

Omsorgsvardag under skiftande organisatoriska villkor

– en jämförande studie av den nordiska hemtjänsten

Marta Szebehely

Såväl nordiska som internationella forskare tar ofta för givet att de nordiska länderna är sinsemellan mycket lika när det gäller hur omsorgen om äldre är utformad. Samtidigt finns det mycket få komparativa studier som har intresserat sig för välfärdsstaten som arbetsgivare på äldreomsorgsområdet. På basis av en omfattande litteraturöversikt och en kvalitativ studie av hemtjänsten i tre nordiska huvudstäder diskuteras i denna artikel hemtjänstens organisationsförändringar och hur personalens omsorgsvardag präglas av de nya styrprinciperna – men också hur personalen aktivt och i hemlighet kringgår sina organisatoriska villkor.¹

I en nyligen publicerad forskningsöversikt analyseras den samhällsvetenskapliga och humanistiska äldreomsorgsforskningen i Norden. Studien är initierad och finansierad av Nordiska ministerrådet, och har genomförts av en grupp forskare i alla de fem nordiska länderna (se Szebehely (red.) 2005).² I översikten konstateras att det finns ett påtagligt begränsat utbyte mellan nordiska forskare; det finns få komparativa studier – särskilt inom arbetsmiljöområdet – och nordiska äldreomsorgsforskare hänvisar betydligt oftare till anglosaxiska kollegor än till forskare i de andra nordiska länderna.

Översikten visar också att äldreomsorgsforskning är ett stort och viktigt forskningsfält i alla de nordiska länderna, även om omfattning och inriktning varierar. Så till exempel ingår forskning om äldreomsorg ofta som en del i en socialpolitisk välfärdsforskningstradition i Finland (se t. ex. Kautto 2001; Anttonen, Baldock & Sipilä 2003), medan socialpsykologiska perspektiv är van-

ligare i Norge än i övriga Norden (ex. Daatland & Herlofsen 2004; Slagsvold & Solem 2005). Humanistisk, kulturgerontologiskt orienterad, forskning om äldre människors liv står förhållandevis stark i Danmark (se t. ex. Swane 1996; Blaakilde 1999), liksom en teoretisk, diskursorienterad tradition (ex. Dahl 2000, 2004; Højlund 2004). I Sverige, men också i Norge, finns en stark tradition av vardagsorienterad forskning, främst inom hemtjänsten. Denna forskningsinriktning sätter *omsorgens praktik* i relation till *verksamhetens organisering* och intresserar sig för hur det vardagliga mötet mellan den äldre hjälptagaren och omsorgspersonalen ter sig under olika villkor.

Fler kontakter mellan nordiska äldreomsorgsforskare skulle sannolikt inte bara lära oss mer om likheter och skillnader i de nordiska ländernas äldreomsorg. Ett ökat utbyte mellan de olika ländernas skilda forsknings-traditioner skulle också kunna vara stimulerande för forskningsfältet, och bidra till

utvecklandet av teoretiska perspektiv som bättre än anglosaxiska är anpassade för den nordiska socialpolitiska verkligheten.

Ett syfte med denna artikel är att bidra till ett ökat inomnordiskt forskningsutbyte genom att återge några resultat från en unik nordisk komparativ studie av hemtjänstpersonalens vardag och villkor. Studien relateras till tidigare nordisk forskning om hemtjänstens organisationsförändringar och hur dessa förändringar har påverkat personalen och de äldre. Den kvalitativa studien ger konkreta bilder av likheter och skillnader i hemtjänstens styrprinciper och vardag – men också av personalens motstånd mot delar av dessa styrprinciper. Fallstudien används här som både en *illustration* till och en *problematisering* av den nordiska hemtjänstens generella moderniseringstrender. Artikeln har också ett *metodologiskt* syfte: att lyfta fram en forskningstradition inriktad på omsorgspersonalens vardag under olika organisatoriska villkor, och därmed förhoppningsvis bidra till ett ökat intresse för detta perspektiv.

Omsorgens vardag och villkor

En av de första samhällsforskare som började intressera sig för omsorgspersonalen är Kari Wærness vid universitetet i Bergen. För mer än 20 år sedan beskrev hon den norska hemtjänsten som ett viktigt välfärdsområde, med särskild betydelse för kvinnor på bägge sidor om omsorgsrelationen (se t. ex. Wærness 1980, 1983, 1984). En annan förgrundsgestalt är Rosmari Eliasson-Lappalainen vid Lunds universitet, som något senare och inspirerad av Wærness började utforska den svenska hemtjänsten (se t. ex. Eliasson m fl 1984; Eliasson 1987). Gemensamt för de båda forskargrupper som växte fram kring dessa omsorgsforskningens 'grand old ladies' är ambitionen att betrakta verksamheten inifrån och "nerifrån" – från

de närmast berörda parternas perspektiv – och en strävan att kombinera vardagsperspektivet med ett feministiskt socialpolitiskt perspektiv (för en personlig tillbakablick på forskningsfältet se Eliasson-Lappalainen m fl 2005).

Det projekt som här ska redovisas har sin bakgrund i forskargruppen kring Rosmari Eliasson-Lappalainen, där jag själv har varit aktiv sedan mitten av 1980-talet. Forskargruppen har för närvarande stöd från det svenska Forskningsrådet för arbetsliv och hälsa (FAS) i form av ett sexårigt programstöd för forskningsprogrammet "Äldreomsorgens vardag och villkor" (Eliasson-Lappalainen & Szebehely 1999).

Kännetecknande för programmet är ett intresse för *äldreomsorgens vardag i ljuset av pågående socialpolitiska förändringar*. Medan äldreomsorgens vardag och villkor är stadda i snabb och oavbruten förändring har programmets övergripande syfte i princip varit det samma: att analysera äldreomsorgens *vardag* så som den ter sig vid observationer av praktiken och intervjuer med de närmast berörda, och att relatera dessa vardagserfarenheter till de strukturella, historiska, kulturella, socialpolitiska, organisatoriska och andra förhållanden som utgör verksamhetens *villkor*.

En nordisk hemhjälpstudie: design och genomförande

Just denna ambition att förstå hur vardagen och villkoren hänger samman präglar den kvalitativa, komparativa studie av hemtjänstens vardag och villkor i fyra nordiska huvudstäder som redovisas här, och som har finansierats inom ramen för det nämnda programstödet. Studien genomfördes år 2000 och beskrivs i boken *Hemhjälp i Norden – illustrationer och reflektioner* (Szebehely (red.) 2003; se även Eliasson-Lappalainen 2005).³

ORDLISTE SVENSK – DANSK

Redovisa beskrive	Städning rengøring
Biståndsbeslut visitation	Funnits fundets
Glasögon briller	Hemtjänsten hjemmeplejen
Präglar præger	Biståndsbedömning visitation
Utrymme plads	Entreprenadisering udlicitering
Löpandebandsorganisering samlebåndsorganisering	Kundval frit valg
Struntar i ignorerer, blæser på	Bäddning sengeredning
Dammsugning støvsugning	Bløjbyte bleskifte
	Frukost morgenmad

Projektets design bygger på att en grupp om åtta forskare – två från vart och ett av de ingående länderna – har gjort ett nedslag i en hemtjänstgrupp i Köpenhamn, Oslo, Stockholm och Helsingfors. Alla åtta var på plats samtidigt, och under tre dagar i varje stad studerade vi verksamheten genom observationer, intervjuer och en personalenkät. Före besöket hade vi tagit reda på så mycket som möjligt om hemtjänstens organisation i just den arbetsgruppen, den staden och det landet, och samlat olika slags dokument – bland annat verksamhetsberättelser och organisationsplaner, arbetsscheman och biståndsbeslut, informationsbroschyrer riktade till presumtiva hjälptagare och till nyanställda, samt tillgänglig statistik över personal och hjälptagare. På plats observerade vi arbetet (i huvudsak följde var och en av oss en av de anställda i hämlarna under en arbetsdag) och intervjuade personal. Lite vanvördigt har vi kallat vårt angreppssätt för *gräshoppsmetoden*, eftersom vi kom som en svärm till en plats, samlade på oss en mängd intryck och drog vidare.

Designen utnyttjar att vi dels representerar olika vetenskapliga discipliner (socialpolitik, sociologi, socialt arbete, psykologi och etnologi), dels kommer från olika länder – med olika forskningstraditioner och med olika äldreomsorgsverksamheter, som vi alla hade bedrivit omfattande forskning om. Våra tidigare erfarenheter och forsk-

ningsperspektiv har utgjort de 'glasögon' med vilka vi har betraktat de besökta verksamheterna, och genom att vi har många olika 'glasögon' har vi kunnat få med oss fler olika bilder från fältstudierna. Allt insamlat material har lagts i en gemensam kunskapsbank som varit tillgänglig för alla de i projektet ingående forskarna. Det samlade materialet består bland annat av cirka 300 sidor fältanteckningar från 30 observationsdagar; åtta gruppintervjuer med sammanlagt 26 personer i baspersonalen och fyra gruppintervjuer med sammanlagt 12 arbetsledare och chefer (totalt 14 timmar bandade intervjuer; i utskrift cirka 250 sidor) samt enkätsvar från 85 anställda. Var och en av forskarna har sedan använt delar av detta gemensamt insamlade material för att belysa sina respektive forskningsfrågor. (För närmare beskrivning av studiens design och genomförande, se Szebehely (red.) 2003, kapitel 1).

Det är viktigt att vara medveten om att det finns stora kommunala skillnader när det gäller hemtjänstens omfattning och organisering i alla de nordiska länderna. Med största sannolikhet finns det stora skillnader också mellan två arbetsgrupper i samma kommun. Syftet med studien är därför inte att hävda något bestämt om hur det *är* att arbeta i den nordiska hemtjänsten. Däremot är det möjligt att med studiens ansats förstå något mer om hur de olika vill-

kor som präglar arbetet återspeglas i hemtjänstvardagen, och genom att de studerade arbetsplatserna finns i olika länder har vi kunnat fånga fler skillnader i villkor än om studien endast hade genomförts i ett land. Däremot kan vi inte genom den aktuella studien avgöra om de skillnader vi finner beror på skillnader på nationell nivå. I ett nytt projekt "Omsorgsvardag i Norden" hoppas vi dock kunna gå vidare på detta spår, och fördjupa analysen av sambandet mellan omsorgens vardag och dess villkor i de nordiska länderna.⁴

I denna artikel begränsas diskussionen till tre av de studerade städerna: Oslo, Köpenhamn och Stockholm. Helsingfors har valts bort här främst eftersom vi av språkskäl tvingades genomföra studien i en svensktalande hemtjänstgrupp i staden. De specifika förutsättningar som denna grupp arbetade under (bland annat ett mycket stort geografiskt område) finns det inte utrymme att utveckla inom ramen för denna artikel.

Hemtjänstens organisatoriska förändringar

Den livaktiga nordiska omsorgsforskningen gör att vi idag vet ganska mycket om hemtjänsten – både om verksamhetens förändrade organisatoriska villkor och om hur dess vardag ter sig för hjälptagare och personal.

När det gäller hemtjänstens *organisatoriska förändringar* ger den nordiska omsorgsforskningen en ganska likartad bild. Här rapporteras om liknande trender i förändringarna av hemhjälpens vardagliga organisering, om än inte alltid i samma takt (se t. ex. Szebehely 1995; Lewinter 1999; Thorsen & Wærness 1999; Olsson & Ingvad 2000; Dahl 2000; Rønning 2004; Blomberg 2004; Højlund 2004; Christensen 2005).

Den traditionella organisationsmodellen vid hemtjänstens tillkomst på 1950- och 60-talen, karakteriserades av fasta relationer

mellan personal och hjälptagare, hjälp på i förväg bestämda tider och ett relativt stort handlingsutrymme för såväl hjälptagare som hjälpgivare. Denna organisationsmodell innebar att insatserna kunde anpassas till olika individers varierande situationer, och relationen mellan hjälptagare och hjälpare blev i praktiken en viktig del av arbetet. Med Kari Wærness centrala begrepp *omsorgsrationalitet* (1984, 1996) kan vi konstatera att det fanns ett relativt stort utrymme för de anställda att handla omsorgsrationellt – genom personlig kunskap om hjälptagaren och en relativt stor handlingsfrihet i mötet kunde de ge en *individ- och situationsanpassad omsorg*.

Så småningom började verksamheten bli mer tydligt förhandsstyrd; arbetsuppgifterna som skulle utföras vid varje hjälptillfälle fastställdes i förväg. Organisationsmodeller präglade av *tekniskt begränsad rationalitet* syftande till hög grad av effektivitet hämtades från tillverkningsindustrin via sjukvården. Moellerna innebar en horisontell och vertikal arbetsdelning; en uppstyckning och standardisering av arbetsuppgifterna och ett ökat avstånd mellan planeringen av arbetet och utförandet. Huvudets arbete skildes från handens, och handlingsutrymmet – både personalens och den äldres – minskade. I gruppen kring Rosmari Eliasson-Lappalainen (Eliasson 1992) betecknade vi tidigt detta som en *tayloriseringsprocess* – en parallell till industrins löpandebandsorganisering, nära förknippad med F.W. Taylors principer om "scientific management".

Under det senaste årtiondet framstår äldreomsorgen som en ovanligt starkt förändringspräglad verksamhet, där budgetåstramningar och organisationsförändringar har påverkat verksamheten mer än inom många andra välfärdsområden. Ett tydligt drag på senare år är det stora inslaget av marknadsinfluerade organisationsmodeller och styrformer – *New Public Management*

(NPM). En central aspekt av NPM är införandet av *beställarutförarmodeller* – BUM: en åtskillnad mellan beställare/biståndsbedömning och utförare/drift. Denna åtskillnad är en förutsättning för konkurrensutsättning i form av entreprenadisering och kundval. Av de nordiska länderna var Sverige först ute med BUM inom äldreomsorgen. Vid början av 2000-talet fanns denna uppdelning i drygt 80 procent av Sveriges kommuner. De svenska kommunerna har dock fortfarande självbestämmande i denna fråga, medan BUM genom lagstiftning är obligatoriskt i alla danska kommuner sedan 2003. I Norge är BUM inom äldreomsorgen mindre vanlig, men under framväxt (Vabø 2005).

Beställarutförarmodellen innebär ett ökat avstånd mellan "kontoret" och "verkstaden"; mellan det beslut som reglerar vårdbiträdets arbete och det faktiskt utförda arbetet. Kraven på exakthet och tydlighet i "beställningen" har ökat, och på allt fler håll kopplas idag arbetsuppgiften till en standardiserad tidsangivelse (5 minuter för bäddning, 10 minuter för blöjbyte eller 15 minuter för frukost).⁵ Olika instrument har utvecklats och används för att mäta verksamhetens kvalitet och kontrollera att det utförda arbetet är i överensstämmelse med beställningen. Prestationsbaserade finansieringssystem har införts på många håll. Till de nya styrformerna hör också den ökade betoningen av skriftliga kontrakt mellan hjälpmottagaren och hemtjänstorganisationen samt olika instrument för att styra och mäta hjälpinsatserna och deras kvalitet (la Cour & Højlund 2001; Vabø 2002).

Hemtjänsten ur hjälptagarnas och personalens perspektiv

De ovan skisserade förändringarna av hemtjänsten står i skarp kontrast till vad omsorgsforskningen funnit vara betydelsefullt för hemtjänstens hjälptagare och personal,

framför allt genom att personalens möjligheter att anpassa hjälpen till den enskildes situation har minskat. När det gäller *hemtjänsten ur hjälptagarnas perspektiv* visar forskningen att för de flesta hjälptagare är det viktigt att få hjälp av så få hjälpare och på så fasta tider som möjligt: man vill veta *vem* som kommer, och *när* och *hur länge* varje hjälptillfälle varar. Samtidigt vill man att hjälpens innehåll inte ska vara förutbestämt utan det ska vara möjligt att påverka *vad* som ska göras vid varje hjälptillfälle. Med andra ord vill de äldre kunna *förtuse ramar*na men *påverka hjälpens innehåll och utformning*. Exempel på forskare som på basis av olika empiriska underlag kommer till denna slutsats är Szebehely (1995), Helset (1997), Thorsen (1998), Vabø (1998), Lewinter (1999), Ingvad (2003) och Rønning (2004); för en aktuell översikt se Højlund (2005). Även om de flesta hemhjälpemottagare på ett allmänt plan är nöjda med hjälpen tycks kritiken mot hjälpen ha ökat, framför allt uppfattas hjälpen i ökad utsträckning som tidspressad (se ex. Fried 1998, Hansen m fl 1999, Hammarström 2002).

Också den nordiska forskningen om *personalens situation* är relativt samstämmig (för en aktuell översikt se Trydegård 2005). En viktig arbetsmiljöaspekt i alla relationsyrken är ett tillräckligt stort *handlingsutrymme* för att möta hjälptagarnas skiftande situationer och behov, men svenska arbetsmiljöstudier visar att inom vård- och omsorgssektorn har arbetsbelastningen ökat samtidigt som handlingsutrymmet har minskat. Allt fler inom vården och omsorgen befinner sig därför i en ohälsosam situation av bristande balans mellan krav och kontroll (Tegsjö m fl 2000; Bäckman 2001; le Grand m fl 2001). Av studier som mer specifikt är inriktade på hemtjänstpersonalens arbetssituation framgår att arbetet har blivit mer tidspressat. Många omsorgsarbetare har tillfälliga anställningar, och många arbetar deltid trots

att de vill arbeta heltid. Ytterligare andra menar att arbetet är för tungt för att arbeta heltid (se ex. Moland & Gautun 2002; Astvik 2003; Næss 2003; Gustafsson & Szebehely 2005).

Den arbetstillfredsställelse som ändå många anställda inom hemtjänsten rapporterar kommer i de flesta fall från kontakten med hjälptagarna och upplevelser av att arbetet är meningsfullt. Bland äldreomsorgens personal framstår dock känslor av *otillräcklighet* inför hjälptagarnas behov som ett särskilt allvarligt och ökande arbetsmiljöproblem (se ex. Aronsson m fl 1994; Hansen m fl 2004; Gustafsson & Szebehely 2005). Många sträcker sig långt för att överbrygga knappa resurser – ofta på bekostnad av den egna hälsan – “de betalar ett högt pris för att ge bästa möjliga hjälp utifrån de ramar som finns” (Helset 1998, 111). Få studier relaterar explicit personalens syn på arbetet till de pågående organisationsförändringarna, men i två rapporter från en dansk studie om hemmeplejen i Köpenhamn görs en sådan koppling. Här konstateras att övergången till BUM har inneburit påtagliga förändringar av personalens arbetssituation. Till skillnad från arbetsledarna värderar baspersonalen förändringarna som i huvudsak negativa, framför allt när det gäller handlingsutrymme och möjligheten att styra över sin egen tid, och en majoritet anser att möjligheten att ge en god hjälp har försämrats (Ipsen m fl 2002; Møller Christiansen m fl 2002)

Sammanfattningsvis är det genom den omfattande omsorgsforskningen väl känt att en välfungerande hemtjänst förutsätter *tid*, *kontinuitet* och *handlingsutrymme*. Samtidigt är det uppenbart att organisationsmodeller hämtade från varuproduktion och näringsliv hotar just dessa nödvändiga förutsättningar för god omsorg. Ökade avstånd mellan beslut och utförande innebär att personalens handlingsutrymme begränsas, vilket tillsammans med knappare tidsramar och

schabloniserade tidsberäkningar försvårar möjligheten att möta olika hjälptagares skiftande behov.

I den inledningsvis nämnda kunskapsöversikten över nordisk äldreomsorgsforskning noterar Eliasson-Lappalainen, Wærness & Tedre (2005, 362-363) att de nya organisationsmodellerna har införts helt utan stöd av forskning, och i strid mot omsorgsforskningens resultat – en paradox och en uppmaning till vidare forskning:

“Eftersom det idag faktiskt finns en stor mängd kunskap inom samhällsvetenskap och humaniora som entydigt talar emot det rationella och förnuftiga i uppifrånstyrning och standardisering i denna välfärdssektor så kunde man åtminstone förvänta sig försök att “evidensbasera” argument för de modeller som införs – mot befintlig vetenskap och beprövad erfarenhet”

En kvalitativ jämförande studie av hemtjänstens vardag och villkor

I ovanstående översikt över hemtjänstens organisationsförändringar och deras konsekvenser för hjälptagare och personal dominerar likheterna mellan de nordiska länderna – översikten pekar på likartade och i huvudsak negativa erfarenheter. I det följande ska jag problematisera denna bild genom att lyfta fram några resultat av den tidigare nämnda kvalitativa jämförande studien av hemtjänsten i Köpenhamn, Oslo och Stockholm. Studien ger en konkret beskrivning av den nordiska hemtjänstens vardag och villkor, så som dessa kunde te sig vid ingången av 2000-talet. Här redogörs kortfattat för de tre besökta arbetsplatserna och för de arbetsuppgifter som präglade de anställdas vardag, följt av en analys av arbetets organisering och personalens erfarenheter av och syn på arbetet.

Uppläggningsen av redovisningen följer tankarna bakom forskningsprogrammet "Äldreomsorgens vardag och villkor" – genom att synliggöra vardagen under olika villkor (främst organisatoriska) vill jag diskutera hur omsorgs vardagen präglas av sina organisatoriska villkor i de tre fall-arbetsplatserna. Men som det kommer att visa sig finns det lokala avvikelser från de generella organisationstrenderna, och det finns också tecken på att baspersonalen aktivt kringgår sina organisatoriska villkor: i tysthet struntar de i uppifrån kommande förändringar av arbetets styrning och gör som de alltid har gjort.

Tre arbetsplatser

Den arbetsgrupp vi år 2000 besökte i Oslo bestod av 22 hemmehjälper/omsorgsarbetares från hemtjänsten och 30 hemmesykepleier från hemsjukvården. Den stora gruppen var indelad i tre mindre grupper om 6-8 personer från hemtjänsten och något fler från hemsjukvården. De hade sin fasta punkt i ett servicehusliknande äldreboende där de tre grupperna, var för sig, träffades varje morgon och varje eftermiddag. När vi var på besök var en omorganisation i full gång. Hemtjänsten och hemsjukvården höll på att integreras, vilket innebar att de båda yrkesgrupperna hade fått en gemensam arbetsledare – en sjuksköterska ledde nu arbetet i var och en av de tre mindre arbetsgrupperna. Tanken var att öka samarbetet mellan grupperna, men när vi var där satt visserligen de båda yrkesgrupperna i samma rum, men vid varsitt bord och helt utan kontakt med varandra.

Köpenhamnsgruppen bestod av 32 hemmehjälper/sosu-hjälper, och här fanns ingen uppdelning i mindre grupper. Även denna grupp hade sin fasta punkt i ett servicehusliknande äldreboende och även i denna grupp pågick en omorganisation vid vårt besök: man höll på att införa en beställarutförar-

organisation. Arbetsledaren, en sjuksköterska, var som en följd av omorganisationen nyanställd, den tidigare arbetsledaren hade blivit biståndsbedömare.

Stockholmsgruppen bestod av cirka 35 vårdbiträden/undersköterskor, uppdelade på tre grupper. Grupperna träffades varje morgon i varsitt rum i en stor lägenhet, och två arbetsledare, bägge med social utbildning, fanns på plats under större delen av dagen. Just för tillfället pågick ingen omorganisation; beställarutförarorganisationen var genomförd sedan länge, och beställaren/biståndsbedömaren fanns på ett geografiskt och socialt sett relativt stort avstånd från arbetsgruppen – baspersonalen hade ingen direkt kontakt med den som beslutade om hjälptagarnas insatser.

Olika arbetsdagar och arbetsuppgifter

I Oslogruppen besökte de allra flesta hemhjälpare⁶ tre hem under en arbetsdag. De städade hos nästan alla hjälptagare och handlade mat hos några, se tabell 1. I något enstaka fall gjorde de i ordning smörgås, men de lagade aldrig mat, och inte i något fall gav de kroppslig omsorg. Med något enstaka undantag var det hemsjukvårdens ansvar att duscha och hjälpa till med påklädning, liksom att laga frukost och göra i ordning smörgåsar. Därmed följde den grupp vi mötte den traditionella norska arbetsdelningen mellan hemtjänst och hemsjukvård, där hemtjänsten endast har haft ansvar för hem och hushåll – en arbetsdelning som nu är under förändring. Hemhjälparna i Oslogruppen besökte i allmänhet sina hjälptagare högst en gång i veckan eller varannan vecka. De äldre som behövde mer omfattande hjälp fick i allmänhet insatser från hemsjukvårdarna, men detta var oftast inte något som hemhjälparna hade närmare kunskap om.

Tabell 1. Hjälpstagare och arbetsuppgifter under en arbetsdag, procentuell fördelning (n= antal observerade hjälpstagare inom parentes)

	Oslo (n=21)	Köpenhamn (n=29)	Stockholm (n=24)
Andel (%) av besökta hjälpstagare som får hemhjälp minst en gång per dag	0	69	75
Andel (%) av besökta hjälpstagare som får hemhjälp högst en gång per vecka	80	17	4
<i>Andel (%) av hjälpstagarna som under observationsdagen får hjälp med:</i>			
Dammsugning	85	24	17
Matinköp	25	17	33
Kroppslig omvårdnad (bad/dusch, blöjor, hjälp till toalett, påklädning, uppstigning, stödstrumpor)	0	62	29
Matlagning (frukost, lunch, smörgås)	5	38	79
Promenad, gångträning	0	3	4
Från enkät: Andel (%) av hemhjälpare som dagligen dricker kaffe med hjälpstagare	5	42	3

I *Köpenhamnsgruppen* besökte hemhjälparna i allmänhet sex till sju hem per dag. De flesta av deras hjälpstagare fick daglig hjälp från hemtjänsten, flera fick hjälp flera gånger per dag, och det var inte ovanligt att hemhjälparna besökte samma hjälpstagare vid två eller ibland tre tillfällen under dagen. Jämfört med *Oslogruppen* hade hemhjälparna betydligt mer varierade arbetsuppgifter; i arbetsdagen ingick ofta en kombination av städning, tvätt, mat (i huvudsak smörgås) och framför allt kroppsligt omvårdande hjälp med uppstigning, påklädning (ofta hjälp med stödstrumpor), dusch och toalettbesök. Betydligt oftare än i de övriga grupperna satt man ner tillsammans med hjälpstagare för en kopp kaffe och en pratstund.

Arbetsdagen i *Stockholmsgruppen* liknade *Köpenhamnsgruppen* på flera sätt: ungefär lika många besök per dag, och ungefär lika skröpliga hjälpstagare. Även arbetsuppgifterna liknade *Köpenhamnsgruppen*, med två undantag: betydligt mer matlagning och mindre tid för kaffe i Stockholm. Till skill-

nad från de övriga grupperna, och till skillnad från vad som är vanligt i alla de nordiska länderna, förekom i denna grupp ingen distribution av färdiglagad mat. Och även om en kopp kaffe tillhörde undantaget i *Stockholmsgruppen* vardag fanns det i våra observationsanteckningar många noteringar om samtal mellan vårdbiträden och hjälpstagare. Oftast i köket, och oftast i samband med matlagning eller den äldres måltid.

Olika styrprinciper, olika erfarenheter

I *Oslogruppen* hade hemhjälparna i princip sina fasta hjälpstagare. Hjälpstagarna hade också i huvudsak fasta hjälptider. I hemhjälparnas arbetsschema angavs arbetsuppgifterna kortfattat: "städning" eller "inköp". Arbetet var därmed endast i begränsad utsträckning detaljstyrt i förväg, däremot var det mer än i de andra grupperna kontrollerat i efterhand. Vid arbetsdagens slut bockade hemhjälparna av vilka arbetsuppgifter

de hade utfört hos varje hjälptagare på en blankett där 26 arbetsuppgifter fanns förtecknade: 13 uppgifter om städning (t. ex. dammsugning, avfrostning av kylskåp och trappstädning), 10 uppgifter om inköp och tvätt; resterande tre uppgifter var "personlig omvårdnad", "dusch" och "matlagning". Avprickningen uppfattades av hemhjälparna som kontrollerande (någon kallade blanketten för "kontrollschema"), och det var i denna grupp vi hörde mest klagomål på onödigt och tidskrävande pappersarbete.

Som kontroll uppfattades också rutinen att varje hjälptagare vid hjälptillfällets slut skulle signera den utförda hjälptiden. Tidsregistreringen låg till grund både för avgiftsberäkning och för en sammanställning av personalens användning av arbetstiden. Varje månad gick de igenom tidrapporterna tillsammans med arbetsledaren. Tidigare hade tiden noterats i timmar och kvartar, men nu noterades antalet minuter, och någon av de norska hemhjälparna suckade: "nästa gång blir det kanske sekunder".

I intervjuerna kommenterade hemhjälparna att de kände sig pressade av proceduren med minutrapporteringen.

"Det är nästan så att du står med papperet i dörren och får dem till att skriva under. För det är så ofta börjar de prata efter att de har skrivit på. Det blir svårt att säga 'å nej, nu måste jag gå för du har ju skrivit under'. Det blir lätt fem minuter extra. Men då ska vi passa oss – för då har vi slösat bort vår tid."

"Ibland står man och pratar 10-15 minuter efter underskriften, då får man problem på kontoret."

Trots att hemhjälparna i Oslogruppen träffade sina hjälptagare högst en gång per vecka, hade de ofta en personlig relation till de gamla. Och trots att arbetsuppgifterna enligt schemat endast omfattade städning och

matinköp (och någon gång tvätt), var det flera som såg det som en viktig självpåtagen uppgift att se till att de äldre fick någonting att äta under besöket. De lockade och trugade, bredde smörgåsar, och ibland åt de sin egen matsäck tillsammans med den gamla. Det var ju hemsjukvårdens uppgift att göra i ordning smörgås, men hemhjälparna ansåg att hemsjukvårdarna hade en alltför teknisk inställning, utan ett personligt engagemang för de gamla:

"Det är inte bara att bre smörgås och säga 'var så god, här är din mat' och så gå vidare [...] Många av de här människorna skulle behöva att någon satt vid sidan av dem och pratade. De måste få sällskap, då går det lättare"

I Köpenhamnsgruppen var arbetet betydligt mer detaljstyrt än i Oslo, åtminstone på papperet. Varje morgon printade gruppens kontorist ut en datalista över dagens arbetsuppgifter och gav till varje hemhjälpare. Där fanns dagens hjälptagare angivna, med en schabloniserad tidsberäkning för hjälpinsatsen hos var och en. Arbetsuppgifterna var detaljerat angivna och uttryckta som koder (t.ex. RS, PÅ, BK vilket enligt en kodnyckel betydde dammsugning, påklädning och stödstrumpor). Det fanns 83 olika koder, bland annat 10 koder under rubriken *Städning* (t. ex. dammsugning och golvtvätt) och 13 koder under rubriken *Personlig omvårdnad* (t. ex. bad och nedre toalett). Trots det stora antalet koder fanns ingen kod för sociala aktiviteter. De många kaffesamtal som vi såg i Köpenhamnsgruppen fanns inte angivna i schemat – om de hade funnits skulle de troligen ha noterats som "omsorgsbesök" under rubriken *Psykisk omvårdnad*. Matlagning återfanns under rubriken *Näring*, och promenad under *Mobilisering och aktivering*. Vardagliga sociala aktiviteter hade därmed klätts i en medicinsk, professionell språkdräkt.

Det kodsystäm vi mötte i Köpenhamnsgruppen var en variant av det så kallade *Fælles sprog*. Idag använder 85 procent av de danska kommunerna en ny variant av detta standardiserade språkbruk som har tillskapats för att kommunerna ska kunna "styra, prioritera resurser och kvalitetssäkra insatserna" inom äldre- och handikappområdet (citerat från *Fælles sprog II 2004, 4*).

När vi följde i hemhjälparnas fotspår visade det sig att detta system inte åtlöydes i praktiken. Trots den till synes strikta schemastyrningen såg vi många exempel på situationsanpassad omsorg i Köpenhamnsgruppen. Hemhjälparna gjorde det de ansåg behövde göras hos hjälptagarna oavsett vad schemat reglerade. Om det stod PB (bad) i schemat, men den gamla hellre ville ha hjälp med tvätten, gick hemhjälparen utan protester till tvättstugan, eller bytte sängkläder trots att det inte stod i schemat. Och som nämnts, även om schemat inte angav något "omsorgsbesök" så tog sig hemhjälparna ofta tid för en stunds samtal. Men i intervjuerna påpekade de att de detaljerade koderna minskade handlingsutrymmet, och att de bara kunde vara flexibla inom den utmätta tiden.

Till skillnad från i Oslogruppen upplevde de danska hemhjälpare vi mötte inte i nämnvärd grad att de var kontrollerade: efter arbetsdagens slut behövde de inte pricka av vad de hade gjort, och i allmänhet rapporterade de inte heller till 'kontoret' om de gjort något annat än det i schemat angivna. Varje eftermiddag gick därför de detaljerade uppgifterna, enligt *Fælles sprog*s kodsystäm, i stort sett i oförändrad form in till den danska statistikproduktionen. Där utgör de underlag för uppgifter om hur många hemtjänsttimmar per år som används till huslig hjälp respektive till personlig omvårdnad. Om den arbetsgrupp vi besökte är typisk för den danska hemtjänsten är dock dessa uppgifter inte särskilt pålitliga – hemhjälparna

tog inte särskilt hårt på vare sig de angivna arbetsuppgifterna eller den avdelade tiden.

Stockholmsgruppen var den av de besökta arbetsplatserna där man hade längst erfarenhet av en beställarutförarorganisation. De som kunde jämföra var missnöjda, det var mycket bättre när samma person både gjorde biståndsbedömning och var arbetsledare. Vårdbiträdena betonade att avståndet till besluten hade ökat, framför allt saknade de att de inte fick vara med vid det första hembesöket:

"Om man var tänkt att börja hos någon pensionär gick man med chefen, gjorde ett besök, satt och fikade, pratade i lugn och ro, och gjorde upp där och såg vad det skulle bli".

Medan verksamheten i de övriga arbetsgrupperna finansierades över en fast budget, var *Stockholmsgruppen* en resultatenhet med prestationsbaserad finansiering. Däremot hade biståndsbedömarna en budget att följa, och hemhjälparna betonade motsatsförhållandet mellan dem själva och biståndsbedömarna:

"Vi har ju olika intressen. Vi vill ha mycket pengar och de vill ge ut lite pengar, det ligger i systemet."

Flera i personalen noterade också att den prestationsbaserade finansieringen bidrog till fler timanställningar. I och med att pengarna följde hjälptagarna vågade inte arbetsledarna fastanställa personal på samma sätt som tidigare; en hjälptagare med stort omsorgsbehov som togs in på sjukhus eller avled innebar en omedelbar inkomstförlust, och fast anställd personal kunde därmed medföra kostnader utan motsvarande intäkter.⁷

Trots denna 'moderna' marknadsinspireerade form av ekonomistyrning fanns det mycket som var 'gammaldags' i *Stockholmsgruppen*. Den socialt utbildade arbetsled-

ningens förhållningssätt framstår här som centralt när det gäller arbetets vardagliga utformning och utrymmet för flexibilitet i mötet med hjälptagaren. De flesta hemhjälpare hade sina fasta hjälptagare, och de enda arbetsscheman som styrde det vardagliga arbetet bestod av handskrivna papper med uppgifter om veckans hjälptagare och klockslag (t. ex. 9.30-10). Inga arbetsuppgifter var angivna i dessa scheman som användes i vardagen. Arbetsuppgifterna, så som de hade beslutas i biståndsbedömningen, fanns dock i bakgrunden. Där kunde det exempelvis anges "Städning var 3:e vecka, dusch 1g/v, inköp 1g/v". Mycket viktigt i Stockholmsgruppens arbete var att de lagade mat (oftast enkla och snabblagade rätter), i stället för att dela ut färdiglagade matlådor, vilket är den dominerande formen för hjälp med mat inom den svenska hemtjänsten. Både arbetsledare och hemhjälpare betonade vikten av att laga mat i hemmet, och matlagningen uppfattades som en högst meningsfull arbetsuppgift av hemhjälparna, även om några påpekade att det kunde kännas tungt att laga middag hemma efter att ha lagat lunch tre gånger under dagen. Om inte matlagningstiden hade funnits hade det inte funnits tid till det som för denna grupp framstod som kärnan i hemhjälsarbetet, samtalet med de ofta mycket skröpliga gamla.

Synen på arbetet – likheter och skillnader

Genom våra intervjuer, och även genom den enkät med flera öppna frågor som besvarades av personalgrupperna, fick vi en bild av hur hemhjälparna såg på arbetet. Trots att arbetsvillkoren och det vardagliga arbetet skilde sig ganska påtagligt mellan grupperna, var likheterna större när det gällde hur personalen såg på sitt arbete. Det *bästa med arbetet* var kontakten med hjälptagarna och

tillfredsställelsen av att utföra ett viktigt arbete, det var de flesta överens om. Också arbetets negativa sidor rörde relationen till de gamla: tidsbrist, ofta tillsammans med känslor av otillräcklighet, betonades av många som det *sämsta med arbetet*. På dessa punkter är studiens resultat i samklang med den bild av arbetets glädjämnen och påfrestningar som framkommit i den här refererade omsorgsforskningen.

Men det fanns också nyansskillnader mellan de tre arbetsgrupperna. Hemhjälparna i Köpenhamnsgruppen, som trots schemats till synes strikta uppgiftsstyrning hade störst utrymme i sin vardag för arbetets sociala sidor, var också de som var mest tillfreds med sin arbetssituation. Paradoxalt nog var de samtidigt betydligt mer skeptiska än de övriga grupperna till tanken att själva ta emot den hjälp som erbjöds hjälptagarna i distriktet.

I Oslo- och Stockholmsgruppen ville majoriteten av hemhjälparna ha mer tid, framför allt tid för arbetets sociala aspekter, och alldeles särskilt mer tid att prata med den gamle. Köpenhamnsgruppens hemhjälpare tyckte oftare än de övriga personalgrupperna att de hade tillräckligt tid i mötet med de gamla och *ingen* av de danska hemhjälparna uttryckte att de ville ha mer tid för samtal med hjälptagare. Men till skillnad från hemhjälparna i de övriga grupperna betonade de inte heller samtalet som en viktig del av arbetet. Detta stod i särskilt stark kontrast till Stockholmsgruppen där relationen till hjälptagaren och det ömsesidiga samtalet betonades starkt och där hemhjälparna argumenterade för vikten av att vara lyhörd, flexibel, empatisk och lyssnande. Som specifikt för Köpenhamnsgruppens hemhjälpare framstod att de ville ha mer tid för "omsorg", ett uttryck som över huvud taget inte användes i de övriga grupperna.

Olika arbetsorganisationer, olika omsorgsrelationer?

Hur kan dessa nyansskillnader i hemhjälparnas syn på sitt arbete förstås? Kan de relateras till skillnader i arbetets organisering eller den konkreta arbetsdagens utformning? Handlar det om skillnader i språkbruk snarare än om skilda upplevelser? Här medger materialet endast en tentativ tolkning där jag fokuserar på att förstå skillnaderna mellan Köpenhamns- och Stockholmsgruppen, och särskilt varför de båda grupperna visar så olika syn på samtalets plats och betydelse i hemtjänstarbetet, men jag försöker också förstå paradoxen att hemhjälparna i Köpenhamnsgruppen både är mest nöjda med sitt arbete och mest skeptiska till att ta emot den hjälp de ger.

I alla städerna kunde vi vid våra observationer se många exempel på ömsesidiga samtal, oftast samtidigt som olika praktiska arbetsuppgifter utfördes, men särskilt i Köpenhamnsgruppen också ofta i samband med en gemensam kopp kaffe. Det fanns inga tecken på att samtalet i *praktiken* skulle ha mindre plats i Köpenhamnsgruppens vardag än i de övriga grupperna, snarare tvärtom. Att hemhjälparna i Köpenhamn inte ville ha mer tid för samtal med den gamle kan därför förstås som en konsekvens av att det var den arbetsplats där det – vid tiden för vårt besök – faktiskt fanns mest utrymme för en pratstund under arbetsdagen. Men det förklarar inte varför hemhjälparna i denna grupp till skillnad från övriga hemhjälpare i studien inte lyfter fram det ömsesidiga samtalet som en viktig del av arbetet, eller varför de i enkäten skriver att de vill ha mer tid för "omsorg".

Här tror jag att en förklaring kan sökas i arbetsledningens hållning samt i betydelsen av *Fælles sprog*, och den kodifiering av arbetet som detta styrningsspråk innebär. Till skillnad från Stockholmsgruppen uttryckte nämligen arbetsledningen i Köpenhamns-

gruppen tydligt att de var skeptiska till ett relationsorienterat omsorgsideal. En av cheferna sade i intervjun: "Jag vill helst att de ska vara professionella, inte att de pratar om att de betyder något för andra..." Och det ömsesidiga samtalet var osynligt i Fælles sprog-koderna: kaffesamtalen fanns ju som nämnts inte noterade schemat, men i den mån de hade funnits i koderna skulle de ha definierats som "omsorgsbesök", dvs ett asymmetriskt, snarare än ömsesidigt, samtal. Att tala om ett ömsesidigt samtal som en viktig del av arbetet framstod inte som legitimt i Köpenhamnsgruppen; till skillnad från ordet "omsorg" med sin mer professionella klang.

Men varför skulle de danska hemhjälparna vara mer skeptiska att ta emot den egna gruppens hjälp? Av våra observationer är detta svårt att förstå: vi såg många exempel på omsorgsfulla handlingar i alla tre grupperna, och själva kunde vi gott ha tänkt oss att ta emot Köpenhamnsgruppens insatser. Här är min tolkning att hemhjälparna inte baserade sin skepsis på sitt eget arbete, utan på hur de *trodde* att de andra arbetade, en bild som sannolikt påverkades av Fælles sprog. Köpenhamnsgruppen var stor (32 personer) och det fanns få tillfällen till gemensamma diskussioner om arbetet, och därmed begränsade möjligheter att bli varse att många av hemhjälparna i praktiken inte följde den uppgiftsstyrda och formaliserade modell för arbetet som Fælles sprog-koderna implicerar. Den hjälp man därför trodde att de andra hemhjälparna gav ville man inte ha.

Omsorgsrationalitet vs tekniskt begränsad rationalitet

Enligt den redovisade fallstudien finns det i alla tre arbetsgrupperna exempel på organisationsprinciper som står i strid med de villkor för god omsorg som har visats av

tidigare omsorgsforskning. Den strikta förhandsstyrning som – åtminstone på papperet – Fælles sprog-koderna är ett uttryck för, och den detaljerade efterhandskontroll genom tidrapporter och avprickning av utförda arbetsuppgifter som vi mötte i Oslogruppen, innebar att hemhjälparnas handlingsutrymme begränsades och därmed försvårades möjligheten att anpassa hjälpen till olika äldres skiftande situationer. I Stockholmsgruppen var arbetet oväntat lite styrt i förväg och även i mycket begränsad grad kontrollerat i efterhand; här var det i stället ekonomistyrningsprinciper som på ett mer övergripande plan påverkade arbetet genom att den prestationsbaserade finansieringen riskerade leda till fler tillfälliga anställningar och därmed minskad kontinuitet, och genom att biståndsbedömarna hade starka ekonomiska incitament att vara återhållsamma med tilldelningen av tid för den äldres hjälp och därmed till arbetsgruppens arbete.

Enligt studien påverkar de organisatoriska villkoren hemhjälparnas vardagliga arbete, men det handlar inte om ett mekaniskt samband. Härvid framstår *tid i omsorgsmötet* som den mest centrala medierande faktorn för i vilken grad styrmodellerna de facto minskar möjligheten att ge god omsorg. Om det finns tillräckligt med tid i mötet framstår de organisatoriska villkoren som mindre tvingande.

Om vi å ena sidan betraktar de organisationsmodeller som präglar arbetet i de tre arbetsgrupperna, och å andra sidan fokuserar omsorg som praktik och tal (så som detta kommer till uttryck i våra observationer och intervjuer) blir det tydligt att vi kan urskilja två olika tankesystem på kollisionkurs: Med Kari Wærness' begrepp (1984, 1996) kan vi tala om *omsorgsrationalitet* respektive *tekniskt begränsad rationalitet*. Med ett annat begreppspår, hämtat från Rolf Rønning (2004), kan vi tala om en kamp

mellan två diskurser – en *omsorgsdiskurs* präglad av ett relationellt omsorgsideal och en *effektivitetsdiskurs* präglad av kostnadseffektivitet och marknadstänkande, och där omsorg ses “som en vara som kan förhandssdefinieras och prismärkas” (Rønning 2004, 190). Dessa båda rationalitetsformer eller diskurser kan tydligt urskiljas i den nordiska hemhjälpstudien som här har återgivits i korthet.

Tekniskt begränsad rationalitet/effektivitetsdiskursen kommer till tydligt uttryck i Fælles sprog-koderna, så som vi mötte dem i den danska hemtjänstgruppens datoriserade arbetsscheman. Systemet som syftar till att öka kontrollen och styrningen av äldreomsorgen, har kritiserats “inifrån” för att kommunerna alltför ensidigt använder systemet som “ett redskap för kontroll, rationalisering, effektivisering, detaljstyrning och automatisering”. Denna skarpa kritik kommer från Claus Nielsen (2001), en av de ansvariga för Fælles sprog vid de danska kommunernas landsforening (KL). Han varnar för just den användning av “språket” som vi såg i den danska hemtjänstgruppen: “detaljerade insatser levererade i paket med en färdig instruktion till den enskilda medarbetaren [...] kombinerat med en mycket detaljerad anvisning av hur man utför nedre toalett på medborgaren, en beskrivning som medarbetaren får med ut på sin ‘körse-del’ från IT-systemet” (aa). Denna “tayloristiska tidskontroll” riskerar att skapa medarbetare som inte tar personligt ansvar, utan bara följer instruktionen, menar Nielsen, som samtidigt argumenterar för systemet som ett dialogredskap mellan de professionella, politikerna och medborgarna.

Ett omsorgsrationellt förhållningssätt (eller en omsorgsdiskurs) kommer till uttryck när de norska hemhjälparna bekymrar sig för sina hjälptagares matlust eller när de svenska hemhjälparna betonar lyhördhet och förmåga till inlevelse i den andres situ-

ation som den viktigaste kompetensen hos hemtjänstpersonal. I *talet* om arbetet kommer detta förhållningssätt inte lika tydligt till uttryck i Köpenhamnsgruppen, medan det som nämnts finns många exempel på omsorgsfullt handlande i *praktiken*. Det tycks därmed som om styrmodeller som Fælles sprog påverkar talet om omsorg mer än själva omsorgspraktiken, åtminstone på kort sikt.

Det var i Köpenhamnsgruppen som vi såg de tydligaste exemplen på olydnad mot en styrmodell som uppfattades som oförnuftig. Hemhjälparna följde inte de detaljerade anvisningarna, utan anpassade hjälpen till de olika individerna och deras skiftande situation. I praktiken gjorde de som de alltid hade gjort – använde sitt förnuft, sitt omdöme och sin inlevelseförmåga.⁸ De trotsade arbets-schemats detaljstyrning, och tack vare någorlunda generöst tilltagna hjälptider kunde de behålla en stor del av sin tidigare handlingsfrihet. Samtidigt lät de sina chefer tro att arbetade enligt Fælles sprog-schemat.

Kanhända bidrar de samtidigt till systemets överlevnad: Samtidigt som de skyddar sina hjälptagare från organisationsmodellens negativa konsekvenser, skyddar de samtidigt systemets konstruktörer, som kan fortsätta att tro att de skapat ett fungerande styrsystem. Detta dilemma lyfter Mia Vabø fram i sitt kapitel från den nordiska hemhjälpstudien. Hon ser en vinst för de gamla men också en risk med hemhjälparnas ansvarstagande olydighet:

“Att omsorgsrationaliteten överlever i det dagliga arbetet är inte liktydigt med att den når fram i maktens korridorer, där reformer utformas och verkställs. Den kan tvärtom bidra till att kompensera styråtgärdernas otillräcklighet och därmed förhindra att dessa kommer upp till ytan. Med andra ord: genom att hålla fast vid omsorgsrationaliteten och

den egna identiteten som ansvarsfulla yrkesutövare räddar hemhjälparna reformerna från att bli avslöjade som byråkratiska, ineffektiva och destruktiva.” (Vabø 2003, 87)

Om effektivitetsdiskursens reformmakare fortsätter att utveckla allt mindre ändamålsenliga styrformer är risken stor att hemtjänstens personal inte längre har tillräckligt stort handlingsutrymme för att kunna ge god omsorg. Detta är i så fall inte enbart ett problem för de gamla som är beroende av hemtjänstens insatser för sin vardagliga situation. Det påverkar också omsorgspersonalens arbetsmiljö: som framgått av både forskningsöversikten och den kvalitativa studien är otillräcklighetskänslor ett allvarligt problem inom hemtjänsten. Att kunna ge en omsorg som man själv tycker är anständig är en central arbetsmiljöfråga för omsorgspersonalen.

Den hemtjänstpersonal som vi mötte i de nordiska huvudstäderna hade ofta höga ambitioner i sitt omsorgsarbete. Alldeles särskilt gällde detta hemhjälpgruppen i Stockholm. Trots ganska knappa tidsramar lyckades de i huvudsak leva upp till sina ambitioner. Åtminstone långt på väg, och åtminstone vid tidpunkten för vårt besök. De betonade att det inte alltid var möjligt, ibland var tidsbristen alltför stor. Och de uttryckte en påtaglig oro för att organisationsförändringar och minskade hjälptider skulle omöjliggöra deras omsorgsfulla arbete.

Att hemtjänstpersonalen har möjlighet att ge god omsorg är viktigt för både den som behöver hjälp och för den som utför omsorgsarbetet. Om personalens ambitioner krockar med verksamhetens ramar ligger det därför i allas vårt intresse att det inte är ambitionerna som sänks utan ramarna som vidgas. Det är bara om den nordiska hemtjänsten kan rekrytera och behålla omsorgspersonal med höga ambitioner, och bara om personalen har arbetsvillkor som

gör det möjligt att utföra omsorgsarbetet i enlighet med dessa ambitioner, som hemtjänsten kan fortsätta vara en viktig del av den nordiska välfärdsmodellen.

De organisatoriska trenderna utgör härvidlag ett hot. Men som den kvalitativa studien visar finns det också uppgifter som pekar i en annan riktning – trots en generellt sett ökad tidspress och minskat handlingsutrymme finns fortfarande ofta en omsorg värd namnet inom den nordiska hemtjänsten. Ibland trots de organisatoriska villko-

ren, ibland genom att de dominerande organisationstrenderna inte har slagit igenom fullt ut.

Kanske kan just den typ av studier som här har redovisats fungera som en motkraft mot de moderniseringstrender som utan empiriskt stöd sveper genom den nordiska hemtjänsten. En detaljerad dokumentation av den omsorgspraktik som faktiskt existerar – “på trods” – kan förhoppningsvis bidra till ökad skepsis mot införandet av omsorgsfrämmande styrprinciper.

NOTER

1. Ett varmt tack till Anneli Jansson, Gun-Britt Trydegård, tidskriftens redaktion samt två anonyma referees för konstruktiva och stimulerande synpunkter på tidigare versioner av detta manus.
2. Följande personer har deltagit i arbetet: Holger Højlund, Merete Platz och Christine E. Swane från Danmark; Teppo Kröger och Silva Tedre från Finland; Sigríður Jonsdóttir och Sigurveig Sigurðardóttir från Island; Svein Olav Daatland, Mia Vabø och Kari Wærness från Norge samt Rosmari Eliasson-Lappalainen, Eva Jeppsson Grassman, Ann-Britt M. Sand, Marta Szebehely och Gun-Britt Trydegård från Sverige.
3. I projektet medverkade förutom jag själv: Rosmari Eliasson-Lappalainen, Dorte Høeg, Jorma Sipilä, Christine E. Swane, Kirsten Thorsen, Mia Vabø samt Heidi Kokko-Martiskainen.
4. En enkät har distribuerats till ett slumpvis urval om sammanlagt 4 800 personer inom äldre- och handikappomsorgen i Danmark, Finland, Norge och Sverige. Enkäten omfattar frågor om såväl arbetets organisering som dess vardagliga innehåll, liksom om de anställdas upplevelser och erfarenheter av arbetet. Dattainsamlingen är avslutad och analysarbetet har påbörjats (projektledare Marta Szebehely, se vidare www.fas.forskning.se/projekt)
5. Exempelen hämtade från schablonberäkning vid biståndsbedömning i en svensk kommun 2004.
6. I det följande används beteckningen “hemhjälpare” som en samlande beteckning för all baspersonal inom hemtjänsten som vi mötte i de tre städerna, oavsett utbildning: i Danmark hjemmehjælper och social- og sundhedshjælper; i Norge hjemmehjælper och omsorgsarbeider; i Sverige vårdbiträden och undersköterskor.
7. Det kan noteras att antalet timanställda inom den svenska äldre- och handikappomsorgen har ökat kraftigt sedan 1990-talets början, parallellt med ökningen av BUM, resultatenheter och prestationsbaserad finansiering av verksamheten (Socialstyrelsen 2003, 49).
8. Møller Chistiansen m fl (2002) gör på en liknande iakttagelse av den danska hjemmeplejen. De noterar att motsättningen mellan omsorgsrationalitet och ekonomisk rationalitet så som den kommer till uttryck i BUM är “et udtryk for en top-down styret effektivisering av arbejdet”. De nya styrmodellerna innebär att baspersonalen oftare konfronteras med att behöva välja mellan “det, de skal ifølge kørebogen, og det, de synes bør laves med udgangspunkt i borgerens behov” och författarna konstaterar att personalen ofta utför sitt arbete “på trods”.

REFERENSER

- Anttonen, Anneli, John Baldock & Jorma Sipilä (eds.) (2003): *The young, the old and the state: social care systems in five industrial nations*. Cheltenham, Edward Elgar.
- Aronsson, Gunnar, m.fl. (1994): Vårdbiträde i öppen hemtjänst och vid servicehus. *Arbete och hälsa* 1994:32. Stockholm, Arbetslivsinstitutet.
- Astvik, Wanja (2003): *Relationer som arbete. Förut-sättningar för omsorgsfulla möten i hemtjänsten*. (Akad avh) Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Blaakilde, Anne Leonore (1999): *Den store fortælling om alderdommen*. København, Munksgaard.
- Blomberg, Staffan (2004): *Specialiserad biståndshandläggning inom den kommunala äldreomsorgen*. (Akad avh) Lunds Universitet, Socialhögskolan.
- Bäckman, Olof (2001): Med välfärdsstaten som arbetsgivare. Arbetsmiljön och dess konsekvenser inom välfärdstjänsteområdet på 1990-talet, i Marta Szebehely (red.): *Välfärdstjänster i omvandling*. SOU 2001:52. Kommittén Välfärdsbokslut. Stockholm, Fritzes.
- Christensen, Karen (2005): The Modernization of Power in Norwegian Home Care Services, i Tine Rask Eriksen & Hanne Marlene Dahl (red.): *Dilemmas of Care in the Nordic Welfare State*. Aldershot, Ashgate.
- Christiansen, Jørgen Møller, m.fl. (2002): *Hjemmeplejen i en omstillingstid. Personalets syn på deres arbejde, på omstillingerne og på fremtiden – belyst ud fra en spørgeskemaundersøgelse*. København, CASA & Københavns Kommunes BST.
- Daatland, Svein Olav & Katharina Herlofsen (2004): *Familie, velferdsstat og aldring. Familie-solidaritet i et europeisk perspektiv*. Oslo, NOVA Rapport 7/04.
- Dahl, Hanne Marlene (2000): *Fra kitler til eget tøj – Diskurser om professionalisme, omsorg og køn*. (Akad avh) Århus, Politica.
- Dahl, Hanne Marlene (2004): A view from the inside – Recognition and redistribution in the Nordic welfare state from a gender perspective, *Acta Sociologica*, 47(4) 325-337.
- Eliasson, Rosmari (1987): *Forskningsetik och perspektivval*. Lund: Studentlitteratur.
- Eliasson, Rosmari (1992): Omsorg som lönearbete: om taylorisering och professionalisering, i Rosmari Eliasson (red.): *Egenheter och allmänheter. En antologi om omsorg och omsorgsarbetets villkor*. Lund: Arkiv förlag.
- Eliasson, Rosmari m.fl. (1984): *Att arbeta inom äldreomsorgen, att vara pensionär och att möta varandra*. Rapport Nr 3, FoU-området Äldre, Stockholms socialförvaltning.
- Eliasson-Lappalainen, Rosmari (2005): Hemhjälp i Norden: Är omsorg möjlig under vilka villkor som helst? *Nordisk Socialt Arbeid*, 25 (2) 138-145.
- Eliasson, Rosmari & Marta Szebehely (1999): *Care for the Elderly: Conditions and Everyday Realities. Comparative perspectives on Scandinavian welfare states, welfare municipalities and the patterns of care from the view of elderly persons*. (Forskningsprogram/ansökan till SFR/FAS)
- Eliasson-Lappalainen, Rosmari, Kari Wærness & Silva Tedre (2005): Perspektiv i forskning om äldreomsorg – Personliga tillbakablickar samt trender i akademiska avhandlingar 1995- 2004, i Marta Szebehely (red.): *Kunskapsöversikt över nordisk välfärdsforskning inom äldreomsorgsområdet*. TemaNord. København, Nordisk Ministerråd (Kommande).
- Fælles sprog II (2004): *Dokumentation af afgørelser på det kommunale ældre- og handicapområdet*. Köpenhamn, Kommunernes Landsfor-ening. (www.kl.dk/204768)
- Fried, Robert (1998): *Hemtjänsten i Stockholm 1998 – en enkät till hjälptagarna och jämförelser med 1995*. Rapport nr 19. Stockholms stad, Stadsledningskontoret.
- Gustafsson, Rolf Å & Marta Szebehely (2005): *Arbetsvillkor och styrning i äldreomsorgens hierarki – en enkätstudie bland personal och politiker*. Stockholm, Institutionen för socialt arbete. Rapport 114.
- Hammarström, Gunhild (2002): "Hemtjänsten behöver mera hjälp" – Äldre hjälpmottagares

- erfarenheter av hemtjänsten, *Socialmedicinsk Tidskrift*, nr 3, 271-284.
- Hansen, Anne Faber, m.fl. (2004): *Arbejds miljøforhold blandt social- og sundhedspersonale på ældreområdet – et litteraturstudie*. København, Arbejds miljøinstituttet, AMI-rapport 59/FOR-SOSU rapport 2.
- Hansen, Eigil Boll, Leena Eskelinen & Jan Kargaard Madsen (1999): *Hjemmehjælp og ældres velbefindende – en analyse af hjemmehjælpernes arbejdsprincipper i to kommuner*. København, AKF Forlaget.
- Helset, Anne (1997): *Hjemmehjælp, bruker, kvalitet*. Oslo, NOVA, Rapport 7/97.
- Helset, Anne (1998): *En god hjemmehjælpstjeneste for eldre? Brukernes og hjemmehjælpernes syn på kvalitet*. Oslo, NOVA, Rapport 19/98.
- Højlund, Holger (2004): *Markedets politiske fornuft. Et studie af velfærdens organisering i perioden 1990-2003*. (Akad avh) København, Handelshøjskolen.
- Højlund, Holger (2005): At give de ældre røst – Tre brugerorienterede tilgange til udviklingen i ældresektoren, i Marta Szebehely (red.): *Åldreomsorgsforskning i Norden. En kunskapsöversikt*. TemaNord 2005:508. København, Nordiska ministerrådet
- Ingvad, Bengt (2003): *Omsorg och relationer. Om det känslomässiga samspelet i hemtjänsten*. (Akad avh) Lunds universitet, Socialhögskolan.
- Ipsen, Sanne, m.fl. (2002): *Ændringer i arbejdet – set ud fra hjemmehjælperes og sygeplejerskers synsvinkel samt observationer af arbejdet*. København, CASA & Københavns Kommunes BST.
- Kautto, Mikko (2001): *Diversity among Welfare States – comparative studies on welfare state adjustment in Nordic Countries*. (Akad avh) Helsinki, Sociology.
- la Cour, Anders & Holger Højlund (2001): Den fleksible hjemmehjælper. *Social kritik* 76, November 2001, 6-19.
- le Grand, Carl, Ryzsard Szulkin & Michael Tåhlin (2001): Har jobben blivit bättre? En analys av arbetsinnehållet under tre decennier, i Johan Fritzell, Michael Gähler & Olle Lundberg (red.): *Välfärd och arbete i arbetslöshetens årtionde*. SOU 2001:53. Kommittén
- Välfärdsbokslut. Stockholm, Fritzes.
- Lewinter, Myra (1999): *Spreading the burden of gratitude – elderly between family and state*. (Akad avh) København, Sociologisk institut.
- Moland, Leif & Heidi Gautun (2002): *Deltid: Bidrag eller hemske for fornyelse av pleie- og omsorgsarbeidere. En studie av arbeidstid og undersysselsetting blant hjelpepleiere og omsorgsarbeidere*. Rapport 395. Oslo, Fafo.
- Nielsen, Claus (2001): Kronik: Brug Fælles sprog bedre – eller afskaf det. *Danske Kommuner* 15/2001. www.kl.dk/227752/
- Næss, Sturle (2003): *I tøffeste laget. Dokumentasjonsrapport om arbeidssituasjonen til ansatte i pleie- og omsorgstjenesten*. Bergen, Rokkansenteret, Rapport 9/2003.
- Olsson, Eric & Bengt Ingvad (2000): *Köp, sälj och platta till! Organisationsförändringar, arbetsmiljö och omsorgskvalitet i hemtjänsten under 1990-talet*. Lunds universitet, Socialhögskolan.
- Rønning, Rolf (2004): *Omsorg som vare? Kampen om omsorgens sjel i norske kommuner*. Oslo, Gyldendal Akademisk.
- Slagsvold, Britt & Per Erik Solem (2005): *Morgendagens eldre. En sammenligning av verdier, holdninger og atferd blant dagens middelaldrende og eldre*. Oslo, NOVA, Rapport 11/05.
- Socialstyrelsen (2003): *Kompetensförsörjning inom vård och omsorg om äldre och funktionshindrade Del II – Faktagrund och beräkningar*. Stockholm, Socialstyrelsen
- Swane, Christine E. (1996): *Hverdagen med demens. Billedannelser og hverdags erfaringer i kulturgerontologisk perspektiv* (Akad avh). København, Munksgaard.
- Szebehely, Marta (1995): *Vardagens organisering. Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten* (Akad avh). Lund, Arkiv förlag.
- Szebehely, Marta (red.) (2003): *Hemhjälp i Norden – Illustrationer och reflektioner*. Lund, Studentlitteratur.
- Szebehely, Marta (red.) (2005): *Nordisk äldreomsorgsforskning. En kunskapsöversikt*. TemaNord 2005:508. København, Nordiska ministerrådet
- Tegsjö, Björn, Gunnar Hedin & Inger Eklund (2000): *Kartläggning av magra organisationer*. Stockholm, Rådet för arbetslivsforskning.

- Thorsen, Kirsten (1998): *Den pressede omsorgen. Kvaliteter i hjemmehjelpstjenesten for eldre i lokal kontekst*. Oslo, NOVA Rapport 18/98.
- Thorsen, Kirsten & Kari Wærness (red.) (1999): *Blir omsorgen borte? Eldreomsorgens hverdag i den senmoderne velferdsstaten*. Oslo, Ad Notam. Gyldendal.
- Trydegård, Gun-Britt (2005): Äldreomsorgspersonalens arbetsvillkor i Norden – en forskningsöversikt, i Marta Szebehely (red.): *Äldreomsorgsforskning i Norden. En kunskapsöversikt*. TemaNord 2005:508. København, Nordiska ministerrådet
- Vabø, Mia (1998): *Hva er nok? Om behovsfortolkninger i hjemmetjenesten*. Oslo, NOVA, Rapport 8/98.
- Vabø, Mia (2002): *Kvalitetsstyring og kvalitetsstrev. Nye styringsambisjoner i hjemmetjenesten*. Oslo, NOVA, Rapport 18/02.
- Vabø, Mia (2003): Mellan traditioner och trender – om "New Public Management" i teori och praktik, i Marta Szebehely (red.): *Hemhjälp i Norden: Illustrationer och reflektioner*, Lund, Studentlitteratur.
- Vabø, Mia (2005): New Public Management i nordisk eldreomsorg – hva forskes det på? i Marta Szebehely (red.): *Äldreomsorgsforskning i Norden. En kunskapsöversikt*. TemaNord 2005:508. København, Nordiska ministerrådet.
- Wærness, Kari (1980): Omsorg som lönearbete – en begreppsdiskussion, *Kvinnovetenskaplig Tidskrift*, 3/80, 6-17.
- Wærness, Kari (1983): *Kvinnor och omsorgsarbete. Ett kvinnoperspektiv på människovård och professionalisering*. Stockholm, Prisma. (norsk orig 1982).
- Wærness, Kari (1984): The Rationality of Caring, *Economic and Industrial democracy*, 5 (2) 185–211.
- Wærness, Kari (1996): Omsorgsrationalitet. Reflexioner över ett begrepps karriär, i Rosmari Eliasson (red.): *Omsorgens skiftningar. Begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund, Studentlitteratur.

Marta Szebehely är professor och fil.dr. vid institutionen för socialt arbete, Stockholms Universitet.

e-mail: marta.szebehely@socarb.su.se