjänstpersonalens arbete som en förlängning av brukaren, hemtjänstpersonalens insatser möjliggör för brukaren att fortsätta leva ett självständigt liv i vardagen.

Hemtjänst kan organiseras på olika sätt, men bygger på vissa funktioner:

Brukare: mottagare av hemtjänst.

Operativ personal: Den personal som möter brukaren i hemmet är vårdbiträden och undersköterskor. I denna uppsats kallas denna grupp för *hemtjänstpersonal*.

Ledningen: Administratörer: Planerare och verksamhetskoordinatorer som ansvarar för att fördela tid och arbetsuppgifter. Verksamhetschef: Ansvarar för hela organisationen.

Hemtjänstverksamheten: Organisationen som helhet med innehåll av operativ personal, administratörer och verksamhetschef omfattande även målet stöd och hjälp, samt medel som främst utgörs av personalen.

Hemtjänsten samarbetar även med hemsjukvård, trygghetslarm, biståndsenheten med flera. Föreliggande studie är inte kopplad till någon särskild hemtjänstverksamhet, utan är ett fall av hemtjänst. Studien bygger inte på något uppdrag från någon myndighet.



## 4. Tidigare Forskning

Det finns några studier med relevans för mitt område. Sveriges kommuner och regioner har sammanställt brukartidsmätningar som metodik och resultat om förbättringar och frågor: *”Kan ett ökat brukarfokus frigöra mer tid för den man är till för?”* (Eldås och Gidenstam, 2007, s. 3). Enstaka mätningar har gjorts med fokus på den tid som beviljas brukaren. Resultatet visar att brukartiden oftast är lägre än 50 procent av den totala arbetstiden, dock med stor variation mellan olika enheter inom samma kommun. Personalens utförda tid hos brukaren mäts i relation till den faktiska beviljade tiden (Eldås och Gidenstam, 2007). Enkätundersökningarna av hur brukartiden används av personal och hemtjänstverksamhet visar ett sätt att mäta effektivitet i verksamheten. I följande citat ur en intern rapport från brukartidsprojektet i Eskilstunas kommun beskriver en informant:

*Utgångspunkten för alla verksamheter bör vara 100 procent brukartid, även om detta varken är ett möjligt eller ett önskvärt resultat. Om man är anställd för att vårda, ge service, handlägga eller undervisa, så är det givetvis detta arbetstiden ska användas till. Frågan är bara hur stora avstegen från 100 procent ska vara för att verksamheten ska bli så effektiv som möjligt. Hur mycket tid bör räknas av för kringarbete, fortbildning och personalmöten?* (Eldås och Gidenstam, 2007, s. 28).

Mätningar av arbetstid har gjorts med fokus på direkt brukartid som inte används till 100 procent hos brukaren. Mätningar visar på ett avsteg från 100 procent brukartid till andra arbetsuppgifter, vilket inte står på personalens scheman om hur många procent avsteg som ska göras från den brukartid de har att använda sig av när de ger stöd till brukaren. I stället ska kringgående arbetsuppgifter som inte står beskrivet ändå göras. Denna rapport uppmärksammar vissa samma aspekter som jag intresserar mig för i min studie.

En annan empirisk studie har gjorts av Vaartio-Rajalin, Näsman och Fagerström (2020) med titeln *”Sjuksköterskor och tidshantering under hemsjukvårdsbesök”* med frågeställningen:

*”Vad gör en sjuksköterska inom hemsjukvården för patienten före, efter och under tiden på hemmabesök?”* (Vaartio-Rajalin m.fl. 2020, s. 1046). Studien som är gjord i Finland baseras på sammanlagt 196 enkätsvar, jämte observation av 18 sjuksköterskor, under vardera två till tre arbetsskift. Resultatet visar att 50 procent av patienttiden gick åt till indirekta aktiviteter som

har med transport, telefonsamtal, mailkontakt och andra ärenden att göra. Den direkta patientkontakten var 38 procent med en majoritet av patienter som hade kliniska- och sjukdomssyndrom samt medicinhantering. Resterande 12 procent var oklart, som följd av brister i metodologin (Vaartio-Rajalin m.fl. 2020, s. 1050). Olikheten i denna studie jämfört med min studie är att den sker inom hemsjukvården, och likheten är fokus på hur arbetstiden används hos patienterna. Undersökningen ger insikter i hur personalen ser på vad ett flexibelt arbetssätt innebär utifrån den tid de har att förhålla sig till hemma hos patienterna och deras faktiska behov parallellt med de tilldelade insatser som skall utföras. Observationerna på hemsjukvårdspersonalens arbetsplanering som sker hemma hos patienterna visar att personalen redan har ett flexibelt förhållningssätt till det arbete de ska utföra. Det jag tar med mig till min studie är upplysningen om att ungefär hälften av den tilldelade tiden går åt till patienten och resten till något annat.

En undersökning som påminner om min studie har utförts genom förbundet Nesto-Forskning och utveckling av äldre med en av frågeställningarna: *”Hur ser personal inom hemtjänsten på förutsättningar för hemtjänst att stödja hälsofrämjande vanor bland personer i ordinärt boende som har insatser från äldreomsorgen?”* (Johansson, Högstedt, Nyholm 2020, s. 7). En gruppintervju genomfördes med hemtjänstpersonal som hade sina insatser hos brukarna för att se vilka förutsättningar det fanns för att stödja hälsofrämjande vanor (Johansson, Högstedt, Nyholm 2020, s. 8). Dokumentet beskriver att regleringen av hemtjänstpersonalens insatser hemma hos brukarna har ökat som följd av New Public Management. Det innebär att de insatser personalen utför är specificerade och minskar personalens handlingsutrymme att anpassa sina insatser efter brukarnas behov. Dessutom nämns det i studien att:

*Socialtjänsten behöver kvalitetssäkra att personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre har kunskap om människors olika förutsättningar och behov samt förmåga att omsätta kunskapen i det praktiska arbetet* (refererad i Johansson, Högstedt, Nyholm 2020, s. 6).

Det innebär att hemtjänstpersonalen ska ge stöd och hjälp åt brukaren utifrån den kunskap de har, i kombination med de specificerade insatser som beskrivs på schemat. Frågan är hur mycket handlingsutrymme hemtjänstpersonalen upplever sig ha och vad ett flexibelt arbetssätt är när de möter sina brukare utifrån den tid de har att följa. Johansson Högstedt och Nyholm (2020, s.

18f) redogör för att hemtjänstpersonalens arbetsrutiner går emot den flexibilitet som krävs då hänsyn ska tas till varje brukares situation och behov. Äldreomsorgen drivs idag enligt New public management som har fokus på hur den administrativa kontrollen av insatser sker som att hemtjänstpersonalens scheman som skall följas när de ska möta sina brukare. Det specificerade schemat med arbetsbeskrivningar omfattande vilka insatser som skall utföras skapar konflikter gentemot det flexibla arbetssätt som personalen förväntas ha (Johansson, Högstedt, Nyholm 2020).

Jag undrar hur personcentrerat hemtjänstpersonalen kan agera genom att ha ett flexibelt arbetssätt när de har en beviljad brukartid att följa, jämte hur mycket utrymme det finns att möta brukarnas behov av stöd och hjälp under det pass som personalen befinner sig hemma hos brukarna. Frågan är komplex på grund av att varje individ och deras livssituation ser olika ut och frambringar olika behov av stöd och hjälp i brukarens vardag. Därför hade det varit intressant att se hur hemtjänstpersonalens verkliga arbete skiljer sig från de beslutade insatser som står på deras scheman. Dessutom belyser personalen att kontinuitet behövs hos brukaren för att de ska kunna förstå varje brukares situation för att utforma arbetet utifrån det, vilket gör det ännu mer intressant att studera vad ett flexibelt arbetssätt innebär för hemtjänstpersonalen. Det flexibla arbetssättet är beroende av att ha en förtroendefull relation till brukaren (Johansson, Högstedt, Nyholm 2020, s. 19). Det innebär också att kunna anpassa de insatser brukaren fått beviljade, stödja brukaren till att ha en självbestämmande roll och delaktighet.

Enligt en undersökning hyser en tredjedel av de som har hemtjänst förtroende för hemtjänstpersonalen, de är trygga och känner att de får ett bra bemötande. Hälften av brukarna upplever sig ha inflytande på personalens insatser och får tillräckligt med tid hemma hos sig (Socialstyrelsen (2019). Kommunens kostnader inom hemtjänsten har minskat genom att personalen har ett arbetssätt som är flexibelt (Johansson, Högstedt, Nyholm 2020, s. 19). Att ha en flexibel tidsram för brukaren som personalen inom hemtjänsten använder sig av i sitt arbete kan skapa högre kostnader inom kommunen. Om däremot personalen har ett flexibelt arbetssätt som utgår från brukarens behov inom den tidsram som bistånd har beslutats om skapar det lägre kostnader inom kommunen om personalen själva upplever sig ha kompetens och mandat inom arbetet (Johansson, Högstedt, Nyholm 2020, s. 23). Genom att undersöka vad ett flexibelt arbetssätt innebär för personalen inom hemtjänsten kan min studie därför bli relevant för att ta

reda på vad personalen själva upplever sig ha för mandat och kompetens i sitt arbete för att kunna möta brukarens behov inom den tidsram som de har att förhålla sig till.

I London genomfördes en kvalitativ studie med semistrukturerade intervjuer till trettio personer som arbetade med dementa inom hemtjänsten och med tretton av deras chefer. Studien avsåg att klargöra vad det innebär att ha en roll inom hemtjänsten och vad som finns att vara uppmärksam på när brukarna lider av demens och får hjälp i sina hem. Både hemtjänstpersonalen och cheferna har ett liknande perspektiv på att arbetsrollen innebär liknande skyldigheter som finns inom den vanliga demensvården, samt att det krävs ett flexibelt förhållningssätt till arbetet. Denna studiers fokus ligger på kontextspecifika skyldigheter inom demensvården i brukarnas hem, vilket inkluderar relationen till brukaren och ett flexibelt förhållningssätt till arbetet (Abrams, Vandrevala, Samsi & Manthorpe 2018, s. 1976).

Resultaten visar att hemtjänstpersonalen ser det som naturligt att ha ett flexibelt förhållningssätt genom att anpassa arbetet till brukaren då de bemöter demens, som innebär att vardagen kan se olika ut alltefter hur brukarens behov och dag ser ut. Utmaningen är att hemtjänstpersonalen arbetar i en persons hemmiljö som gör att arbetet till viss del blir informellt. Ibland skapas en personlig relation till brukarna som gör att personalen behöver hålla isär sin professionalitet i arbetet och personen som får hjälp (Abrams, Vandrevala, Samsi & Manthorpe 2018, s. 1983).

Med det flexibla förhållningssättet i arbetet upplever hemtjänstpersonalen att de behöver vara förberedda på att arbetet ändras beroende på vad brukaren behöver ha hjälp med och personalen behöver finna kreativa lösningar för att uppmuntra brukaren att utföra sina sysslor för att ta emot den hjälp som är beviljad, men det går inte alltid. Om brukaren har demens har personen ändå självbestämmanderätt som går emot den arbetsbeskrivning som finns. Den arbetsbeskrivning som hemtjänstpersonalen ska gå efter kan även gå emot de arbetsuppgifter som ska utföras när de möter sina brukare och påverkar personalens flexibla förhållningssätt till arbetet genom att utföra den hjälp till brukaren som har beslutats (Abrams, Vandrevala, Samsi & Manthorpe 2018, s. 1984).

Det som kan bli kontraproduktivt i hemtjänstpersonalens arbete är att de ska behålla sin professionalitet i sin roll genom att utföra de beviljade insatserna för brukaren, samtidigt som de också behöver ha ett flexibelt förhållningssätt för att möta brukarens behov utöver det som är beviljat (Abrams, Vandrevalla, Samsi & Manthorpe 2018, s. 1985). Frågan är vilka arbetsuppgifter hemtjänstpersonalen utför hemma hos brukaren som inte ingår i grundinsatserna och om tiden räcker till. Min studie avser att ta reda på vad ett flexibelt arbete innebär för hemtjänstpersonalen när de utför insatserna hemma hos brukaren och har en viss tidsram att förhålla sig till.

Idag förväntas anställda vara funktionellt flexibla och kunna utföra flera arbetsuppgifter samtidigt för att hålla nere kostnaderna inom den offentliga sektorn. Jan Ch. Karlsson och Birgitta Eriksson har i en studie påvisat en negativ effekt vad gäller hälsa för anställda på arbetsplatser som använder sig av hög funktionell flexibilitet (Karlsson och Eriksson 2003). Orsaken till detta är att anställda, enligt Börnfelt (2019, s. 176), ofta ställer för höga krav på sig själva om hur arbetet utförs. En allt för hög flexibilitet i organisationen utifrån arbetsgivares och anställdas perspektiv kan innebära instabilitet om brukartiden inte räcker till. I *Arbetslivet* (red Bengtsson och Berglund) hänvisar även Håkansson och Isidorsson till Karlsson (2007) och menar att *"det är skillnad på att ha flexibilitet och att vara flexibel"* (2019, s. 204). Hemtjänstpersonalen får ett schema på beviljade insatser som de skall utföra efter en tidsram som de ska följa. Att vara flexibel i sitt arbete kan enligt Karlsson påverka hur mycket insatser brukartiden räcker till.

Ordet flexibel betyder *"böjlig"*, som innebär att på ett smidigt sätt kunna anpassa sig efter olika situationer och samma sak gäller begreppet flexibilitet: *"kunna anpassa sig till skilda situationer"* (Nationalencyklopedin). Jan Ch. Karlsson försöker med sin artikel *"Bra och dålig flexibilitet – en litteraturöversikt"* analysera *"Vad menas med flexibilitet och vem tjänar egentligen på flexibilitet, arbetsgivare eller arbetstagare?"*, då flexibilitet har olika innebörder och utgör både en ideologi och ett samspråk om *"det nya arbetslivet"* (Karlsson 2006, s. 135). Karlsson (2006, s. 136) anser att det finns fyra möjliga svar på frågan:

1. *Flexibilitet är bra för såväl arbetsgivare som för anställda, den är helt enkelt bra.*
2. *Den är bra för arbetsgivare men dåligt för anställda.*

3. *Den är dålig för båda parter, den är helt enkelt dålig.*

4. *Den är dålig för arbetsgivare, men bra för anställda.*

I sin slutsats kom Karlsson (2006) fram till vad flexibilitet innebär. Det är ett begrepp som är dubbeltydigt. Det handlar om hur variationen ser ut i vem som anser ifall flexibilitet är bra eller dåligt. Den andra förklaringen är de mekanismer såsom funktionssätt och anordningar som anges för att uppnå flexibilitet. Analyser visar att flexibilitet är önskvärd när det handlar om arbetsgivarens intressen och inte om de anställdas när det argumenteras för vad flexibilitet är bra för (Karlsson 2006, s. 143).

Vad en chef anser att flexibelt arbete innebär för de anställda behöver inte vara detsamma som vad en anställd anser vad det innebär. Förväntningar om vad ett flexibelt arbete innebär beror på vilka specifika förväntningar som finns i arbetet. Flexibelt arbete för hemtjänstpersonalen när de möter sina brukare innebär att de behöver anpassa sig till varje situation de befinner sig i, vem de är som personer och vilka de möter. Relationen till brukaren spelar också en roll i det flexibla arbetet utifrån hur tidsramen påverkar hemtjänstpersonalens beviljade arbetstid hemma hos brukaren. För chefen kan flexibelt arbete innebära att hemtjänstpersonalen ska ha ett varierat arbetssätt genom att hantera flera arbetsuppgifter samtidigt som de har en begränsad tid att förhålla sig till för att behålla effektiviteten i verksamheten. Uppgiften som står på schemat kan, om man lärt känna brukaren, utföras mer eller mindre flexibelt och utgöra en säkerhet för hemtjänstpersonalen att luta sig mot. Ett flexibelt arbete innebär då en trygghet att kunna genomföra sina arbetsuppgifter och att kunna hantera flera arbetsuppgifter samtidigt än de som är beskrivna i arbetet hemma hos brukaren.

## 5. Teori

Med hjälp av John Atkinsons (1984) modell "*The Flexible Firm*" undersöker jag hur flexibilitetsstrategiers funktioner åskådliggörs ur hemtjänstpersonalens synvinkel när de i sitt arbete möter brukare i deras hem. Detta gör jag genom att ta reda på hur de anställda anpassar sina arbetsuppgifter vid eventuella konflikter i förhållande till brukarens situationella behov och hur hemtjänsten samtidigt hanterar de tilldelade insatser som skall utföras. Atkinsons synvinkel på arbetsgivarna är att de vill nå flexibilitet i organisationen genom att de anställdas arbetskraft delas in i två kategorier, kärna och periferi. Kärnan består av anställda som har specifika kunskaper för arbetet och har en fast anställning med goda villkor. I gengäld ska de vara beredda för nya omställningar om verksamheten så behöver. Är man beredd att ha denna förändringsbenägenhet av snabba omställningar till nya uppgifter kallar Atkinson det för *funktionsflexibilitet* (Atkinson 1984, s. 30).

Hemtjänstverksamheten är beroende av att anställa utbildade undersköterskor som har specifika kunskaper när de möter sina brukare till vardags. Den brukartid undersköterskorna har att förhålla sig till påverkar deras arbetssätt. De behöver vara förberedda på nya snabba omställningar i sitt arbete om oförutsedda händelser sker utanför de tilldelade insatserna som styrs av den tidsram som de ska förhålla sig till när de är hemma hos brukaren. Enligt Atkinson är de *funktionellt flexibla* genom att anpassa sitt arbete utifrån verksamhetens och brukarens behov. I periferin finns dessutom anställda som går in med kort varsel efter verksamhetens behov av arbetskraft och där finns visstidsanställda och timvikarier. I periferin kallas dessa anställda *den numeriska flexibiliteten* i verksamheten, vilket innebär att det finns anställda som hoppar in i arbete utifrån verksamhetens behov eller att det finns anställda som utökar sin arbetstid. Dessutom eftersträvar verksamheten i periferin en *finansiell flexibilitet* som gynnar *funktionsflexibilitet* och *numerisk flexibilitet*. Syftet med *finansiell flexibilitet* är att de som utgör kärnan i verksamheten har fast lön och att den numeriska flexibiliteten har prestationslön. Atkinsons modell är den nya flexibla organisationen som på samma gång är funktionell, numerisk och finansiellt flexibel (Atkinson 1984, s. 32). Atkinsons (1984) syn på funktionell flexibilitet hjälper mig att ta reda på hur de anställda inom hemtjänsten upplever vad ett flexibelt arbete innebär och om de är förberedda för snabba omställningar när de arbetar, samtidigt som de har beskrivningar på vilka insatser de ska utföra och har en tidsram att följa för varje brukare de är hemma hos. Figuren nedan är en förenklad modell av Atkinsons modell "The flexible

Firm” för att visa de tre olika flexibilitetsstrategier har ett samband för en fungerande organisation. Denna studie lägger fokus på kärnan i verksamheten.

Figur 1.



(Atkinson 1984, s. 31).

### 5.1. Flexibelt arbete

Atkinsons modell "*The flexible firm*" kompletteras i denna uppsats med resonemang från Allvin m.fl. (2006) om att det gränslösa arbetet sker med konstanta förändringar i ett högt tempo som medför att individen uppfattar arbetet mer självständigt när flexibilitet finns. Det gränslösa arbetet är en typ av arbete som blir allt vanligare i moderna samhällen och genom dem anpassas arbetsorganisationerna till de förändringar som äger rum i dagens samhälle. Detta medför att ett större ansvar måste hanteras av individen själv i sitt arbete när en ökad självständighet och flexibilitet krävs. Det flexibla arbetet innebär att individen får möjligheten att hantera sitt arbete på det sätt som passar både arbetstagaren och den arbetsplatspolicy som styrs av organisationens regleringar. Hemtjänstpersonalen har ett flexibelt arbete genom förtroende med brukarna som sker genom att de kan möta deras behov av stöd och hjälp, samt situationella behov (Allvin m.fl. (2006, s. 38f).



Fördelen med flexibelt arbete är att hemtjänstpersonalen i högre grad kan möta brukarens rätt att själv bestämma genom det förtroende de har till varandra. Under 1990-talet främjades innovation och kreativitet som omfattade avgränsningar i arbetet vad gäller ansvarsområden, given arbetstid och arbetsordning. Det följdes av att kvalifikationskraven i arbetet ökade och att okvalificerade arbeten minskade, något som har påverkat en av arbetsmarknadens branscher såsom servicebranschen (Allvin m.fl. 2006, s. 36). Att ha erfarenhet inom hemtjänsten ger ofta ökad möjlighet till att utföra arbetet mer flexibelt. När det dessutom har uppstått ett förtroende mellan brukaren och hemtjänstpersonal kan arbetet bli ännu mer flexibelt genom att personalen har lärt känna brukaren. Detta bidrar till att de också har möjligheten att stödja brukarens situationella behov.

Hemtjänstorganisationen styrs av formella regelverk som personalen ska följa och utgår ifrån en omständighetsbaserad reglering av arbetet som är beroende av den beviljade biståndstid de har att följa. Samtidigt behöver hemtjänstpersonalen avgöra hur mycket de kan arbeta utöver de beviljade arbetsuppgifter som de ska utföra och det medför att de själva behöver planera och ansvara för arbetets genomförande, vilket gör att flexibiliteten ställer krav på personalen (Allvin m.fl. 2006, s. 39).

Detta nya arbetsliv kan analyseras utifrån vad som händer med arbetet på tre olika nivåer. Den första nivån handlar om beteendeförändringar och materiella förändringar, som utspelar sig i en majoritet av verksamheten, det vill säga att det mesta av verksamheten uppträder på ett nytt sätt. Den andra nivån handlar om förändringar av informella och formella regler samt de normer som efterlevs. Det är en institutionell förändring som visar vilka spelregler som efterlevs. Det märks om dessa spelregler inte efterlevs och det avgör vad som behöver följas upp. Den tredje nivån, den diskursiva, är de modeller som används för att förstå och förklara hur allting hänger samman. Den är en social konstruktion som förstås av majoriteten inom verksamheten, hur dessa modeller används, hur de tolkas och värderas. Dessa tre nivåer hänger samman och skapar regler för det formella och informella i arbetslivet, vilket kan följas upp genom att se vilka krav och förväntningar det finns (Allvin m.fl. 2006, 21f). Hemtjänstpersonalens arbetserfarenhet påverkas av deras relation till verksamheten och relationen till brukaren, vilka spelregler de har att förhålla sig till som i sin tur gör att personalen kan utföra sina arbetsuppgifter flexibla.

Flexibiliteten skapar krav på personalen att själva planera och identifiera hur stöd och hjälp ska ges till brukaren.

Allvin m.fl. (2006) diskuterar det flexibla arbete utifrån Atkinsons teori om att fokus ligger på de som utför arbetet och inte på arbetsuppgiften. Flexibiliteten i det nya arbetslivet går att uppnå på två olika sätt, flexibilitet genom *förtroende* och flexibilitet genom *utbytbart*. Det första utgår ifrån att arbetstagaren bestämmer hur, var och när den utför sitt arbete. Flexibilitet genom *förtroende* kan uppstå om såväl ledningen hyser förtroende för de anställda som de anställda hyser för ledningen. Ett problem som kan uppstå är om varken ledningen eller de anställda hyser förtroende för varandra, eller bara om en part känner förtroende för den andra. Det här som problemet med alltför strikta scheman från ledningens sida kan försvåra för hemtjänstpersonalen att utföra sitt arbete på ett situationsbaserat flexibelt arbetssätt. Det andra sättet utgår ifrån att fokus ligger på arbetstagarens utbytbart via flexibla anställningsformer i verksamheten. De två sätten för att bli flexibel i en verksamhet är å ena sidan genom att personalen själva behöver ta beslut i sitt arbete och att verksamheten å den andra sidan är oberoende av individen. Dessa olika sätt för att bli flexibel behöver inte ses som skilda utan kan samverka. Tabellen nedan visar hur olika tekniker för att nå flexibilitet.

**Tabell 1.**

	<b>Flexibilitet genom förtroende (individberoende)</b>	<b>Flexibilitet genom utbytbart (individoberoende)</b>
Arbetstid	Fria tider	Deltid, övertid, jourtid
Arbetsplats	Hemarbete, distansarbete	Flexibla kontor, kontorslandskap
Arbetets utförande	Självständiga projekt	Kontinuerliga mätningar av kundtillfredsställelse, revisions- och standardiseringsförföranden
Sociala relationer	Professionella nätverk	”Social Management”
Anställningsvillkor	Konsulter, frilansare	Behovsanställda och bemanningspersonal

(Allvin m.fl, 2006, s. 52).

Allvin m.fl. (2006) påpekar att *numerisk flexibilitet*, som bygger på *utbytbart*, är ett annat slags flexibilitet än den *funktionella flexibiliteten* som bygger på *förtroende*.

Även Karlsson och Eriksson (2000, s. 19) definierar begreppet flexibilitet som "*en förmåga att reagera på förändringar*". Begreppet flexibilitet är högst varierande när dess betydelse är så pass generell och förklarar flexibilitet på fyra olika sätt. Flexibilitet kan för det första innebära att vara inriktad mot produktionsorganisationen och dess anpassning med den efterfrågan som finns i volym och sammansättning. För det andra kan begreppet handla om arbetskraftens förmåga att kunna ta sig till olika typer av arbetsuppgifter. För det tredje kan begreppet handla om arbetskraftens rörlighet vad gäller arbetet och arbetstid som berör anställningsvillkor och arbetsmarknadssituationen. För det fjärde kan begreppet handla om att anpassa löner efter arbetsmarknaden genom att statens ingripande och ersätter de anställda beroende på företagets situation (Karlsson och Eriksson 2000, s. 19f).

Sammanfattningsvis hjälper dessa teorier mig att uppmärksamma både perspektivet av verksamhetens behov och den konflikt som kan uppstå i förhållande till den enskilda brukaren.

## 6. Begreppsdefinition

I denna uppsats används ett antal begrepp. Ett centralt begrepp är *funktionsflexibilitet* och ur detta begrepp har härletts begrepp såsom *flexibelt arbetsätt* och *flexibilitetsstrategi*. Definitionen av *funktionsflexibilitet* överensstämmer med Atkinsons: ”Att vara beredd att ha förändringsbenägenhet för nya uppgifter”. Andra väsentliga begrepp är *tilldelad arbetsuppgift* som innebär det arbete som hemtjänstpersonalen ska utföra i brukarens hem. *Beviljad brukartid* innebär den av handläggare tilldelad tid som personalen får tillbringa hos brukaren. *Stöd och hjälp* är i denna uppsats en samlande betäckning för målet för hemtjänstverksamhet. För denna studie har ett nytt begrepp konstruerats: *situationellt behov*, detta betecknar de behov som uppstår här-och-nu som hemtjänstpersonal har att hantera i snabba omställningar i arbetet. Slutligen används också begreppet *hemtjänstpersonal* vilket i denna uppsats betyder operativ personal, de som praktiskt möter brukarna i deras vardagsliv.

## **7. Metod**

En utgångspunkt för min uppsats och de frågor jag intresserar mig för är att jag själv arbetar inom hemtjänsten. När jag under utbildningen i arbetsvetenskap kom i kontakt med Atkinsons modell "*The Flexible Firm*" tänkte jag att denna modell skulle kunna användas för att förklara hemtjänstpersonalens arbete. Den belyste något som jag funderat på, hur man är för att vara flexibel i sitt arbete. Atkinsons teori skulle hjälpa mig att förstå vad ett flexibelt arbete innebär för hemtjänstpersonalen i deras arbete. Dessutom har en teoriutveckling under forskningsprocessens gång skett som samspelar med det informanterna har sagt utifrån de frågor som har ställts.

### **7.1. Övergripande forskningsstrategi**

Patel & Davidson (2011) menar att när en relation skapas mellan teori och empiri behöver kan forskaren välja mellan tre olika forskningsansatser, induktivt, deduktivt och abduktivt ansats. Nedan kommer dessa tillvägagångssätt att förklaras.

#### **Induktion**

En induktiv ansats innebär att man försöker upptäcka mönster i insamlat empiriskt material. När forskaren använder en induktiv metod handlar det om att inte låta teorier styra alltför mycket. När forskaren kommer i kontakt med forskningsobjektet är det därför viktigt att ha ett öppet sinne. Faran med att enbart använda en induktiv väg är att forskaren då inte vet i förväg i vilken utsträckning det finns användbara teorier i ämnet och att hon inte kan förhålla sig helt objektivt på grund av att även forskare har subjektiva värderingar som färgar det som studeras (Patel & Davidson 2011, s. 23).

#### **Deduktion**

En deduktiv ansats innebär att forskaren försöker bekräfta eller motbevisa en hypotes som följer av en viss vald teori. En sådan teori skall därför operationaliseras för att relateras till det empiriska data som forskaren samlar in. Beroende på hur det insamlade empiriska data ser ut kan sedan forskaren bekräfta eller avvisa till den valda teorin (Patel & Davidson 2011, s. 24).

## **Abduktion**

En abduktiv ansats är en kombination av induktiv och deduktiv ansats. Det innebär att teori och empiri ömsesidigt relateras till varandra. Patel & Davidson (2011) menar att den abduktiva ansatsen ofta inleds med en induktiv ansats där forskaren utifrån ett enskilt fall formulerar en hypotes. När denna hypotes är formulerad testas den mot nya fall som gör att ansatsen övergår mot den deduktiva ansatsen.

Faran med den abduktiv ansats är å ena sidan att liksom i en induktiv ansats kan subjektiva erfarenheter påverka resultatet. Å andra sidan kan, liksom i en deduktiv ansats, tidigare forskning och dess teorier alltför mycket påverka resultatet av det som studeras. Eftersom en abduktiv ansats utgör en kombination av en induktiv och en deduktiv ansats innebär detta arbetsätt att forskaren inte behöver bli låst att följa en av riktningarna i forskningsprocessen.

## **Mitt val**

Idén till denna uppsats kommer från ett mångårigt arbete inom hemtjänsten. Där har speciellt frågan om relationen mellan mer eller mindre strikta arbetsprogram och möjligheten för personalen att lösa problem stått i centrum. Från början visste jag därför i stort sett vilka frågor jag ville ha svar på och därför liknar mitt första sätt att angripa frågeställningarna ett induktivt arbetsätt. Samtidigt kom jag i min läsning av tidigare forskning i kontakt med intressanta och närliggande teorier som handlade om det jag var intresserad av. När jag sedan analyserade mitt empiriska material kom jag att använda mig av några av dessa teorier. På så sätt kan man säga att jag också delvis använde mig av en deduktiv ansats utan att jag kanske var medveten om det från början kom därför uppsatsens genomförande att också likna en abduktiv ansats.

## 7.2. Insamling av data

För att få veta hur hemtjänstpersonal uppfattar flexibelt arbete intervjuar jag hemtjänstpersonal med hjälp av semistrukturerade intervjuer, se bilaga s. 33. Tio informanter har ställt upp i undersökningen, fem är undersköterskor och fem är vårdbiträden. I hemtjänstverksamheten anställdes informanterna mellan åren 2015 och 2021, och de flesta är tillsvidareanställda och har arbetserfarenhet inom hemtjänsten från 5 månader upp till 13 år.

Undersökningen utgår från hemtjänstpersonalens hantering av arbetsuppgifter i förhållande till brukarens behov av stöd och hjälp, samt eventuella konflikter i samband med brukarens situationella behov. Undersökningen bygger på kvalitativa data då den utgår från personalens egna erfarenheter. Den handlar främst om *funktionell flexibilitet* som byggs upp genom förtroende. Resultatet av undersökningen visar att kontinuitet och arbetserfarenhet hemma hos brukaren behövs för att ett förtroende ska kunna skapas mellan personal och brukare, vilket leder till att personalen blir mer flexibla i hanteringen av sina arbetsuppgifter. Den numeriska flexibiliteten genom utbytbarhet hade enligt undersökningens resultat kunnat fungera om ledningen hade tillåtit att hemtjänstpersonalen själva hade inflytande över sina arbetsuppgifter och sina anställningsformer.

## 7.3. Urval

Undersökningen har således utförts med semistrukturerade frågor som har utformats med hjälp av tidigare forskning för att framhäva de anställdas upplevelse av sitt arbete och beskriva det utifrån deras perspektiv. De anställdas beskrivning på de frågor jag har ställt har medfört att de själva får möjligheten att berätta sin egen synvinkel med hjälp av att frågorna har varit styrta mot forskningens syfte. Det har hjälpt informanterna att hålla sig till ämnet och att operationalisera begreppet flexibilitet genom att försöka gestalta vad det innebär att vara flexibel i sitt arbete för att få en kvalitativ analys (Patel & Davidson 2015, s. 55). Forskningen är baserad på en fallstudie som är avgränsad till en hemtjänstverksamhet och är oidentifierad för att skydda verksamhetens integritet (Patel & Davidson 2015, s. 56).

## 7.4. Insamling och bearbetning av empiri

Då jag själv arbetar inom hemtjänsten har jag ansträngt mig att forskningen ska bli mindre färgad av mina värderingar och utgått från en teoretisk utgångspunkt för att analysera de anställdas värderingar och förhållningssätt. Undersökningen genomfördes inom en hemtjänstverksamhet där jag av verksamhetschefen blev tilldelad tio anställda att få intervjua under en veckas tid. Intervjuerna har skett under en 30-40 minutersperiod per person och har spelats in för transkribering. De anställda har frivilligt ställt upp i undersökningen och har fått skriva på ett samtyckesformulär samt fått behålla en kopia se s. 33. Eftersom verksamhetstid har blivit tilldelad av verksamhetschefen för att ställa upp i undersökningen är det svårt att undvika att verksamhetschefen vet om vilka som har deltagit i undersökningen. De anställda kan också prata med varandra om den undersökning de har varit med om. Jag har avidentifierat de anställda i den mån jag kan genom att inte nämna vilken verksamhet undersökningen är gjord på och valt att inte skriva ut namnen på de anställda. Informanterna har därför fått nummer i stället för namn i undersökning som dock är utan inbördes ordning i förhållande till intervju-tillfällena. Informanterna har fått avbryta undersökningsprocessen när de vill och fått avstå de frågor de inte vill svara på. Jag som undersökare har ansvar att informera deltagarna om vad deras anonymitet i undersökningen innebär. En fallstudie är gjord för att ge en fyllig bild av flertal anställdas olika synvinklar (Patel & Davidson 2015, s. 57). Verksamheten kommer att få en kopia på studien när den är klar.

Med anledning av pågående Covidepidemi var det svårt att få tag på en plats för att utföra intervjuerna ostört. Det fick därför utföras på olika ställen, såsom utomhus eller en trappuppgång som påverkade intervjusituationen som därför tillfälligt fick avbrytas och sedan återupptas. Som intervjuare försökte jag vara observant på att låta informanten berätta med egna ord.

Det viktiga för mig som intervjuare var att få reda på deras uppfattningar, inte att lösa hemtjänstens problem i intervjusituationen. Det här var utmanande och intressant för mig som intervjuare. Intervjuerna genomfördes på ”hemtjänstspråk”, jag försökte få min informant känna sig bekväm i sin professionella roll genom att använda en sådan terminologi som är vanlig inom hemtjänst eftersom jag själv är förtrogen med den. Jag upplever att jag ibland fick



”spela dum” för att det skulle vara informanternas berättelser som får utrymme i intervjun i stället för att jag ska svara på hur något hänger ihop. Efter att undersökningen är utförd och färdigtranskriberad, kommer samtalen att raderas.

Den kvalitativa tematiska innehållsanalysen är en form av kodning av materialet jag använt mig av. Detta har gjorts för att reducera information som har med forskningstemat att göra för att hålla en röd tråd under hela studieprocessen och gör det mer hanterbart för mig att hålla mig till forskningens syfte (David & Sutton 2019, s. 271). Kodningen av svaren har först skett genom att transkribera varje intervju. Jag har haft som en utgångspunkt att hitta gemensamma teman om hur de anställda inom hemtjänsten hanterar sina arbetsuppgifter när de kommer i konflikt med att utföra tilldelade insatser och ska möta brukarens situationella behov när det finns en tidsram att följa. Utgångspunkten i kodningen har varit kvalitativ innehållsanalys för att sammanfatta vilka centrala teman det finns för att ge en förklaring på vad ett flexibelt förhållningsätt i hemtjänstpersonalens arbete innebär.

I resultatdelen presenteras informanternas svar till viss del som citat, ett skäl till detta är att detta görs för att vara transparent i redovisningen. Jag har utgått ifrån beskrivningar som är repetitiva för att validera resultatet och även ge nyanser på svaren.

## **7.5. Forskningsetiska principer**

Under arbetets gång har forskningsetiska perspektiv beaktats. Detta har skett genom att jag exempelvis aidentifierat informanter och hemtjänstverksamheten. Jag har inga personliga relationer till den verksamhet som utgör mitt fall. Arbetet har utförts i enlighet med Vetenskapsrådets rekommendationer (Vetenskapsrådet 2017). De fyra individskyddskraven för att utföra forskning erhåller:

1. Informationskravet – Informanterna har blivit informerade om studiens syfte. Ett samtyckesformulär har blivit påskrivet av både mig och informanterna och de har fått en kopia.
2. Samtyckeskravet - De intervjuade har blivit informerade om att deltagandet i intervjun är frivilligt. De har rätt till att avbryta sitt deltagande utan att behöva ange ett skäl. Ett samtyckesformulär har blivit påskrivet av både mig och informanterna och de har fått en kopia.
3. Konfidentialitetskravet – Informanterna är medvetna om att deras uppgifter inte sprids vidare och att deras identitet är anonymiserad i studiens rapport.
4. Nyttjandekravet - Informanterna har fått information om att intervjumaterialet kommer att anonymiseras och hanteras konfidentiellt samt raderas efter att studien blivit godkänt. Information som beskrivs i rapporten sker endast för forskningsändamål (Vetenskapsrådet 2002).

## 8. Resultatredovisning och diskussion

Undersökningens resultat presenteras utifrån fyra olika teman: arbetserfarenhet, samarbete, flexibelt arbetssätt och kontinuitet. Dessa teman har kommit fram efter att jag har analyserat informanternas svar relaterat till den valda teorin, kombinationen av Atkinsons ”The Flexible Firm” och Allvin m.fl. (2006) ”funktionell flexibilitet genom förtroende”. Hemtjänstpersonalen är informanterna för denna undersökning och beskrivs med siffror 1-10, svaren diskuteras med hjälp av vald teori och tidigare forskning.

### 8.1. Arbetserfarenhet

Samtliga informanter anser att arbetserfarenhet inom hemtjänst innebär att lära känna brukarna och deras hemmiljö. Detta förenklar arbetet, och de intervjuade upplever dessutom att brukaren känner ökad trygghet när man inte behöver fråga var brukarens saker som behövs i arbetet finns någonstans. Hemtjänstpersonalen utvecklar vad som kan kallas en *förtrogenhetskunskap*. Detta innebär att utförandet av de tilldelade arbetsuppgifter underlättas av att personalen vet hur brukaren vill få sin hjälp, och personalen kan då förhålla sig mer flexibla med att ge det stöd brukaren behöver utifrån den kompetens personalen har. Regleringen av hemtjänstpersonalens arbete har ökat med utgångspunkt i *New Public Management*, vilket minskar hemtjänstpersonalens handlingsutrymme med att anpassa sina insatser utefter brukarens situationella behov. Samtidigt ska de ha kunskap om brukarnas olika förutsättningar och behov för att omsätta kunskapen i sitt arbete (Johansson, Högstedt, Nyholm 2020). I mina intervjuer ställdes frågan om på vilket sätt hemtjänstpersonalen anser att deras kompetens och arbetserfarenhet påverkar hur de utför de tilldelade arbetsuppgifterna när de ska möta brukaren och hur det påverkar brukartiden. Informant 8 beskriver:

*[...] har man jobbat ett tag så vet man ju dom olika arbetsuppgifter och hur allting fungerar och det är ju svårare och komma in som ny och då går ju allting mycket långsammare, ja, man ska lära sig och alltså det spelar ingen roll om det är en dubbelbemanning med lift så tar det ju alltid längre tid kanske första gången man gör det. Sen vet man ju exakt på den personen att den ska sitta så och det ska va på det gröna eller röda spännet, alltså det är ju mycket tryggare och lättare när man har jobbat med det ett tag, så det är klart. Det har väl med allting att hur man tar på ett par stödstrumpor, eller mediciner, så det är ju bra att ha en del kompetens för att veta hur man ska utföra dom arbetsuppgifterna som man behöver göra hos dom.*

Arbetserfarenhet underlättar hemtjänstpersonalens arbetssätt när de vet hur hjälpen ska ges och var sakerna står, och det skapar en ökad trygghet för brukaren. Hemtjänstpersonalen upplever att brukarens förväntningar på dem är att de ska utföra de tilldelade arbetsuppgifterna och ska kunna hålla sig till den tilldelade brukartiden de har på sitt schema. Det finns dock andra berättelser, som från informant 1:

*Går man till en brukare ofta så lär man ju känna personen och då har dom antagligen större förväntningar på oss än när det kommer en ny för då är det ju oftast det här grundläggande om det är en ny person som kommer. Medan om det är en samma person så vill dom ju oftast att man kanske ska göra lite mer, som att gå ner och köpa bröd när man egentligen inte har tid för det. Vissa gör väl det och vissa gör inte det. Det blir stress och det blir för tajt.*

De tilldelade arbetsuppgifterna som personalen ska utföra ska ske hemma hos brukaren under besöket, och om det finns fler insatser som behöver utföras, när situationella behov uppstår, behöver det bli godkänt av biståndsenheten. Då kan det uppstå en konflikt eftersom det flexibla arbetssättet utifrån brukarens behov som förväntas av personalen blir begränsat (Johansson, Högstedt, Nyholm 2020). Hemtjänstpersonalen ska vara förberedda på snabba omställningar till nya uppgifter, det Atkinson kallar *funktionsflexibilitet* (Atkinson 1984). Arbetserfarenheten avgör om hemtjänstpersonalen anser att de kan ta emot nya arbetsuppgifter eller inte genom att se över sitt schema om de har tid över att handla eller utföra andra arbetsuppgifter som brukaren behöver. När hemtjänstpersonalen utför de beskrivna arbetsuppgifterna hemma hos brukarna medför det även en flexibilitet genom det *förtroende* som finns mellan personalen och ledningen. Då hemtjänstorganisationen är styrd av formella regelverk behöver personalen även utgå ifrån en omständighetsbaserad reglering av sitt arbete hemma hos brukarna som också är beroende av den beviljade biståndstid de har att följa. Samtidigt har hemtjänstpersonalen informella regler att efterleva i sitt arbete som inte står med i deras arbetsscheman, vilket gör att högre krav och förväntningar ställs på personalens sätt att hantera sitt arbete mer flexibelt. Kravet på ett flexibelt arbetssätt för personalen innebär att de behöver utföra andra arbetsuppgifter som inte ingår i de beviljade insatserna (Allvin m.fl. 2006). Informanterna uppger att även om de upplever stress så visar de det inte för brukaren, för att inte ge en negativ påverkan. Frågan ställdes ifall hemtjänstpersonalen behöver utföra andra uppgifter hemma hos brukaren utöver det som står på deras scheman om hur det hanteras om tiden inte räcker till. Informant 9 svarar:

*Ja, alltså, det är väl lite samma där att det beror på hos vem, men det kan hända att man gör annat än vad vi ska och då blir det väl som jag har till exempel gjort lite överenskommelser med vårdtagare att om jag nu ska göra detta om dom nu tycker att det ena är viktigare än det andra så får hon hjälp med det, men då kanske hon inte får lika mycket hjälp med det andra som hon kanske tycker är mindre viktigt. Eller att man hinner med saken ändå och då gör det ju ingenting.*

Arbetsfarenhet skapas genom att vara hos en och samma brukare. På detta sätt grundläggs kompetens, en viktig del av Atkinsons kärna för en fungerande *funktionsflexibilitet* (Atkinson 1984). Hemtjänstpersonalen ser över vad de har tid att utföra den dagen, vilket är beroende av vilka insatser som utförs, vilka brukarna är och vilka behov som finns att bemöta och om personalen finner tid över att kunna utföra fler arbetsuppgifter eller inte.

## **8.2. Samarbete**

Till temat samarbete förs de intervjusvar som berör alla typer av samarbete med hemsjukvård, administratörerna, brukarna och den övriga hemtjänstpersonalen samt biståndshandläggare. Hemtjänstpersonalen samarbetar med brukaren för att bli mer flexibla i sina arbetsuppgifter genom att kommunicera och bli överens om hur och vilka arbetsuppgifter som behöver utföras. Sker det några konflikter i den brukartid som hemtjänstpersonalen behöver kontaktar de administratörerna på kontoret som tar kontakt med biståndsenheten för utökad tid. Hemtjänstpersonalen har daglig kommunikation sinsemellan om de behöver hjälp och ibland kan det hända att de får jobba utöver sin arbetstid om det har hänt något situationellt. Oavsett om de vill eller inte behöver hemtjänstpersonalen hålla sig flexibla till sina arbetsuppgifter utifrån brukarens behov beroende på vilken typ av stöd och hjälp de behöver få just den dagen. Karlsson (2006) anser att vara flexibel i sitt arbete påverkar hur långt brukartiden räcker till, och informant 3 berättar att tiden ibland kan vara snäv hemma hos brukaren och att de ibland får ta tid ifrån en annan brukare som de har på schemat:

*Ett morgonbesök på ja, 20 minuter har vi ibland och då hinner man ju bara ibland göra det man ska göra, man hinner ju inte stanna och prata en stund med dom. Utan det är väldigt, att det ska gå snabbt och effektivt. Om jag inte hinner, för det kan ju dra över ibland och då är det ju så tragiskt att man måste ta tiden från någon annan, så därför hinner man ju ikapp i sitt schema ibland för att det kanske inte tar lika lång tid hos nästa kund. Jag tycker att vissa*

*beviljade tider är väldigt knappt att man hinner, man kan inte göra det där lilla extra för dom. Det är ju det att när man har lärt känna dom då hinner man ju på den tiden man har, men det tar ju lite tid när man kommer till nya kunder.*

Hemtjänstpersonalens hantering av de tilldelade arbetsuppgifterna i förhållande till brukarens behov av stöd och hjälp kan krocka då hemtjänstpersonalen inte alltid kan möta behoven på grund av att det inte finns tid att socialisera med brukaren. Om hemtjänstpersonalen kommer hem till en ny brukare ligger fokus på att utföra de tilldelade arbetsuppgifterna på ett bra sätt. Enligt Atkinson behöver de anställda vara funktionellt flexibla genom att anpassa sitt arbete utifrån verksamhetens och brukarens behov (Atkinson 1984). Behovet här bemöts med att utföra de tilldelade arbetsuppgifterna, flexibiliteten i hemtjänstpersonalens arbete förmår inte täcka behovet av att prata med brukaren om inte någon relation har hunnit skapas.

Frågan ställdes om hemtjänstpersonalen behöver utföra fler arbetsuppgifter utöver de grundläggande insatser som står på schemat och hur de löser det, och informant 6 svarar:

*Om man har tiden kvar att man gör något extra, men aldrig att det påverkar min tid om man säger, utan nej, tiden räcker inte till helt enkelt. Sen vissa dagar kanske det inte räcker till, men då är det ju det att man kan justera om lite med planerna då. Det kan ju komma så att det behövs mer tid, kan ha hänt någon olycka eller vad som helst och det löser ju sig ganska bra faktiskt, måste jag säga. [...] Vi kan styra om lite i schemat och om någon annan har tid, vi har en app där vi skriver om någon behöver hjälp eller allting, vi har ju alltid kontakt, så det funkar faktiskt jättebra. Det är samarbetet som finns till hjälpen och det är otroligt bra, måste jag säga.*

Vid konflikter när det gäller den beviljade brukartiden, när det händer något utanför de insatser som personalen utför, svarar administratörerna på kontoret med att justera om deras arbetsdag. Kommunikationen internt mellan hemtjänstpersonalen sker via en app. De använder sina telefoner för att uppdatera varandra om någon har tid över för att hjälpa till. Konflikter kan uppstå under tiden hemtjänstpersonalen är hemma hos brukaren när de har en viss tid att förhålla sig till, informant 4 ger ett exempel på att:

*Kanske att den inte vill ta sina mediciner och då får jag ringa sköterskan och då tar det tid kanske, eller om man kommer på morgonen och personen inte*

*vill gå upp, men det händer ju inte så ofta men det är väl om det kan ju va att det tar extra lång tid*

Det informant 4 beskriver är att om brukaren inte är förberedd på att ta emot den hjälp brukaren behöver få under en viss tid som hemtjänstpersonalen har att förhålla sig till kan det dra ut på tiden så att de blir sena hem till nästa brukare. Denna situation påminner om det som Vaartio-Rajalin, Näsman och Fagerström (2020) beskriver att mycket arbetstid går till övriga arbetsuppgifter av administrativ karaktär. Det som visar sig här är att hemtjänstpersonalen får lägga tid på att till exempel kontakta sjuksköterskan, vilket kan dra ut på tiden när de behöver samarbete i hur de ska bemöta brukaren som har sin självbestämmanderätt.

Eftersom brukaren har självbestämmanderätt frågade jag om vilka motgångar som kan uppstå för hemtjänstpersonalen i deras arbete när de hjälper brukaren samtidigt som de har en beviljad brukartid att följa. Informant 8 ger ett exempel på att:

*Ja, det kan ju vara en envis kund som vill ha det på sitt sätt, men samtidigt kanske det finns ett bättre sätt och göra det på men den här personen är så envis och den ger inte med sig, så kan det ju vara. Kanske med stödstrumpor att det finns dom som är jättepetiga över hur det ska sitta, sitter det en millimeter för långt ner på tån eller om det sitter för tajt då är det ju åt skogen. Då får man ju sitta där och pilla och rätta och det kan ju dröja ibland. Men då kan man ju påverka det själv genom och stå på sig att strumpan sitter bra, det finns inget som kan hända med det.*

Tolkningen av informant 8 är att det finns en viss utmaning i hur flexibla hemtjänstpersonalen kan vara i sitt arbete. Anser hemtjänstpersonalen att de har gjort sina arbetsuppgifter på ett bra sätt och de upplever att brukaren inte är helt nöjda med deras insatser försöker de samarbeta med brukaren genom kommunikation och förståelse. När personalen känner brukaren ökar chansen att kunna vara flexibel i sitt arbetssätt eftersom hemtjänstpersonalen då känner sig trygga. När det drar ut på tiden behöver hemtjänstpersonalen kommunicera tydligare med brukaren om att de inte kan göra mer än vad de redan har gjort. Det flexibla arbetssättet är därför beroende av att ha en förtroendefull relation med brukaren (Johansson, Högstedt, Nyholm 2020). Det innebär att kunna anpassa de insatser brukaren behöver, stödja brukaren till att ha en självbestämmande roll och delaktighet. Johansson, Högstedt och Nyholm (2020) skriver att en tredjedel av de som har hemtjänst har förtroende för hemtjänstpersonalen med en upplevd

trygghet och känner ett bra bemötande, hälften av brukarna upplever sig ha inflytande i deras insatser och får oftast en lämplig tid hemma hos sig. Både hemtjänstpersonal och brukare har behov av att känna trygghet.

Hemtjänstpersonalens sätt att samarbeta är att de först och främst kommunicerar med brukaren för att båda ska bli införstådda och överens om hur de tilldelade arbetsuppgifterna ska utföras. Uppstår det konflikter i relation till att den beviljade brukartiden inte räcker till kontakter hemtjänstpersonalen administratörerna som lägger scheman och kontakter biståndsenheten för att få mer beviljad tid hemma hos brukaren. Det sker även kontakt med hemsjukvård för att ta emot hjälp när det handlar om vård hemma hos brukaren och samarbete sker mellan hemtjänstpersonalen med att kontinuerligt ha kontakt med varandra ifall någon behöver hjälp.

### **8.3. Flexibelt arbetssätt**

För att hemtjänstpersonalen ska kunna anpassa sina arbetsuppgifter till brukarens situationella behov behöver de ha ett flexibelt förhållningssätt till brukaren och sina arbetsuppgifter. Flexibilitetsstrategiers funktioner åskådliggörs utifrån hemtjänstpersonalens synvinkel i hur de anpassar och använder de tilldelade arbetsuppgifterna när de möter sina brukare. Det går att ta reda på hur hemtjänstpersonalen anpassar sina arbetsuppgifter vid eventuella konflikter i förhållande till brukarens situationella behov och hur hanteringen av de tilldelade arbetsuppgifter utförs. Atkinson kallar detta för *funktionsflexibilitet* när det finns en förändringsbenägenhet i snabba omställningar av nya arbetsuppgifter (Atkinson 1984).

Informanterna uppger genomgående att flexibelt arbete är att anpassa sig efter brukarens behov av stöd och hjälp. Hemtjänstpersonalen måste veta vem brukaren är för att det påverkar hur de hanterar sina arbetsuppgifter och möjliggör tid till att möta brukarens behov. Hantering av flera arbetsuppgifter samtidigt ger effektivitet i arbetet, och att brukaren ska få möjligheten att välja vad de vill ha hjälp med i den mån hemtjänstpersonalen anser sig vara anpassningsbara till den beviljade brukartid de har att förhålla sig till. Denna kompetens leder till ett effektivt arbete, som till exempel att veta hur stödstrumpor ska sättas på och att det kan spara in på deras beviljade brukartid hemma hos brukaren till att kunna utföra andra arbetsuppgifter om det



behövs. Det finns hemtjänstpersonal som upplever att de är begränsade i att vara flexibla i sitt arbete utanför de tilldelade arbetsuppgifter om brukaren har andra behov som de ska bemöta. Informant 3 berättar att *"Den beviljade tiden räcker endast till för att utföra de insatser som ska utföras och inget mer"* och fortsätter:

*Att man är effektiv, att man gör det på det sättet som dom vill ha och att man gör saker som att om jag kokar ett ägg så gör jag liksom saker under tiden som att gå och bädda sängen, ta på stödstrumpor eller så, att man tar tillvara tiden som man har.*

Samma informant berättar vidare att det finns en konflikt mellan att enbart utföra de tilldelade arbetsuppgifterna hemma hos brukaren och en allmän social kontakt: *"Behovet är det sociala, att få prata, men att tiden inte räcker till mer än att få utföra insatserna"*. Samtidigt finns det hemtjänstpersonal som anser att det finns tid över ibland hemma hos brukarna och kan utföra andra arbetsuppgifter än det som ska göras. Informant 6 beskriver:

*Om man har tiden över och det är inte står vad jag ska göra, till exempel plocka lite disk eller såna här grejer, ja då kan man göra det om man har tiden över att man ser hur det ser ut hos brukarna, tycker jag är helt okej faktiskt.*

Frågan ställdes om arbetserfarenhet och kompetens har någon inverkan på hur de tilldelade arbetsuppgifterna utförs när det finns en tidsram att förhålla sig till, en beviljad brukartid, hemma hos brukaren, och informant 7 svarar:

*Ja, men absolut kan man säga, alltså om man ska se det så om man jämför när man började till exempel, det är ju sån jävla skillnad, det är det ju. Utifrån erfarenheter och allt sånt där bara man har varit med och sett liksom*

Det är skillnad på att ha arbetslivserfarenhet inom hemtjänsten eller om hemtjänstpersonalen är ny hemma hos en brukare. Erfarenheten av att utföra de tilldelade arbetsuppgifterna sparar in på den beviljade brukartid som hemtjänstpersonalen har att förhålla sig till. Informanten fortsätter med att förklara på vilket sätt arbetskompetensen kan utnyttjas för att brukartiden kan användas på bästa sätt och hur de går till väga med att:

*Du kommer in och du presenterar dig, du frågar vad man ska göra eller så vet du redan vad man ska göra för att du har läst på innan för att du ska veta vad du har för rutin och vet vad du ska göra, så det är nog främst så.*

Inom hemtjänsten finns det rutiner för att läsa igenom genomförandeplan innan hemtjänstpersonalen går hem till en ny brukare för att veta hur de ska gå till väga i genomförandet av sina tilldelade arbetsuppgifter. Samma informant fortsätter att beskriva vad ett flexibelt arbete är inom hemtjänsten:

*Att det inte ska vara för samma varje dag. För det tycker jag att det blir både tråkigt och så tycker jag inte att man utvecklas lika mycket. För som i början när jag började här då var man lite överallt som vikarie då så kanske man blev satt lite här och var i början medan nu så har det blivit att jag har min rutt och sådär och att jag är hos mina brukare och det kan jag känna nu att det kommer jag liksom ingen vart på, det känner jag att det blir samma varje dag och det blir ju att man tröttnar på sitt jobb då till slut.*

Att ha olika brukare skapar utveckling i hemtjänstpersonalens sätt att hantera sina arbetsuppgifter utifrån brukares behov. Oavsett om det finns tid över från brukartiden eller inte använder hemtjänstpersonalen andra arbetsuppgifter som inte är med på deras arbetsscheman för den dagen när de arbetar. Informant 2 beskriver:

*[...] Det händer ju inte så ofta då, ibland kanske man behöver stanna och andas lite och ibland så kanske man tar dom andra kunderna lite tidigare så att man hinner komma in och dokumentera så det finns ju alltid hål och stoppa i dom här små stunderna om man får till exempel en avbokning så frågar vi kollegerna först om de behöver hjälp och är det inte det så kollar man med planerarna om jag kan tidigarelägga några kunder och sen komma in lite tidigare då, eller städa bilen och lite annat som vi ska göra omkring. [...] Dokumentera ska vi ju göra varje dag men det hinner vi ju inte. Dokumentera innebär att även om det alltid är väl med en kund så ska man ju in och skriva det i ett program och då skriver vi ju där att allt var väl idag, alla bistånd är gjorda, bistånd gjorda är alla bistånd dom har den dagen då eller ja uppgifter. Eller så behöver man dokumentera om det har hänt något om man kanske har pratat med sjuksköterskor. Det är ju så ibland att man kanske inte kan ha pratat med sjuksköterskan när man är inne hos en kund, om dom har hemsjukvård då behöver man ju ta den tiden och stanna och prata med dom på vägen. [...] Vi har ju ett bistånd som vi utgår efter och vi har ju inget tvång som jag måste göra, men jag resonerar att ska en vårdtagare må bra så behöver den alla moment och ibland kanske det handlar om att jag torkar av kylen en extra gång eller pratar en liten stund och det beror ju på om jag har gjort färdigt alla mina bistånd först och jag ser att tiden räcker till då kan man kanske gör det här lilla extra för att få deras vardag lite bättre, det lilla extra kan ju vara att man kanske sitter och pratar en liten stund eller tar en kaffe eller vissa tycker ju om att ha det rent och fräsch och man hjälper till att torka ur kylen eller litet sådär utöver. Jag tycker det är viktigt för att är man gammal och har kämpat ett helt liv så ska man få det, tycker jag.*

Det finns rutiner för att hemtjänstpersonalen ska dokumentera om de saker brukarna behöver hjälp med är gjorda och hur de mår. Detta finns i ett datasystem som personalen använder sig av och där hela verksamheten har tillgång för att läsa. Hemtjänstpersonalen finner sällan tillräcklig med tid för att utföra dessa rutiner på grund av att när det finns tid över från den tid som de egentligen ska använda direkt till brukaren går denna tid till behov av annat typ av hjälp som inte står med i deras tilldelade insatser. Utöver det försöker hemtjänstpersonalen även upprätthålla andra rutiner som inte står med på deras scheman, såsom att kommunicera med hemsjukvården, städa och hjälpa sina kollegor i deras arbete. Det finns ett begränsat utrymme med brukartid för hur långt hemtjänstpersonalen kan vara personcentrerade för brukarens behov under tiden de utför sitt arbete, vilket visar att hemtjänstpersonalens handlingsutrymme i deras arbete är begränsat då de behöver utföra fler arbetsmoment som inte står med på deras arbetsdag. Även här kan studien av Vaartio-Rajalin, Näsman och Fagerström (2020) påminna om balansen ifråga om vad arbetstiden används till, hur mycket tid som används direkt till brukaren och hur mycket tid som används till annat. Här går det att se likheter mellan hur hemtjänstpersonalen använder sin arbetstid och att använda brukartiden på ett flexibelt sätt genom att utföra brukarens arbetsuppgifter samtidigt som personalen har andra arbetsuppgifter att utföra som inte alltid står med i deras arbetsplanering.

Enlig Allvin m.fl. (2006) handlar flexibilitet genom *förtroende* om att hemtjänstpersonalen ska kunna hantera sina arbetsuppgifter utifrån ledningens direktiv. Samtidigt som de beskrivna arbetsuppgifterna ska utföras ska även de icke-beskrivna arbetsuppgifterna klaras av. Ett ökat krav på ett flexibelt arbete förekommer inom hemtjänsten därför att personalen både ska förhålla sig till formella och informella krav i sitt arbete, vilket gör hemtjänstpersonalens arbete relativt svårhanterat. De behöver vara flexibla i sitt arbete för att både tillfredsställa brukarens behov av stöd och hjälp, även i de fall situationella behov uppstår. Samtidigt behöver de förhålla sig till hemtjänstens formella och icke-formella regler vilka skapar krav på flexibilitet i hemtjänstpersonalens arbete.

Det finns hemtjänstpersonal som uppger att de upplever att den beviljade brukartiden inte räcker till för att möta de behov som brukaren har vilket går utöver de beskrivna insatser som de utför.

Informant 9 beskriver:

*Ja, alltså ibland får man ju gå andra ärenden också som man känner att jag går hellre på dom än att brukaren ska gå ut och om det nu är att brukaren har ramlat ett tag tidigare så vill man ju inte att dom går ut det första dom gör och tex ska till apoteket eller någonting, så då har man ju gått till apoteket för den då. Då har väl kanske tiden inte räckt till.*

Det händer att hemtjänstpersonal utför extra insatser när brukaren behöver det som ännu inte har blivit beviljad, vilket får effekter på den beviljade brukartiden. Samtidigt upplever informant 9 att förväntningarna på att utföra de tilldelade arbetsuppgifterna under den beviljade brukartiden kräver anpassning, och att man behöver vara flexibel:

*Ja, från jobbet så måste man ju anpassa sig så att man är prick i tid till folk och att man nu är sen till en person så blir man sen till alla om det inte händer nåt så att man jobbar ihop det.*

Hemtjänstpersonalens hantering av de tilldelade arbetsuppgifterna samtidigt som de tar hänsyn till brukarens behov av stöd och hjälp kan hanteras i enlighet med vad informant 9 beskriver:

*Alltså så som det är hos dom flesta skulle jag vilja säga, är väl att man gör sina arbetsuppgifter som vanligt och kanske pratar samtidigt och sen när det är klart så kanske man sitter ner lite och pratar om dom nu vill att vi ska vara kvar, att man är kvar lite längre än vad själva insatsen tar. För ibland tar vissa insatser mindre tid än den tiden man får och tvärtom.*

Hemtjänstpersonalen förhåller sig flexibelt till sitt arbete också genom att utföra de arbetsuppgifter som brukaren har behov av utöver det som står på deras scheman genom vad informant 10 beskriver:

*Egentligen brukar det vara det som står på schemat, men ibland kanske dom vill att man köper bröd men då gör jag det efter deras tid emellan kunderna eller också gör jag det när jag går hem eller på morgonen innan jag börjar.*

Det händer att hemtjänstpersonalen utför arbete som inte är inplanerat genom att förhålla sig flexibelt genom att utföra arbetsuppgifterna mellan eller innan brukarbesöken om de anser sig ha möjlighet till det. Hemtjänstpersonal uppger att de upplever sig vara flexibla när de ska utföra

sina tilldelade arbetsuppgifter under den beviljade brukartiden. Informant 10 uppger: *”Vara flexibel, göra så gott man kan, man kan inte göra mer än så. För min del går det ju väldigt bra att arbeta på det sättet, kan jag ju säga.”*

För att utföra tilldelade arbetsuppgifterna på bästa sätt under beviljad brukartid samtidigt som man tar hänsyn till brukarens behov av stöd och hjälp beskriver informant 4: *”Respektera hur den vill ha det helt enkelt och jag tycker väl att jag har en bra egenskap att jag är lugn och förtroendegivande och då funkar det bra”*. Att det finns ett förtroende mellan brukaren och hemtjänstpersonalen underlättar deras arbete genom att de kan bli mer flexibla i sina arbetsuppgifter att utföra det brukaren behöver ha hjälp med. Detta står inte alltid uttryckligen i deras arbetsbeskrivning av hur de tilldelade arbetsuppgifterna ska utföras.

Personliga egenskaper hos hemtjänstpersonalen har betydelse för utförandet av arbetet. Informant 5 uppger:

*Jag brukar vara väldigt flexibel med vad som behöver göras just då och vad dom vill ha hjälp med just då. Flexibel är väl det mesta. Vara flexibel och planera. Jag tar det lite som det kommer för varje minut se till och göra något bra utav det. Det kan ju va om jag till exempel bara har en tillsyn hos någon på 20 minuter, det brukar innebära att man bara sitter och pratar och ger lite sällskap. Men då kanske personen behöver hjälp med och posta ett brev istället eller hänga tvätt eller förbereda en måltid som är fryst eller flera saker samtidigt och kunna göra det och hjälpa till med det utan att det är några bekymmer liksom, inga problem.*

Att vara flexibel i sitt arbete som personal i hemtjänsten innebär att både kunna planera hur de tilldelade arbetsuppgifterna ska utföras och att vara förberedd på att utföra arbetsuppgifter rörande stöd och hjälp som svarar mot situationella behov. Lösningen på det är att ha ett flexibelt förhållningssätt till sina arbetsuppgifter. Informant 5 säger:

*Där brukar jag till exempel om en brukare ska ha hjälp med dusch och brukaren klarar sig själv med duschen då kan jag förbereda frukost under tiden, bädda sängen, spara in lite tid där för att kanske sitta och prata lite vid frukosten i stället än och stå i duschen och titta på och då förlorar man ju lite tid där, om det känns okej för brukaren, såklart. Försöka planera och spara in tid och umgås lite.*

När hemtjänstpersonal och brukare har blivit mer bekanta med varandra kan personalen uppmuntra brukaren till ökad självständighet i vardagen genom att vara deras förlängda arm. Den ökade förtroendet med varandra ökar flexibiliteten i arbetet för hemtjänstpersonalen i sina arbetsuppgifter. Samarbetet mellan hemtjänstpersonalen och brukarna utvecklas över tid när de väl har lärt känna varandra. Informant 8 beskriver:

*Om vi säger ett exempel som där jag är hos tre gånger om dagen, på morgonen vet jag ju exakt att det är frukost, mediciner, stödstrumpor, alltså att man kollar över och tar fram något ur frysen till middagen och sen om vi säger andra besöket då diskar jag, kanske kollar igenom badrummet, toaletten, sopor att man gör såna saker. Det är det besöket så är det ju liksom mat och disk, om man är där hela veckan då vet man ju det att det var bytt i sängen på tisdagen och då kanske man byter igen på fredagen. Då har man ju lite mer koll på att allting blir gjort. Det är ju inte så att nu ger vi mediciner och går, även om det bara står medicin. Man kollar ju över lite hur det ser ut hos dom.*

Att få gå till en och samma brukare öppnar ögonen på hemtjänstpersonalen att se över brukarnas hem en extra gång för att själva ta initiativet till att hjälpa brukaren med de behov som de inte alltid uttrycker och som kan ge ett ökat välbefinnande i deras vardag. Detta gör att hemtjänstpersonal blir mer flexibla i hanteringen av sina arbetsuppgifter då de vet vad de kan vänta sig under dagen, om vad som behöver göras när de får gå till en och samma brukare. Informant 1 säger: *"Man ska ju kunna vara flexibel, jag skulle säga till 100 procent"*.

#### **8.4. Kontinuitet**

Kontinuitet bygger på att det är samma individ från hemtjänsten som kommer till brukaren. Denna relation skapar trygghet då rutinerna mellan brukare och hemtjänstpersonal skapas. Kontinuitet sparar in på brukartid för då vet hemtjänstpersonalen vilken typ av hjälp brukaren oftast behöver få och kan lägga upp sina arbetsrutiner på ett sätt som blir mer effektivt och vet hur brukaren vill bemötas. Det skapar förtroende hos brukarna när hemtjänstpersonalen får tid över att tala mer med brukarna och uppmuntrar dem att bli mer självständiga i det som brukarna själva kan utföra.

Förtroendet mellan hemtjänstpersonalen och brukarna är en förutsättning för arbetet. Ökat förtroende skapar ökad frihet och därmed ökad flexibilitet i arbetet. När personal och brukare

känner varandra ökar friheten för hur arbetsuppgifterna kan utföras som i sin tur öppnar för att tillgodose även de situationella behoven. Kontinuitet blir därför en betydelsefull del i hemtjänstpersonalens arbete då de samtidigt ska vara flexibla i sitt arbete för att möta brukarens behov av stöd och hjälp, och göra sådant som inte alltid står med i de tilldelade arbetsuppgifterna. Betydelsefullt är också hur personen från hemtjänsten genom att förhålla sig till brukarens behov hanterar sina arbetsuppgifter och om de själva tar initiativ till vilka arbetsmoment som behöver utföras eller inte.

Frågan ställdes om hur viktigt det är med kontinuitet hos brukarna, hur det påverkar hemtjänstpersonalens arbetsinsatser och den brukartid de har att använda sig av. Informant 8 svarade:

*Det betyder ju väldigt mycket, men som sagt man lär ju sig hur dom fungerar och vad dom vill och hur man gör och lägger upp allting och då känner dom sig trygga också, Dom tycker ju heller inte att det är roligt om det kommer en massa olika människor hela tiden och dom får berätta hela tiden vad som ska göras och var grejerna finns, så det är ju mycket trygghet i det.*

Hemtjänstpersonalen uppger att de upplever att kontinuitet skapar trygghet för brukaren då de vet vilka personer som hjälper dem med deras insatser och inte behöver förklara varje gång på vilket sätt och hur de vill få stöd och hjälp. Det är betydelsefullt att brukare och hemtjänstpersonal känner varandra. Förtroenhetskunskapen är kompetens för hemtjänstpersonal i enlighet med Atkinsons modell "The flexible Firm" då förtroenhetskunskapen om brukaren har stor betydelse för kvaliteten i arbetet. Informant 5 uppger:

*Jag behöver sällan stressa ihjäl mig hemma hos dom om jag har mitt vanliga schema. Att jag åker till samma. Det är viktigt för mig, för att jag gillar att veta precis vad jag ska göra och att det inte blir det här hoppiga, hoppa omkring och det är ju blir olika tider och så jag gillar och ha mitt, jag trivs med det och så jag lär känna dom och man får en relation med dom. Så för mig är det ju viktigt.*

Betydelsen av en bra relation mellan hemtjänstpersonal och brukaren är ömsesidig. På samma sätt är det viktigt att det finns ett ömsesidigt förtroende mellan personalen och ledningen. Om ett sådant ömsesidigt förtroende finns är det lättare för både ledningen och personalen i den direkta verksamheten att tillåta en viss flexibilitet av arbetsuppgifter hemma hos brukarna. Av

denna anledning är det därför mycket viktigt att det finns ett sådant förtroende mellan verksamhetens olika nivåer. Denna studie har koncentrerats på relationen hemtjänstpersonalen och brukarna. Det är lika viktigt för hemtjänstpersonalen att lära känna sin brukare som det är för brukare att lära känna sin hemtjänstpersonal. Om det uppstår ett ömsesidigt förtroende mellan brukaren och personalen så kan personalen på ett bättre sätt genomföra sina arbetsuppgifter, inklusive de som uppstår på grund av situationella behov (Allvin m.fl. 2006). Det kan sparas in på beviljad brukartid hos vissa brukare och mer tid kan istället läggas på andra brukare som har behov av det, samt att personalens förhållningsätt till sitt arbete kan bli mer flexibelt i hur de använder sin brukartid på de tilldelade arbetsuppgifterna. Informant 2 berättar:

*För brukarna är det ju jätteviktigt, det märker man ju. Dom vill ju ha någon att lita på för vi kommer ju in i deras hem så det är ju jätteviktigt för dom att känna tillit till oss. Som sagt, känner man dom så är det lite mer att ge och ta, så kanske man kan ge en extra tid till någon och sen kanske man behöver gå lite tidigare för att det har dragit ut på någonting innan och det blir ju lite mer förståelse om man samarbetar med dom och är lite ärlig.*

Om hemtjänstpersonalen kan brukarnas rutiner kan de spara in mer beviljad brukartid till andra arbetsuppgifter som ökar deras flexibilitet i arbetet. Informant 1 säger: ”Ja, då kan man spara in mer tid, för då går det oftast snabbare, då vet man ju exakt vad man ska göra.” Dessutom kan brukarna känna sig otrygga då det kommer ny personal som brukaren inte har förtroende för och tar då inte emot den hjälp de egentligen behöver. Samma informant säger: ”Ja, det gör det, för att om dom är otrygga så blir dom ju lite mer tillbakadragna och liksom kanske inte alltid vill ta emot den hjälp som de egentligen behöver.” Det flexibla arbetet för hemtjänstpersonalen påverkas då de inte kan möta brukarens behov av stöd och hjälp och behöver fokusera sig på hur de tilldelade arbetsuppgifterna utförs.

När hemtjänstpersonalen har brukartid över är det betydelsefullt att sitta och prata med brukaren en stund. Informant 7 beskriver:

*Ja när jag är kvar hos brukaren då och man har tid över, den tiden brukar jag använda till socialt oftast och sen frågar jag ju oftast om det är någonting de behöver mer hjälp med, kanske någonting litet så där. Man ska ju inte göra för mycket utöver, så är det ju. Men det finns ju alltid någon sånt där liten smågrej eller om man bara är social och sitter och pratar, det gör väldigt mycket för personen och det märker man på dom också, tycker jag.*



Informanterna uppger att de anser att relationen till brukaren påverkar den tid de har att förhålla sig till när hjälpen ges då brukaren talar om vad de behöver hjälp med. Informant 9 beskriver:

*Jag tycker ju att relationer är väldigt viktigt så, för att det är lättare att faktiskt hjälpa någon som öppnar upp sig för en än en som inte gör det och bara säger att det är ingenting, till exempel.*

I Nesto-rapporten (Johansson, Högstedt, Nyholm 2020) beskrivs vikten av kontinuitet för ett flexibelt arbete som svarar mot både tilldelade arbetsuppgifter och mot situationella behov. Samtidigt kan för hög kontinuitet bli en utmaning för hemtjänstpersonalen om de inte upplever sig ha någon möjlighet att lämna när den beviljade brukartiden är slut hemma hos brukaren. En allt för hög trygghet hos brukaren kan också begränsa hemtjänstpersonalens arbete. Informant 7 berättar:

*För om det är någon man bara har varit hemma hos någon gång om man inte har en god relation till att det kan vara första gången jag kommer, då har man inte så mycket att prata om kanske. Medan om det är någon jag alltid kommer till då har vi något att snacka om, varje gång och dom är ju trygga med och fråga vad som helst och sådär. De pratar gärna, kanske drar någon historia precis innan man går och det kan ha varit att man till och med säger: "Ja nu ska jag gå". Och så börjar dom att dra en historia [...] ibland vill man inte att de ska dra den här extra historien för att jag har inte tid idag och sådär och gör dom det ändå och så är man ju trevlig som man är och så står man där och lyssnar till dom är klara och så går man sen.*

Utmaningen med hemtjänstpersonalens roll i en brukares hemmiljö är att deras arbete till viss del blir informellt. Den personliga relationen de har med brukarna gör att de måste skilja på sin professionalitet i sitt arbete och relationen till den brukaren de bemöter (Abrams, Vandrevala, Samsi & Manthorpe 2018). Informant 7:s beskrivning går att relatera till studien i London där hemtjänstpersonalen klargjorde vad de anser det innebära att ha en roll inom hemtjänsten. Arbeta rollen innebär både skyldigheter att bemöta brukarens behov av stöd och hjälp, som inkluderar relationen till brukaren, samtidigt som de ska ha ett flexibelt förhållningssätt till arbetet (Abrams, Vandrevala, Samsi & Manthorpe 2018). Detta stämmer överens med mina resultat.

## **9. Slutresultat och diskussion**

Slutsatser som knyter ihop resultatet med syfte och frågeställningar presenteras nedan. Fyra teman har kommit fram genom analysen, arbetserfarenhet, samarbete, flexibelt arbetssätt och kontinuitet som har med hemtjänstpersonalens hantering av arbetsuppgifter att göra. Det har förhoppningsvis bidragit till en ökad förståelse av hemtjänstpersonalens perspektiv på att möta brukarens behov av stöd och hjälp i förhållande till en beviljad brukartid.

Syftet med studien var att ge en bild av vad ett antal personer som arbetar inom hemtjänsten har för uppfattning om hur de hanterar balansen mellan sina tilldelade arbetsuppgifter och brukarens situationella behov.

Frågeställningarna var:

- Hur hanterar hemtjänstpersonal sina enligt arbetsschema tilldelade arbetsuppgifter i förhållande till brukarens behov av stöd och hjälp?
- Finns det några sätt som hemtjänstpersonalen kan anpassa sina arbetsuppgifter vid eventuella konflikter mellan brukarens behov av stöd och hjälp i förhållande till brukarens situationella behov?

Nedan sammanfattas resultaten.

### **9.1. Arbetserfarenhet**

Studien visar att hemtjänstpersonal anser att arbetserfarenhet är en betydelsefull kompetens. Det är frågan om en förtrogenhetskunskap som bygger på en relation mellan en individuell brukare och en individuell hemtjänstpersonal. Det gör att hemtjänstpersonal kan känna sig mer förberedda när de tilldelade arbetsuppgifterna utförs och underlättar deras arbete. När hemtjänstpersonalen har lärt känna brukaren vet de hur deras arbetsinsatser ska ske för att möta brukarens behov av stöd och hjälp. Denna förtrogenhet leder till att de kan förhålla sig mer flexibelt i sitt arbete. Hemtjänstpersonalen upplever att brukarens förväntningar på dem är att utföra de tilldelade arbetsuppgifterna på den beviljade brukartiden. Samtidigt upplever personalen att de ibland behöver utföra fler arbetsinsatser än vad som är beviljat för brukaren. Det hanteras genom att kommunicera med brukaren om de kan hjälpa till med insatserna såsom att

de själva duschar, och då kan hemtjänstpersonalen utföra en annan insats under tiden. När hemtjänstpersonalen vet vem brukaren är kan de också avgöra om de kan handla något som brukaren har slut på emellan brukarbesöken, beroende på hur lång tid det tar. Hemtjänstpersonalens arbetserfarenhet hemma hos brukaren avgör om de kan utföra andra arbetsuppgifter utöver de som är beviljade för brukaren att få hjälp med. Detta gör att de kan se över sin arbetsdag om de har tid för att utföra fler insatser under arbetsdagen eller inte när de vet vem brukaren är och känner till dennes behov av stöd och hjälp. Hemtjänstpersonalens arbetssituation utmanar det Atkinson kallar *kompetens*, då kompetens för hemtjänstpersonal i stor utsträckning bygger på relationen till brukaren. Naturligtvis måste även formell kompetens beaktas, med det jag vill trycka på är behovet av denna situationsspecifika arbetskompetens som arbete inom hemtjänsten bygger på. Resultaten visar också att de intervjuade i min utvalda hemtjänstpersonalgrupp uppfattar att brukare har högre förväntningar på att få sina situationella behov tillgodosedda än vad hemtjänstpersonalens omständigheter kan tillåta.

## **9.2. Samarbete**

Hemtjänstpersonalen i denna studie tillämpar samarbete genom att ha kontinuerlig kontakt under arbetsdagen med sina arbetskollegor. De tar kontakt med administratörerna när arbetsdagen behöver planeras om. Det flexibla arbetssättet har primärt fokus på organisationens behov av flexibilitet, vilket kan jämföras med vad Karlsson (2006) skriver som uppmärksammar att den enskilda hemtjänstpersonalen styrs av sin administration mer än sin situation i det direkta mötet med brukaren. Ifall det uppstår konflikter i att utföra de tilldelade insatser hemma hos brukaren, såsom att ge medicin som är ordinerat av hemsjukvården till hemtjänstpersonalen och brukaren inte är villig att ta emot det, har de fortfarande självbestämmanderätt genom att tacka nej. De får då kontakta hemsjukvården och följa upp situationen. När det sker ett samarbete med brukaren medan hemtjänstpersonalen utför sitt arbete medför att de kan förhålla sig mer flexibla till brukarens behov om brukaren önskar få andra insatser bli utförda. För att det ska fungera behöver både hemtjänstpersonal och brukaren vara införstådda och överens om vilka insatser personalen utför för att bemöta brukarens situationella behov under den brukartid hemtjänstpersonalen har att förhålla sig till. Konflikter i samarbetet kan uppstå om hemtjänstpersonalen inte känner brukaren väl. Då blir flexibiliteten i arbetet begränsad hemma hos brukaren. Det är när fokus ligger på att utföra de tilldelade arbetsuppgifterna genom att ha en konstruktiv konversation med brukaren om hur de tilldelade

insatserna hemtjänstpersonalen ska utföra för brukaren, samtidigt som önskemål om andra insatser inte kommer fram, som brukaren kan behöva få hjälp den dagen som konflikter kan uppstå. Om dessutom brukaren inte är förberedd på att ta emot den hjälp som hemtjänstpersonalen ska utföra under den beviljade brukartiden kan det dra ut över tiden som gör att hemtjänstpersonalen kan bli sen till nästa brukare. Därför finns det en utmaning i hur flexibla hemtjänstpersonalen kan vara i sitt arbete. Anser personalen att de har utfört de arbetsuppgifter som beviljats brukaren och ändå upplever att brukaren inte är helt nöjd med deras insatser försöker de samarbeta med brukaren genom att tala med brukaren och få ökad förståelse vilket i sin tur kan påverka att tiden hos brukaren inte alltid räcker till.

### **9.3. Flexibelt arbetssätt**

Det flexibla arbetet innebär att veta vem brukaren är då det underlättar hur arbetsinsatserna utformas hemma hos brukaren. Det har stor betydelse *vem* som är hemtjänstpersonal. Det personliga har betydelse. När hemtjänstpersonalen har en relation till brukaren kan de planera hur de lägger upp sitt arbete hemma som sparar in på den beviljade brukartiden för att kunna anpassa andra insatser som brukaren önskar eller utföra andra arbetsuppgifter på sin arbetstid som behöver göras. För arbete i hemtjänst kan alltså den personliga flexibiliteten betraktas som en kompetens, något som ingår i kärnan i modellen "*The flexible Firm*". Samtidigt finns det ett begränsat utrymme i hur långt det flexibla arbetet räcker till när det gäller att utföra fler arbetsuppgifter och ge stöd och hjälp till brukaren, då det finns begränsad tid som personalen ska förhålla sig till hemma hos brukaren. En reflektion jag har gjort är att det är skillnad på att vara flexibel på individnivå och organisationsnivå. Det är en sak att vara flexibel i mötet med den individuella brukaren och en annan sak att vara flexibel i förhållande till personalgruppen.

### **9.4. Kontinuitet**

När hemtjänstpersonalen kontinuerligt går hem till samma brukare skapar det en trygghet för både personal och brukare i hanteringen av arbetsuppgifterna. Den ökade tryggheten leder till att hemtjänstpersonalen kan lägga upp sin arbetsdag på ett sätt som möter brukarens behov av stöd och hjälp. Kontinuitet och relationsbyggande är varandras förutsättningar.

## **9.5. Slutsats**

Varje enskild hemtjänstpersonal har att hantera konflikten mellan att tillmötesgå den enskilda brukarens behov av stöd och hjälp och att verksamhetens behov av omsorgsarbete blir utfört. Detta betyder att det finns en spänning mellan att ha ett flexibelt förhållningssätt för brukarens skull eller för verksamhetens skull. Ytterst handlar detta om en konflikt mellan att betrakta brukare i hemtjänsten som en individ eller som ett kollektiv, det vill säga att se brukare inom hemtjänsten som en enhetlig grupp. Hanteringen av arbetsuppgifter inom hemtjänsten är beroende av att det finns ett förtroende mellan brukaren och personalen för att i högre grad kunna hantera arbetsuppgifter som möter både brukarens- och verksamhetens behov. Detta beror på att förtroende mellan personal och brukare leder till att personalen kan bli mer flexibla i hanteringen av sina arbetsuppgifter genom att både prioritera och planera sin arbetsdag. På samma sätt är det viktigt att det finns ett förtroende mellan hemtjänstpersonal och ledningen. Om ett sådant förtroende finns, är det mycket större möjligheter för hemtjänstpersonalen att utföra sitt arbete på ett mer flexibelt sätt i sitt konkreta arbete hemma hos brukarna. Det finns ett förtroende mellan hemtjänstpersonal och ledningen såsom det finns ett förtroende mellan hemtjänstpersonal och brukaren. Kravet på att vara flexibel i sitt arbete som hemtjänstpersonal behövs för att de ska kunna möta brukarens behov av stöd och hjälp, samt klara av de situationella behov som uppstår.

## **9.6. Vidare forskning**

Resultatet av denna studie har väckt många nya frågor. En av dem handlar om den individuella hemtjänstpersonalens attityd till sitt arbete och vilken betydelse attityden har till hemtjänstverksamhetens kvalitet. En annan studie skulle kunna göras om hur chefer prioriterar uppgifter i verksamheten, och då intresserar jag mig både för tilldelade arbetsuppgifter, beviljad brukartid och möjligheterna att svara upp mot brukarens situationella behov. Till denna bild kan också hemtjänstpersonalens arbete med dokumentation läggas, vilket gör situationen för chefens arbete ännu mer komplex att hantera. Ytterligare en studie skulle kunna röra uppfattningar om vad som skapar kvalitet inom hemtjänsten. Ett problem med en sådan studie skulle naturligtvis vara att definiera begreppet ”kvalité”, men det skulle kunna ingå i en sådan studie.

Det vore också slutligen värdefullt att närmare undersöka bemötandet av brukarens behov av stöd och hjälp och samtidigt studera behovet av effektivitet inom hemtjänstverksamheten samt att stödja hälsofrämjande arbete hos hemtjänstpersonalen, och hur dessa olika delar samspelar.

## Källförteckning

- Abrams, R. Vandrevalla, T. Samsi, K., & Manthorpe, J. (2018). The need for flexibility when negotiating professional boundaries in the context of home care, dementia and end of life. *Ageing & Society*, 2019 (39), 1976-1995. doi:10.1017/S0144686X18000375.
- Allvin, M. Aronsson, G. Hagström, T. Johansson, G., & Lundberg, U. (2006). *Gränslöst Arbete – socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Malmö: Liber AB.
- Atkinson, J. (1984). *Manpower Strategies for Flexible Organisations*. Brighton: Institute of Manpower Studies, University of Sussex. *Personel Management*, 1984, 28-31.
- Håkansson, K. & Isidorsson, T. (2007). Flexibilitet och nya bemanningsstrategier: Flexibilitet ur ett teoretiskt perspektiv. I B. Bengtsson, M & Berglund, T (Red.), *Arbetslivet*. (s. 203-224). Lund: Studentlitteratur AB.
- Börnfeldt, P-O. (2019). *Arbetsorganisation i praktiken: En kritisk introduktion till arbetsorganisationsteori*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Karlsson, J. Ch. & Eriksson, B. (2000). *Flexibla arbetsplatser och arbetsvillkor. En empirisk prövning av en retorisk figur*. Lund: Arkiv Förlag.
- Karlsson, J. C. & Eriksson, B. (2003). "Flexibilitet i praktiken". I Sandberg, Å. (red.). *Ledning för alla? Perspektivbrytningar i arbetsliv och företagsledning*. Stockholm: Prisma.
- Karlsson, J Ch. (2006). Bra och dålig flexibilitet – en litteraturoversikt. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*. 12(3), 135-146.
- Karlsson, Jan Ch, (2007). For whom is flexibility good and bad? An overview. I: Furåker, Bengt, Håkansson, Kristina, & Karlsson, Jan Ch. (red.) *Flexibility and Stability in Working life*. Houndmills, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- David, M., & D. Sutton, C. (2019). *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Eldås, L., & Gidenstam, G. (2007). *Brukartid i fokus: Ett sätt att mäta effektivitet i kommunal verksamhet*. (SKLrapport, 2007:14). Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.
- Eriksson, B. (2007). Flexibilitet - ett exempel från forskning om flexibla organisationer och dess konsekvenser för arbetsmiljön. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 13(3-4), 43-56.
- Göteborgs Stad Stadsledningskontoret. (2015). *Riktlinjer för hemtjänst*. Göteborg: Stadsledningskontoret.
- Johansson, K. Högstedt, K., & Nyholm, L. (2020). *Hälsofrämjande vanor bland äldre – har hemtjänsten en roll att spela?*. Handen: Nestor Forskning och utveckling för äldre.
- Länsstyrelsen Västra Götaland. (2021). Att bli äldre. I *Boken om Sverige*. Göteborg: Länsstyrelsen.
- Nationalencyklopedin. (2021). *Flexibel*. Hämtad 2021-08-13 från *Nationalencyklopedin*, flexibel. <http://www-ne-se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/flexibel>
- Patel, R., & Davidson, B. (2015). *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Socialstyrelsen (2019). Öppna jämförelser 2018 – Vård och omsorg om äldre. Jämförelser mellan kommuner och län. Socialstyrelsen Artikelnummer 2019-2-2. Stockholm: Socialstyrelsen.

Vaartio-Rajalin, H. Näsman, Y., & Fagerström, L. (2019). Nurses' activities and time management during home healthcare visits. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 2020(34), 1045-1053. doi 10.1111/scs. 12813.

Vetenskapsrådet. (2017). God forskningssed. Stockholm: Vetenskapsrådet.

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



# Bilagor

## Intervjuformulär medarbetare

### Introduktion

- Hur länge har du arbetet inom hemtjänsten?
- Vilket typ av arbetslivserfarenhet och kompetens är viktigt för dig när du arbetar hemma hos brukaren och har en viss tid att förhålla dig till?
- Vilka motgångar finns det i ditt arbete när du ska utföra de beskrivna insatserna samtidigt som du ska ta hänsyn till brukaren?

### Tid

- Tycker du att den beviljade tiden räcker till när du ska hjälpa brukaren? Om inte, hur löser du det?
- Om den beviljade tiden räcker till att möta brukarens behov, vad behöver du använda resterande tid till som är över?
- Behöver du utföra arbetsuppgifter utöver det som står på ditt schema? Vilka arbetsuppgifter behöver du utföra då?
- Hur löser du de resterande arbetsuppgifter som du utför hemma hos brukaren, utöver de grundläggande insatser som står på schemat?

### Relationer

- Har din relation med brukaren en påverkan på den tid du har att förhålla dig på schemat? På vilket sätt påverkar det ditt arbete hemma hos brukaren, berätta mer?
- Är kontinuitet hos brukarna en fördel eller nackdel under en arbetsdag för dig, på vilket sätt då?
- Kan du beskriva hur kontinuitet påverkar ditt arbete utefter den tid du har att förhålla dig till?
- På vilket sätt är kontinuitet till fördel och nackdel för dig i ditt arbete när du har en viss tid att förhålla dig till när du är hemma hos brukarna?
- Hur viktigt är det med att det finns ett förtroende mellan dig och brukaren när du ska utföra de beviljade insatserna och hur påverkar det den brukartid du har att förhålla dig till?

### Böjlighet/anpassningsbarhet/flexibelt arbetssätt

- Behöver du utföra fler arbetsuppgifter utöver de grundläggande insatser som står på schemat, och vad gör du då?
- Hur påverkar brukartiden som du har i ditt schema ditt arbete när du möter brukaren? Hur ser handlingsutrymmet ut i ditt arbete?
- På vilket sätt arbetar du när du ska hjälpa brukaren, vad är viktigt att tänka på för att brukartiden ska räcka till?

- Hur ser du på din roll när du hjälper brukaren samtidigt som du har en tid att anpassa dig efter, vad är viktigt att tänka på?
- Vilka är dina viktiga personliga egenskaper som du använder dig av när du hjälper brukaren i deras beslutade insatser så att tiden ska räcka till?
- Behöver du anpassa dina arbetsuppgifter efter vad brukaren har för behov av utöver det som står på ditt schema och räcker brukartiden till? Om inte, vad gör du då?

## **Kompetens**

- Vilka kompetenser anser du är viktiga att ha för att möta brukarens behov utifrån de beviljade insatser som du har att förhålla dig till?
- På vilket sätt har din kompetens i ditt arbete relevans för att möta brukaren utefter den tid du har att förhålla dig till och hur påverkar det dina arbetsuppgifter?
- Vilka kompetenser är viktiga att ha för att brukartiden ska räcka till och anser du att du har dessa kompetenser?
- På vilket sätt kan din arbetskompetens användas för att använda brukartiden på bästa sätt, hur går du till väga i dina arbetsuppgifter?

## **Konflikter**

- Vilka motsägelser finns det i de förväntningar som finns i ditt arbete gentemot det arbete som du ska utföra när du har en brukartid att förhålla dig till? Hur löser du det?
- Ser du några skillnader i det arbete du utför när du möter brukaren gentemot det som står beskrivet på ditt schema och hur påverkar det den brukartid du ska förhålla dig till?
- Vilka risker finns det i din roll när du hjälper brukaren i deras hemmiljö när du ska utföra de beskrivna insatserna på ditt schema och har en tid att följa? Hur påverkar det din professionalitet?
- Eftersom brukaren har självbestämmanderätt, vilka konflikter kan uppstå för dig när du ska hjälpa brukaren med deras insatser när du har en viss tid att förhålla dig till?
- Finns det något mer du vill dela med dig när det gäller hemtjänstpersonalens arbetsätt och en tid att förhålla sig till när brukaren ska få stå i centrum?
- Har du några frågor?

## Omarbetat intervjuformulär

- Hur länge har du arbetet inom hemtjänsten?
- Tycker du att tiden alltid räcker till när du är hemma hos brukaren, om inte vad kan det bero på och hur hanterar du det?
- Om det finns tid över från brukartiden vad använder du den tiden till?
- Behöver du utföra andra arbetsuppgifter hemma hos brukaren utöver det som står på ditt schema, vad gör du då och räcker tiden till, hur löser du det?
- Har din relation med brukaren en påverkan på hur din tid hemma hos brukaren räcker till eller inte?
- Påverkar din relation med brukaren den tiden du har att förhålla dig till på ditt schema när du arbetar, på vilket sätt då?
- Hur viktigt är det med kontinuitet hemma hos brukarna, hur påverkar det dina arbetsinsatser och den brukartid som du har att använda dig av?
- När du ska hjälpa brukaren, vad är viktigt att tänka på för att brukartiden ska räcka till?
- Vilka är dina viktiga personliga egenskaper som du använder dig av hemma hos brukaren så att brukartiden ska räcka till och vad är viktigt att tänka på?
- Hur ofta behöver du anpassa dina arbetsuppgifter utefter brukarens behov utöver dom beskrivna insatserna du har på ditt schema och vad får du göra då, känner du att brukartiden räcker till?
- Anser du att din kompetens och arbetslivserfarenhet har en påverkan på hur du utför de beviljade insatserna när du ska möta brukaren och hur påverkar det brukartiden?
- Vad finns det för förväntningar på dig när du ska utföra de beviljade insatserna hemma hos brukarna och har en tid att anpassa dig till?
- Hur påverkar dessa förväntningar ditt arbete hemma hos brukaren när du samtidigt har en tid att följa, hur löser du det?
- När du är hemma hos brukaren så är du i deras hemmiljö, hur kan det påverka din professionalitet i ditt arbete och den tid du har att förhålla dig till och hur löser du det?
- Eftersom brukaren har självbestämmanderätt, vilka motgångar kan uppstå för dig i ditt arbete när du ska hjälpa brukaren samtidigt som du har en brukartid att följa?
- På vilket sätt formar du ditt arbete om det finns motgångar i ditt arbete hemma hos brukaren och hur hanterar du det?
- Vad innebär ett flexibelt arbete för dig när du har en brukartid att följa?
- Hur hanterar du dina arbetsuppgifter hemma hos brukaren på bästa sätt samtidigt som du tar hänsyn till brukarens sociala och mentala behov när du har en brukartid att följa?
- Finns det något mer du vill dela med dig av när det gäller ditt arbete hemma hos brukaren och en tid att följa?
- Har du några frågor?

**Institutionen för Sociologi och Arbetsvetenskap**

**Göteborgs Universitet**

*Projektets titel: Hantering av arbetsuppgifter*

*Examensarbete i arbetsvetenskap*

### **Samtyckesformulär**

Härmed ges samtycke till intervju inom ramen för projektet Arbetstagarna syn på vad ett flexibelt arbete innebär utefter den tidram de har att förhålla sig till hemma hos brukaren. Jag bekräftar att jag har fått information om studiens syfte, att deltagande är frivilligt och att jag när som helst kan avbryta deltagandet utan att behöva ange skäl, samt att intervjumaterialet kommer att anonymiseras och hanteras konfidentiellt. Jag bekräftar också att jag har haft möjlighet att ställa frågor och fått dem besvarade.

Jag samtycker till att intervjun blir inspelad.

_____	_____	_____
Deltagarens namn	Signatur	Datum
_____	_____	_____
Studentens namn	Signatur	Datum