



## Hemtjänst

En kvalitativ studie av hemtjänstpersonals upplevelser av yrket

---

## Home care service

A qualitative study of home care staff perceptions of the profession

---

Alan Brodrej & Ali Salar

Fakulteten för samhälls- och livsvetenskaper

---

Sociologi C

---

15 hp

---

Handledare: Elin Vadelius

---

Examinator: Annika Jonsson

---

## Förord

Att skriva denna uppsats har varit både intressant och lärorikt. Genom att genomföra denna studie har vi fått chansen att om än i mindre skala ge personalen inom hemtjänsten en lite högre röst och det känns värdefullt. Vi vill passa på att tacka våra respondenter för att vi fick chansen att intervjua dem och för att de gav oss tid som annars hade gått till en välbehövlig vila mellan arbetsuppgifterna. Intima ärliga intervjuer med värdefull information ligger som grund för denna uppsats och det hade inte varit möjligt utan samarbetet från hemtjänstpersonalens sida.

Vi vill även passa på att tacka vår handledare Elin Vadelius som varit till stor hjälp under skrivandet och gett oss goda råd och stöd. Hon har outtröttligt svarat på frågor och väglett oss när vi känt oss vilsna.

Vi känner oss privilegierade som har fått en inblick in i en värld och vardag som annars inte är synlig för många människor. Vi hoppas att vi bidragit till en nyttig tradition av att granska, belysa och diskutera samhället och dess olika sidor inom sociologin.

## Sammanfattning

Denna uppsats handlar om hemtjänstpersonalens upplevelser av sitt arbete och de villkor som råder. Det är en kvalitativ studie som bygger på intervjuer som gjorts med personal från hemtjänsten inom Karlstad kommun.

Syftet med arbetet var att kvalitativt undersöka hur hemtjänstpersonalen upplever sitt yrke under rådande omständigheter. Intervjuerna genomfördes med hjälp av en intervjuguide. Intervjuerna analyserades och det skapades teman över viktiga områden som varit framträdande i transkriberingarna.

Teorierna och begreppen som använts i studien är utvecklade och definierade av Arlie Hochschild, Randall Collins och Rosmari Eliasson som tar upp begreppet omsorgsrationalitet. Resultat som hämtats för att representera tidigare forskning är framtagna av Eva Olsson, Anneli Stranz och Marta Szebehely.

Efter att analysen genomförts hade vi sammanlagt fått fram sex olika teman med olika ämnen under varje tema. Under resultat presenterar vi de olika teman som utvecklats och kopplar ihop dessa med teori. Namnen på de olika teman är: Emotioner, Tidsbrist och personalbrist, Flexibilitet, Socialisering, Relationer och Privatliv. Under varje tema finns citat från intervjuerna som exempel på hur respondenterna kunnat uttrycka sig. Dessa exempel hjälper även att underbygga resultatdelen. Under varje tema lyfts de aktuella ämnen som representeras av de olika namnen upp. Här presenteras olika aspekter av yrket som personalen tyckt varit viktiga att lyfta fram. Studien bygger på deras röster och återkommande ämnen tas upp. Negativa och positiva aspekter av yrket aktualiseras.

I resultaten kom vi fram till att känslor är en viktig och framträdande aspekt som påverkar personalen inom hemtjänsten. Bristen på personal och tid kan även påverka det dagliga arbetet. Relationen till kollegerna handlar ofta om gemenskap och att hjälpa till vid samarbete. Personalen har kontakt med många människor och relationer till alla de träffar under en dag.

## Abstract

This essay deals with home care staff's perceptions of their jobs and the conditions prevailing. It is a qualitative study based on interviews with staff from the home care service in Karlstad.

The aim of this work was to qualitatively examine how home care staff perceive their profession under the circumstances. The interviews were conducted using an interview guide. The interviews were then analyzed and themes were created across important areas that have been prominent in the transcriptions.

The theories and concepts used in the study were developed and defined by Arlie Hochschild, Randall Collins and Rosmari Eliasson, who writes about the concept of caring rationality. Results used to represent earlier research come from research done by Eva Olsson, Anneli Stranz and Marta Szebehely.

After the analysis was carried out, we had a total of six different themes with different topics under each theme. Under results we present the various themes developed and analyze them and compare the results with theory. The names of the themes are: Emotions, Lack of time and staff, Flexibility, Socialization, Relationships and Life outside work. Under each theme there are quotations from the interviews as examples of how the respondents expressed themselves. These examples also help to substantiate the results. Under each theme highlighted the different topics that are represented by the different names are discussed. Here we present various aspects of the profession that the staff thought was important to highlight. The study is based on their opinions and recurring topics are covered. Negative and positive aspects of the profession get highlighted.

In the results we concluded that emotions are an important and salient aspect staff in home care. The lack of staff and time can also affect the daily work. The relationship with colleagues is often like in a small community and they assist each other and co-operate. The staff have contact with many people and have relationships with everyone they meet during the day.

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	1
1.1. Syfte/Frågeställning .....	2
1.2. Avgränsningar .....	2
<b>2. Tidigare forskning</b> .....	3
2.1 Organisering av arbetet inom hemtjänsten .....	3
2.2 Arbetsvillkor .....	4
2.3 Tidsbrist .....	5
2.4 Relationer till de äldre och arbetskamrater .....	6
2.5 Känslor i arbetet .....	7
<b>3. Teori och begrepp</b> .....	8
3.1 Hochschild om emotioner i arbetet .....	8
3.2 Eliasson om omsorgsrationalitet .....	11
3.3 Collins om emotionell energi .....	13
<b>4. Metod</b> .....	14
4.1 Urval .....	14
4.2 Intervjuguide och intervju .....	15
4.3 Transkribering och analys .....	16
4.4 Validitet/Reliabilitet/Generalisering .....	17
4.5 Etik .....	19
<b>5. Resultat och analys</b> .....	20
5.1 Emotioner .....	21
5.2 Tidsbrist och personalbrist .....	24
5.3 Flexibilitet .....	28
5.4 Socialisering .....	29
5.5 Relationer .....	31
5.6 Privatliv .....	33

<b>6. Slutsatser och diskussion</b> .....	35
6.1 Diskussion .....	35
6.2 Kritik .....	39
6.3 Förslag till framtida forskning .....	41
<b>7. Referenslista</b> .....	42
<b>8. Bilaga/ intervjuguide</b> .....	43

## 1. Inledning

Det finns en allmän debatt i samhället om äldreomsorgen som blir aktuell då och då. Nu senast i kring valet 2014 gick en journalist under täckmantel för att undersöka förhållandena som råder inom hemtjänsten (Expressen.se). Det var en privat aktör i och för sig men många av problemen hon stötte på är återkommande i de flesta fallen som uppmärksammas. Det finns inte tid i arbetet, tiden är knapp och omsorgens kvalitet är ifrågasatt. Det finns även en akademisk diskurs som är mer relevanter för oss att granska. Anneli Stranz (2013), Eva Olsson (2008) och Marta Szebehely (2003, 1995) presenterar sin forskning och detta har vi tagit del av i detta arbete. Här målas en liknande bild upp framför oss. Allt detta gör att vi blir nyfikna på hur upplevelsen av arbetet ser ut inom hemtjänsten idag. Det är ett intressant och aktuellt ämne att undersöka och det känns viktigt att belysa detta område.

Teorier som har varit aktuella för oss att granska för att kunna analysera och arbeta med våra fynd tar upp olika aspekter av arbetet inom hemtjänsten. Vi studerar hur emotioner eller känslor påverkar arbetet inom hemtjänsten. Det skriver Arlie Hochschild (2003) om. Vi tittar på teori utvecklad av Randall Collins (2004) som tar upp vad som händer i mötet mellan individer och olika konsekvenser av detta. Vi tittar även på teori om vilken rationalitet eller brist på rationalitet beroende på hur man vill se det som används inom planeringen av arbetet kontra den syn på rationalitet personal kan uppvisa. Rosmari Eliasson (1996) tar upp begreppet omsorgsrationalitet och teori kring detta.

Att arbeta inom hemtjänsten innebär att personalen arbetar inom ett serviceyrke. I det dagliga arbetet möter personal olika sorters människor och försöker tillhandahålla god service och omsorg. Arbetet är omväxlande och olika människor kan kräva olika sorters omsorg och bemötande. Detta skapar unika utmaningar för personalen. Förutom detta jobbar de även under olika organisatoriska villkor som påverkar arbetet. Vi vill undersöka på vilket sätt personal upplever de olika villkor som existerar i det dagliga arbetet. Arbetet inom hemtjänsten innebär att personalen bland annat bygger relationer och arbetar med känslor. I mötet med människor uppstår unika villkor. De äldre är beroende av hjälpen de får av personalen.

Vi får ofta höra om hemtjänsten eller äldreomsorg nuförtiden, både i forskning och i media. Men vad uttrycker de som faktiskt jobbar inom detta område och vad kan det finnas för problematik. En kvalitativ studie kan ge en närmare inblick som kan tolkas och granskas sociologiskt.

## 1.1 Syfte/Frågeställning

Syftet med arbetet är att undersöka hur hemtjänstpersonal upplever sina arbeten och hur de blir påverkade. Vad kan det finnas för olika villkor som påverkar dem och hur hanterar de dessa? Genom att intervjua personal inom hemtjänsten får vi höra hur de själva upplever situationen inom hemtjänsten. Vi är intresserade av deras egna åsikter och känslor.

- Hur upplever personalen inom hemtjänsten sina arbeten?
- Vad kan det finnas för olika villkor inom yrket och hur påverkas personalen?

## 1.2 Avgränsningar

Vi är intresserade av hemtjänstpersonalens upplevelser. Intervjuerna kommer att genomföras med hemtjänstpersonal inom Karlstad kommun. Vi är främst intresserade av deras åsikter och personliga reflektioner. Arbetet kommer att genomföra intervjuerna på två olika arbetsområden i Karlstad. I detta arbete kommer att undersöka personalens upplevelser av arbetet inom hemtjänsten i första hand. Vi undersöker inte hur de äldre upplever hemtjänsten eller hur ledningen uppfattar arbetet.



## 2. Tidigare forskning

Vi har valt fyra olika forskningsarbeten där vi kan hämta information om vad forskning inom området säger. Det ena arbetet är gjort av Anneli Stranz och heter Omsorgsarbetets vardag och villkor i Sverige och Danmark: Ett feministiskt kritiskt perspektiv (2013). Härifrån har vi tagit del av resultat som handlar om tidsbrist, relationer till de äldre och arbetskamrater, organisering av arbetet och arbetsvillkor. Det andra arbetet som är relevant för vår studie är gjort av Eva Olsson och heter Emotioner i arbete: En studie av vårdarbetares upplevelser av arbetsmiljö och arbetsvillkor (2008). Här vi tagit del av resultat som handlar om tidsbrist och känslor i arbetet. Det tredje arbetet som vi tittat på är Hemhjälp i Norden: Illustrationer och reflektioner (2003) av Marta Szebehely. Här har vi tittat på resultat som tar upp arbetsvillkor. Det fjärde arbetet vi använt är också av Marta Szebehely och heter Vardagens Organisering: om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten (1995). Här har vi hämtat information om organisering av arbetet, relationer och känslor i arbetet. Våra teman som vi har valt har haft teman som är relevanta i förhållande till våra forskningsfrågor och som jämförelsepunkter till vårt resultat.

### 2.1 Organisering av arbetet inom hemtjänsten

Under 1990-talet blev äldreomsorgen utsatt för en stor förändring inom organisationer. Organisationsförändringarna var styrda av New Public Management (NPM). NPM-rörelsen är idéer som är lånade från de privata företag som styr sina organisationer och NPM-rörelsen är emot det traditionella sättet att bedriva styrning och ledning inom offentliga organisationer. Dessa förändringar motiverades med idéer om effektivisering och ekonomiska vinster. Omsorgspersonalen har pekat på att förändringarna har varit för många och att det gått för fort. Dessa förändringar har påverkat omsorgspersonalen genom att det lett till ökat arbetsbelastning och tidpress inom vården (Stranz 2013).

I sin studie har Anneli Stranz (2013) funnit brister inom äldreomsorgen, till exempel personalbrist, brist på uppskattning från kunderna, brist på arbetskompetens och hög arbetsbelastning. Studier har även visat att det finns flera brister inom äldreomsorgen. För det första brister inom organiseringen av arbetet inom hemtjänsten, bland annat att personalen inte har stöd av kunskap i arbetet, kompetensutveckling och emotionellt stöd. Det andra

hindret är ansvarsfördelning inom organisationerna. Omsorgspersonal har mycket ansvar och utan stöd kan det leda till att personalen undviker och minskar ansvarstagande i arbetssituationer (Stranz 2013).

Szebehely (1995) beskriver i sin bok att byråkratisk organisering inte passar i omsorgsarbete. Byråkratisk organisering kännetecknas av regelstyrning. Hon menar att omsorgen inte behövs regelstyrning i arbetet eller planering av arbetet ska inte sker i förväg. Regelstyrning av organisationer förhindrar flexibilitet i mötet mellan personal och vårdtagare. Det flexibla arbetet kräver att personalen har handlingsutrymme och makten att påverka beslut som rör det dagliga arbetet (Szebehely1995).

## 2.2 Arbetsvillkor

I forskningsresultat har det visat sig att dansk omsorgspersonal upplever minst fysiskt press inom äldreomsorgen i norden jämfört andra länder som Sverige, Finland och Norge.

Omsorgspersonal i Sverige, Finland och Norge har rapporterat att de lyfter tungt varje dag och att de inte har bra lokaler för arbetsuppgifterna samt att omsorgsarbetarna ofta arbetar i obekväma arbetsställningar jämfört med dansk omsorgspersonal som ofta har gott om hjälpmedel vid fysiskt tungt arbete(Stranz 2013).

Psykisk nedslitning inom äldreomsorgen har blivit ett vanligt begrepp i diskussioner om arbetsvillkor i Danmark (Stranz 2013). Studien visar att brister i arbetsvillkor leder till frustration, känsla av meningslöshet och energilöshet. Detta kan påverka graden av psykisk nedslitning i arbetet. Det finns även studier som visar att omsorgspersonal utan utbildning verkar vara mer utsatta för hälsoproblem som sömnbrist och stress. Ungdomar som har mindre erfarenhet inom äldreomsorgen ingår till exempel i en riskgrupp. Gruppen är mer utsatt för hälsorelaterade konsekvenser av arbetet än de grupper som har utbildning och erfarenhet (Stranz 2013).

Enligt Szebehely (2003) är arbeten inom äldreomsorg ofta fysiskt och psykiskt tunga. Arbetsskador och arbetsrelaterad sjuklighet är vanligare inom äldreomsorg än i de flesta andra arbeten. Personal inom äldreomsorg rapporterar från olika arbetsplatser om ökad stress och sämre arbetsvillkor. Minskad tillfredsställelse som många hemhjälpare inom äldreården upplever under arbetet påverkas av minskat handlingsutrymme (Szebehely 2003).

## 2.3 Tidsbrist

Tid är en viktig del av omsorgsarbetet och omsorg behöver utföras och beaktas i förhållande till processtid, inte klocktid. Processtid är den tiden som används för omsorgstagarna behov och hemtjänstpersonalen måste få ta den tiden det tar hos omsorgstagare. Den tiden som hemtjänstpersonal har hos omsorgstagare räcker inte för att utföra arbetet, då det är viktigt för personalen att vara noga med tiden och inte slösa bort klocktid. Mer tid i rutinerna skapar trygghet för både personalen och omsorgstagare i omsorgssituation (Stranz 2013). Tiden inom hemtjänsten som används bör bestämmas mellan omsorgstagare och hjälpare, och denna tid är svår att beräkna för att man inte kan gissa på hur länge hemtjänstpersonal kan dröja kvar hos en vårdtagare. Tiden kan skapa trygghet och säkerhet för omsorgstagare. Tillräckligt med tid är centralt i arbetet med omsorgstagarna så de kan bemötas med värdighet och respekt (Stranz, 2013).

Tidsbristen och personalbristen inom hemtjänsten kan skapa stress i arbetet som kan resultera i att personalen upplever en känsla av otillräcklig. Personalbrist leder även till arbetsbelastning hos hemtjänstpersonal vilket kan påverka relationerna och omsorgstagarnas omvårdnad (Stranz 2013).

Biståndsbedömare kan bestämma hur länge hemtjänstpersonal får på sig att utföra sitt arbete hos en omsorgstagare, detta kan leda till en känsla av maktlöshet hos personalen och omsorgstagare (Stranz 2013). Kontrollen över tiden väcker frågor om auktoritet genom att personal upplever att de har mindre kontroll över arbetspassen och att auktoriteten ligger hos biståndsbedömare. Detta påverkar yrket och relationerna mellan biståndsbedömare och personal och mellan personal och hjälptagare. Förutom att hemtjänstpersonal påverkas och kan känna sig maktlösa när de inte har kontroll över tiden i stor utsträckning påverkas även omsorgstagare med en minskad känsla av autonomi om de inte får bestämma över hur tiden ska användas i omsorgssituationen (Stranz 2013).

På grund av ekonomin, det vill säga den begränsade budgeten som man har inom vård och omsorg, har omsorgen förändrats och det har haft många negativa konsekvenser för personalens arbete som exempelvis mindre tid för samarbete, lärande, utveckling, medbestämmande samt social samvaro. Detta kan leda till tidspress och stress och sämre arbetsmiljö. Stressen och tidspressen inom omsorgen gör att omsorgspersonal känner sig allt sämre och det blir svårare för de att hinna med eller orka utföra sina arbeten så som det bör utföras (Olsson 2008).

## 2.4 Relationer till de äldre och arbetskamrater

Tidigare forskning har visat att omsorgsarbetet ofta beskrivs som meningsfull och viktig för vårdtagarna. När personalen har kontakt med äldre skapas en känsla av att man gör något bra och meningsfullt för en annan person vilket är en positiv aspekt av arbetet. Meningsfullt arbete är kopplat till de relationer som arbetet består av och det kan vara emotionellt krävande. Men tidigare forskning har visat att personalen kan uppleva skuld och känslor av att inte rätta till. Sämre relationer till omsorgstagarna kan också påverka eftersom det är svårt att jobba med omsorgstagare som de inte kommer överens med. Personal kan även uppleva oro inför omsorgstagarens behov och en känsla av att bli behandlad dåligt och att ha bristande kunskaper för att hantera vissa situationer (Stranz 2013).

För att bygga starka relationer mellan omsorgstagare och personalen i hemtjänsten krävs mer tid att utföra arbetet. Hemtjänstpersonalen vill ha tillräckligt med handlingsutrymme för att kunna ge individuell och anpassad hjälp i mötet. Handlingsutrymme handlar om att arbetet inte ska vara styrt av hårda regler som begränsar hemtjänstpersonalen i deras arbete och även omsorgstagarnas makt över sin hjälp. Bra relationer mellan omsorgstagare och hemtjänstpersonalen resulterar i att hemtjänstpersonalen lär känna personen. Det i sin tur gör att omsorgen bli individuellt anpassad (Stranz 2013).

En viktig del av arbetet är gemenskapen med arbetskamrater och gemenskapen med de äldre. Szebehely (1995) betonar att personalen upplever relationerna till de äldre som något av det positiva i arbetet. När personal lyssnar och pratar med de äldre upplever de att de lär sig av dem och det finns också en känsla av att de får uppskattning och tacksamhet för arbetet de utför. Personal önskar större frihet i arbetet för att kunna anpassa arbetet och förbättra relationer till de äldre (Szebehely 1995).

## 2.5 Känslor i arbetet

Eva Olsson (2008) beskriver i sin avhandling att vårdarbete är ett relationsarbete som kräver att personalen har ett emotionellt intresse och ett emotionellt lönearbete i relationer till kunderna. Emotionellt lönearbete handlar om att vårdpersonalen visar upp ett lugnt och tryggt ansikte till sina kunder. För att arbeta tillsammans inom vården måste personalen stödja varandra i arbetet och arbeta emotionellt för varandra och bidra med positiv energi. Vi påverkas av andras emotioner, både på arbetet och utanför arbetet (Olsson 2008).

Arbetsituationen påverkas även av tystnadsplikten då personal i detta yrke lyssnar på människors svåra upplevelser och liv, denna information är personlig och det är något som omsorgstagarna berättar i förtroende och därför är det viktigt att denna information bevaras. Man blir som en storbehållare både för egna och andras känslor. Eva Olsson menar att en viss form av härbärgeringsarbete ingår som en del av det emotionella arbetet som alla gör, eftersom känslor föds, hanteras, förändras och uttrycks genom social interaktion med andra människor (Olsson 2008).

Marta Szebehely (1995) beskriver i sin bok att omsorgsarbete är en kombination av emotionellt och fysisk arbete. Emotionellt arbete innebär att personalen arbetar med de äldres känslor medan det fysiska arbetet består av praktiska omsorgssysslor. Eftersom det emotionella arbetet är mer osynligt än det fysiska definieras det praktiska arbetet oftast som ”riktigt arbete” medan den emotionella aspekten glöms bort (Szebehely 1995). Begreppet omsorg består av två olika sidor, personalen ”sörjer för” det vill säga att de hjälper och tar hand om de äldre rent praktiskt, och de ”sörjer med” det vill säga att de känner för och med de äldre. Det finns både en praktisk och en känslomässig sida i begreppet omsorg (Szebehely 1995).

### 3. Teori och begrepp

Här har vi valt att lyfta fram tre olika teorier som hjälper oss att analysera och tolka våra fynd. Arlie Hochschild har utvecklat teori om hur känslor används i arbete. Boken *the managed heart: commercialization of human feeling* (2003) tar upp detta. Hochschild (2003) skriver om hur känslor används i arbete, kommersiellt och om konsekvenserna av detta. Den andra teorin som även ger oss ett begrepp att använda är teori om ”Omsorgsrationalitet”. Eliasson skriver om omsorgsrationalitet i boken *Omsorgens skiftningar: begreppet, vardagen, politiken, forskningen* (Eliasson, 1996). Begreppet omsorgsrationalitet tar upp vad som motiverar personal inom omsorgsyrken i deras dagliga arbete. Det kan finnas en skillnad mellan en mer målorienterad syn på arbete inom omsorgen och en syn som mer fokuserar på själva omsorgen enligt Eliasson (1996). Den tredje teorin är utvecklad av Randall Collins. Han skriver i boken *Interaction ritual chains* (2004) om vad som sker i mötet mellan människor. I dessa möten eller så kallade interaktionsritualer skapas det en sorts energi som påverkar hur vi uppfattar kommunikationen. Beroende på hur individer upplever en positiv lyckad ritual eller misslyckad ritual som Collins (2004) kallar det, blir resultatet av mötet i antingen positiv energi eller negativ energi.

#### 3.1 Hochschild om emotioner i arbetet

Som en teoretisk kontext för detta arbete har vi valt att lyfta fram en teori som utvecklats av bland annat Arlie Russell Hochschild. Emotioner i arbete är något som blir väldigt aktuellt och relevant märker vi under vår empiriska undersökning. Att arbeta inom hemtjänsten kan innebära väldigt mycket att delta med hela sitt väsen under arbetspasset. Våra intervjuer lyfter fram känslor som en viktig del i hur arbetet hanteras och utförs.

Innan vi går vidare vill vi tydliggöra lite. Det är viktigt att hålla isär uttrycken ”emotionellt lönearbete” och ”emotionellt arbete”. Emotionellt lönearbete innebär att en person använder sina känslor och arbetar med dessa i ett kommersiellt sammanhang, som i denna studie inom hemtjänsten. Emotionellt arbete däremot är en av tre byggstenar i Hochschilds teoretiska ramverk kring människans emotionella system. Det blir relevant att titta på dessa byggstenar i arbetet inom hemtjänsten.

Att arbeta inom hemtjänsten betyder att personalen arbetar inom ett serviceyrke. I sitt dagliga arbete möter våra respondenter människor och stöter på olika sorters känslor. Inte bara känsloutryck från äldre kunderna utan även sina egna känslor. Detta hanteras på olika sätt av olika individer. Samtidigt måste vi komma ihåg att det emotionella lönearbete som hemtjänsten ofta utför förutom praktiska insatser fungerar som en viktig resurs för Karlstad kommun i arbetet att ta hand om de äldre i samhället. Känslor är en viktig resurs (Hochschild 2003) som möjliggör god service. Förmågan att kunna tillhandahålla emotionellt stöd och vård blir en fråga om yrkesskicklighet och kan påverka hur de äldre uppfattar kvaliteten på arbetet. Hur skickligt personalen kan hantera och påverka känslor hos människorna de möter blir viktigt. Detta tar Hochschild (2003) upp som ett viktigt kriterium inom emotionellt lönearbete (Hochschilds 2003).

Det blir tydligt att de påfrestningar som Hochschild (2003) hävdar kan uppkomma i arbetet att hantera sina känslor genom distinktionen att visa vissa känslor kontra hantera känslor kan påverka våra respondenter. Något annat som känns relevant från Hochschild (2003) är hur mycket eller hur individer i olika grader blir känslomässigt involverade i sitt arbete. Hur djupt engagerad personalen faktiskt är i sitt arbete på ett känslomässigt plan. Enligt Hochschild (2003) kan ett djupt engagemang påverka hur genuint och personligt arbetet blir men det kan även betyda svårigheter med personlig hantering och ytterligare press på individen. Detta jämfört med att på ett medvetet sätt återspegla vissa känslor och arbeta på ett ytligare plan med sina känslor (Hochschilds 2003).

När Hochschilds (2003) teorier om emotioner tas upp brukar tre viktiga faktorer bli aktuella inom hennes teoretiska ramverk. Den första av dessa byggstenar är så kallat **emotionellt arbete** med ytagerande eller surfaceacting som vi tagit upp. I koppling till detta har vi även djup agerande eller deepacting. När vi stöter på dessa begrepp i den första av byggstenarna är det lätt att göra misstaget att tolka ytagerande som något ytligt medvetet arbete vilket är sant till en viss grad och deepacting som något djupt känslorarbete där genuina känslor används. Detta är inte fallet i denna teori. Emotionellt ytagerande handlar om en medvetenhet i hanteringen och presentationen av sina känslor. Här brukar flygplansvärdinnor tas upp som ett exempel där ett leende och trevligt bemötande är viktigt för att kunden ska uppfatta att den får god service. Deepacting eller djup agerande handlar om en svårare upparbetad uppvisning av känslor. Här får en verklig känsla utrymme och visas upp men det handlar fortfarande om att personen intalar sig saker men på ett djupare plan (Hochschilds 2003).

Ett begrepp som kan hjälpa oss att förstå detta är spontanitet. Enligt Hochschild (2003) är varken ytagerande eller djupagerande resultatet av spontana känslor utan beskriver istället olika plan av medvetet arbete med sina känslor på arbetsplatsen eller situationen som personen befinner sig i. Den andra byggstenen i Hochschilds (2003) teoretiska ramverk är **känsloregler**. Känsloregler kan beskrivas som de oskrivna regler som dikterar hur känslor bör hanteras och hur vi agerar utifrån känslor. Om någon skulle reagera eller uppvisa känslor som vi inte tycker är befogat utifrån en situation skulle detta skapa förvirring eller vara svårt att förstå. När vi frågar våra respondenter om vad och varför de känner som dem gör påminner vi de om dessa oskrivna känsloregler. Ett annat sätt som är lätt att identifiera sig med kan vara om man grälar med en person om varför denne uppvisat eller handlat på ett sätt som krockar med vilka känslor du uppvisat eller agerat med gentemot hen. Detta är exempel på när någon bryter mot känsloregler. Känsloregler kan påverka det emotionella lönearbetet för att vi känner att vi måste agera på särskilda sätt i olika situationer (Hochschild 2003). Den tredje byggstenen i sin teori om det emotionella systemet som Hochschild tar upp är **socialt utbyte av känslor**. Här tas det faktum att emotioner ofta visas och får olika sorts mening i interaktion med omgivningen upp. Med känsloregler som stöd agerar vi och beter oss på olika sätt gentemot olika människor.

Hochschild nämner två olika sorters utbyte inom socialt utbyte av känslor. Dels rakt utbyte där våra känsloregler helt enkelt dikterar en handling. Man vet helt enkelt vad och hur man ska agera i en viss situation efter känsloreglerna, etikett kan vara ett exempel. Nästa sätt kallas improviserat utbyte. Här är du medveten om känsloreglerna men leker med dessa regler och improviserar i utbytet. Ett exempel kan vara två arbetskolligor som är ironiska. De är medvetna om det förväntade beteendet men bryter mot detta mönster. Sammanfattningsvis så bildar alltså **känsloregler, emotionellt arbete** med ytagerande och djupagerande och **socialt utbyte av känslor** med rakt utbyte och improviserat utbyte de tre byggstenar som bildar Hochschilds teori om människans emotionella system.

Det finns tre gemensamma drag som Hochschild nämner som är typiska när emotioner används kommersiellt. Det första är att kontakten med kunder sker ansikte mot ansikte eller röst till röst. Det andra är att den anställda ofta kan producera eller påverka kunden emotionellt och skapa en känsla av trygghet eller tacksamhet som exempel. Det tredje gemensamma draget är att arbetsgivaren kan övervaka och träna den anställdes emotionella färdigheter. Något annat som är typiskt när en människas känslor ska utnyttjas kommersiellt är att kontrollen över känslorna ofta förflyttas från den enskilde arbetaren till arbetsgivaren



(Dahlgren & Starrin 2004). Ett av problemen som Hochschild nämner när känslor ska förmedlas och användas kommersiellt är att det kan skapas en skillnad mellan vad som uttrycks och hur arbetaren egentligen känner. Vad personen som arbetar med människor visar upp i sitt arbete kanske inte stämmer överens med hur personen känner inombords. Detta kallas för emotiv dissonans. När känslor används på arbetsmarknaden som en resurs i det dagliga arbetet påverkas alla de tre delar som omnämns i Hochschilds teoretiska ramverk, emotionellt arbete, känsloregler och utbyte av känslor. Övervakning, instruktioner och vinstmotiv är alla fenomen som påverkar de tre olika delarna i olika omfattning.

### 3.2 Eliasson om omsorgsrationalitet

Begreppet omsorgsrationalitet användes för första gången i Stockholm 1981 vid ett seminarium på arbetslivscentrum. Begreppet skapades av Kari Waerness medan hon presenterade resultat från en studie om norska vårdbiträden (Eliasson 1996).

Begreppet användes som en motreaktion till att det fanns en syn på hur vårdbiträden som gjorde mer arbete än vad de som fick betalt för, tolkades i sin tur som irrationella eller dumma. Waerness ville hävda att bakom det extra arbetet så fanns en annan sorts rationalitet, omsorgsrationalitet som hon kallade det. Genom att belysa ämnet om denna misstolkning och existensen av fenomenet, ville hon lyfta fram att dessa sidor av det traditionellt sett kvinnliga arbetet skulle belysas och integreras i planläggning och strukturering inom vården. Hon hävdade att annars skulle en viktig aspekt i omsorgsarbete överses och missas i den allt mer professionaliserade och organisatoriska omsorgssektorn (Eliasson 1996).

Manlig dominans och teoretisk forskning på området har skötts arrogant har lett till felaktiga praktiska förändringar som inte överensstämmer med den komplexa verkligheten inom omvårdnadssektorn där kvinnor är i majoritet och möter vardagens svårigheter enligt Eliasson (1996). Kvinnor skötte det praktiska arbetet inom omsorgen baserat på förändringar som tillkommit efter forskning främst gjorda av män. Men trots att detta förändrats och fler kvinnor numera forskar inom omvårdnadsvetenskapen har det inte förändrat villkoren i praktiken.

Eliasson (1996) är skeptisk till att problematiken inom omsorgen kan lösas genom förändring av yrkesgruppens anknytning till forskningsområdet och en allt högre utbildning. Problemet verkar mer ligga i hur samhället och de som planerar arbetet inom omsorgen närmar sig de

olika områdena. Kunskapen de använder sig av under planeringen av arbetet inom omsorgen och politiken som bedrivs saknar anknytning till de praktiska problem som måste hanteras av personalen som möter de äldre. För att kunna hjälpa och lösa problem som uppstår ute på fältet på bästa sätt behövs tankesätt som förankras i konkreta lösningar och efter aktuella villkor. Detta tankesätt reflekteras ofta inte i den abstrakta och formella byråkrati som används och personal förväntas rätta sig efter (Eliasson 1996). Denna sorts omsorgsrationalitet kräver personlig erfarenhet och kännedom om de problem som existerar. Inlevelse från personalens sida och empati ligger till grunden för utövandet av god omsorg ur en omsorgsrationalistisk synvinkel. Tyvärr bekräftas inte detta tillräckligt mycket som kvalifikation i dagens offentliga verksamheter. Fackkunskaper och färdigheter är viktiga i hanteringen av den oro och hjälplöshet som kan uppstå ur mötet med vårdtagare. Fysisk och psykisk belastning blir ofta ett resultat som måste hanteras korrekt även det med kunskap och erfarenhet. Omsorgsrationalitet innebär även att kunna hantera människor som är avvikande från normen i sitt beteende (Eliasson 1996).

I den sociala planering som dominerar tycks varken personal eller vårdtagare uppvisa osäkerhet eller ångest i det vardagliga mötet. Här tycks planering och administration vända sig till en målorienterad eller ändamålsrationell arbetare och omsorgstagare utan medkänsla eller osäkerhet. Känslor ses som ett hinder för en rationalitet som anses vara viktig för att kunna strukturera och planera arbetet. Känslornas viktiga roll och värde i arbetet kommer i skymundan. Detta är alltså motsatsen till en omsorgsrationalitet där känslor spelar en väsentlig roll för att utöva och bidra med omsorg på bästa sätt (Eliasson 1996). Det Waerness har skrivit i Eliassons bok där hon understryker att organisationsforskningen och offentlig planering behöver fokusera på är följande punkter (Eliasson 1996 s.213).

- *Den rationella aktören ersätts även aktörmodell som inkluderar känslans betydelse för omsorgens kvalitet.*
- *Förutsätta att klienters osäkerhet, ångest och ambivalens är faktorer som olika utformningar av hjälpapparaten kan bidra till att förstärka eller avhjälpa, men något som aldrig helt kan försvinna, och att detsamma i viss grad gäller även för omsorgsarbetarna.*
- *Förutom den resurssvaghet som hänförs till klienternas sociala och personliga bakgrund, erkänna betydelse av det vi kan kalla "en situationsbestämd resurssvaghet" som anledning till de förhållanden som fört till behovet av hjälp och som hjälpapparaten, oavsett hur det utformas, aldrig helt kan eliminera.*

- *Erkänna att omsorgstjänster varken kan eller bör standardiseras, därför att kvaliteten i hög grad är avhängig den personliga relationen mellan hjälpare och klient, och att de som arbetar i frontlinjen därför måste ha frihet i sin arbetssituation för att flexibelt kunna anpassa sina tjänster till den enskilda individens speciella behov.*

### 3.3 Collins om emotionell energi

Randall Collins (2004) har skrivit om emotionell energi och interaktionsritualer. En lyckad interaktionsritual är när individen känner starkt självförtroende och stark solidaritet inom en grupp vilket i sin tur betyder att gruppen får hög emotionell energi. En misslyckad interaktionsritual är när en person inte passar in i gruppen vilket i sin tur innebär låg emotionell energi. Randall Collins (2004) nämner framgångsrika ritualer inom grupper och det innebär att deltagarna upplever en känsla av gemenskap och gruppsolidaritet och det påverkar den emotionella energin i gruppen.

Enligt Collins finns två typer av emotioner. Emotionell energi kopplas i första hand ihop något som Collins (2004) kallar långvariga emotioner, detta kan innebära nedstämdhet eller entusiasm. Långvarig emotionell energi kan det kallas sammansatt. Sen finns det kortvariga emotioner som ilska och rädsla. Det finns olika grader av emotionell energi. Låg grad och hög grad. Vid hög grad av emotionell energi får gruppmedlemmarna känslor av tillit, styrka, motivation, entusiasm och det är lätt att känslorna som individer har av emotionell energi smittar av sig på andra. Emotionell smitta påverkar hur starkt gruppmedlemmarna håller ihop och fäster sin uppmärksamhet vid samma objekt. Låg grad av emotionell energi gör att deltagarna känner att de inte tillhör gruppen och sedan känner de sig misslyckade i gruppen, detta sprider negativa känslor (Collins 2004).

Enligt Collins (2004) ger emotionell energi indikationer som hjälper känslorna skilja mellan vad som är rätt och vad som är fel. Hög grad av emotionell energi gör att deltagarna känner sig säkra i gruppen, detta uppfattas som rätt. Låg grad av emotionell energi gör att deltagarna känner sig osäkra och nedstämda. Detta sänker energin och uppfattas som fel och negativt.

## 4. Metod

### Inledning

Vi har valt kvalitativ forskningsintervju som metod. Inom kvalitativa forskningsintervjuer vill forskare undersöka fenomen ur respondenternas synvinkel, använda deras erfarenheter och undersöka deras liv i världen och hur de upplever den. Den kvalitativa forskningsmetoden använder sig av intervjuer vilket skapar möjligheten för forskaren att ge uttryck åt intervjupersonens beskrivna fenomen. Forskningsintervjun är ett professionellt samtal och att intervjua är en aktiv process där forskare och intervjuperson skapar kunskap genom sin relation (Kvale & Brinkmann 2009).

Kvale och Brinkmann (2009) säger att *kvalitativ inställning* innebär att man ställer fokus på det kulturella, vardagliga och situerade av individers tänkande och hur man uppfattar sig som person. Kvalitativ forskningsintervju är mellan intervjuperson och intervjuare. För att göra en bra intervju måste intervjupersonen ha kunskap om området innan intervjuen för att kunna ställa följdfrågor för att vara medvetet om intervjupersonens svar.

Vi har valt kvalitativ metod för att få fram hemtjänstpersonalens upplevelse inom arbetet. Vi ville genom att använda kvalitativ metod få en ökad uppfattning för hur hemtjänstpersonal upplever sina dagar på arbetet utifrån deras egna berättelser och åsikter. (Kvale & Brinkmann 2009)

### 4.1 Urval

Vår population är hemtjänsten i Karlstad. Ur denna population gjorde vi ett urval av sju personer från två olika ansvarsområden inom hemtjänsten i Karlstad. Vi hade tillgång till dessa två arbetsområdena då en av oss arbetar där. Respondenterna tillfrågades om medverkan över telefon, på plats och en lista som kunde skrivas på lämnades så frivilliga kunde skriva upp sina namn. Det var 6 kvinnor och 1 man som intervjuades. Då en av oss som genomförde i intervjuer kände några personer i hemtjänsten så valde vi att byta intervjuare för att eliminera intervju effekt, vilket skulle ha kunnat vara en felkälla och på så vis påverkat resultatet. Om genusperspektiv hade varit aktuellt att undersöka skulle en jämnvikt ur ett könsperspektiv varit viktigare. Nu var personalens upplevelser inom hemtjänsten det prioriterade forskningsområdet. Vi använde oss av ett icke-slumpmässigt och

lämplighetsurval (Kvale 1997) då respondenterna valdes med basis på respondentens yrke och lämplighet för studiens syfte.

## 4.2 Intervjuguide och intervju

Inför intervjuerna gjorde vi en intervjuguide. Vi tog hjälp av Kvale och Brinkmann (2009). Vi skapade den utifrån vårt syfte med undersökningen. Vi delade upp intervjun i åtta huvudteman. Under intervjun hade vi även följdfrågor för att utveckla svaren. Frågorna konstruerades som öppna frågor för att få så uttömmande svar som möjligt. Vi började med bakgrundsfrågor för att vi skulle komma igång med själva intervjun. Senare kom vi in på olika teman. Vid behov användes sonderingsfrågor där vi bad respondenten att utveckla och förklara hur de resonerar för att fördjupa svaren och se om respondenterna hade mer information kring ämnet som kunde dela med sig av.

Teman för intervjun:

- Bakgrundsfrågor
- Arbetsuppgifter
- Villkor
- Relationer
- Känslor inför jobbet
- Vårdtagarna
- Övriga liv
- Förändring

Intervjuerna genomfördes i hemtjänstens lokaler. Vi satt i avskilda rum för att kunna genomföra intervjuerna ostört. Innan intervjuerna och inspelning påbörjades förklarade och informerade vi respondenterna om syfte och bakgrund med vår intervju. Hur informationen de lämnade skulle användas och hantering av inspelningar redogjordes. Som ett sista steg blev respondenterna tillfrågade om de var villiga att delta i undersökningen och vi informerade respondenterna om deras rättigheter. Vi följde intervjuguiden men tillät informanterna att utveckla sina svar och ställde följdfrågor om det behövdes för att ytterligare klargöra vissa aspekter. Vi gick lugnt och metodiskt igenom intervjuguiden för att inte missa några frågor.

Intervjuerna gick bra och vi stötte inte på några problem. Dialogen kändes avslappnad och respondenterna svarade utförligt på våra frågor. Här kommer två exempel på frågor som vi ställde under intervjuerna.

- Känns arbetet du gör meningsfullt? – På vilket sätt? Varför inte?
- Finns det något du skulle vilja förändra i ditt arbete? – Hur? På vilket sätt? Vad?

### 4.3 Transkribering och analys

Efter att blivit klara med alla intervjuer började vi med att fokusera på att transkribera ljudinspelningar från intervjuerna. Vi började med att transkribera inspelningarna. Vissa intervjuer tog längre tid att transkribera. Det finns olika sätt att transkribera (Kvale & Brinkmann s.197, 2009). Vi valde att göra en transkribering där vi inte skrev ner pauser och andra ljud utan bara vad som sades under intervjun. Vi var främst intresserade av vad som sades till skillnad från hur det sades.

Med syfte och frågeställning i åtanke och som utgångspunkt granskade vi transkriberingarna. Vi har arbetat på ett induktivt sätt i analysen och har varit öppna för vad respondenterna uttryckt. Vi har alltså inte utgått från teori och arbetat på ett deduktivt sätt i utformningen av teman (Kvale & Brinkmann, 2009).

Efter transkribering av intervjuerna påbörjades arbetet med att analysera materialet. Vi har valt att göra en tematisk analys (Kvale & Brinkmann, 2009). Detta innebär att teman över intressanta och viktiga områden för undersökningen som står ut i materialet skapats. Dessa teman representerar våra resultat av undersökningen och ska besvara syfte och frågeställning. Vi följde anvisningar för olika steg i analysarbetet (Hayes 2000).

Vi läste igenom varje intervju, samtidigt noterade vi intressanta delar som kunde bidra till vår undersökning och ämnen som stod ut under intervjuerna och som samtliga respondenter nämnde. Vi sorterade de intressanta delarna till olika proto teman. Efter detta undersökte vi proto teman och försökte att definiera dess innehåll. Sedan läste vi igenom transkriberingarna återigen med varje tema i åtanke för att se om det kunde finnas mer relevant data för de olika teman som skapats. Vi undersökte efter detta hela materialet inom varje tema för att försäkra oss om att det verkligen var data som matchade och att annan information inte fanns. Sedan

konstruerade vi varje temas slutliga form, namn, definition med stödjande data. Vi presenterar våra resultat med hjälp av beskrivningar av teman och relevanta exempel från respondenterna.

#### 4.6 Validitet/Reliabilitet/Generalisering

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) handlar validitet som betyder giltighet om sanningen, riktigheten och styrkan i en undersökning. Validitet betyder att metoden undersöker vad den påstås undersöka och används av forskare när för att studera om forskningsproblemets relevans och giltighet.

Kvale och Brinkmann (2009) tar upp tre konsekvenser av validering av kvalitativa forskningar. Validitet som *hantverksskicklighet*, som *kommunikation* och som *pragmatisk*.

Trovärdighet och hantverksskicklighet är av stor betydelse för undersökaren. En undersökning med hög validitet är resultatet av noggrannhet och redovisning av hela forskningsprocessen. Det är detta som kallas för hantverksskicklighet. Det finns sju olika typer av stadier på validering i en undersökning. Tematisering, planering, intervju, utskrift, analys, validering och rapportering. Vi har försökt att redovisa så mycket som möjligt i forskningsprocessen och vi har följt de olika stegen som Kvale och Brinkmann (2009) nämner.

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) handlar kommunikativ validitet om att kunskapsanspråkens giltighet kontrolleras i ett samtal. Att man under samtalen försäkras om att uppgifter och information uppfattats korrekt med bland annat följdfrågor. Vi ställde följdfrågor för att minimera risken för missuppfattning.

Vi gjorde en mätning av det som vi planerade att mäta och med detta stärker vi validiteten av resultaten. Pragmatisk validitet handlar om att forskaren realiserar resultaten, det vill säga att forskningsresultaten verifieras ”görs sanna” vilket innebär att forskaren redovisar sin uppsats och försöker visa betydelse av det resultat som har kommit fram (Kvale & Brinkmann 2009).

Reliabilitet syftar till forskningsresultatens tillförlighet (Kvale & Brinkmann 2009). Vår intervjuguide handlar om personalens upplevelse av jobbet och det kan vara ett känsligt ämne för vissa att prata om. Våra intervjupersoner är anonyma vilket ökar reliabiliteten av våra resultat. Vi får högre reliabilitet genom att intervjupersonerna känner sig friare att diskutera

ärligt och ge mer uttömmande svar. Vi var två som skrev uppsatsen vilken betyder att vi varit noga med att kontrollera allt som skrivits, något som ytterligare kan förbättra reliabilitet. Vi redovisar allt vi gör. Det är viktigt med en tydlig redovisning för att öka transparensen i forskningsprocessen, dock utan att äventyra respondenternas anonymitet. Vi använde oss av öppna frågor och vi var noga med att inte ställa ledande frågor som skulle kunna påverka våra respondenter.

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) är en fråga som ständigt ställs kring intervjustudier om resultaten är generaliserbara. Traditionell vetenskaplig forskning placerar ofta krav av positivistiska resultat på samhällsvetenskaplig forskning. Traditionell forskning har tidigare haft positivistiska tolkningar som mål för att kunna göra lagar kring mänskligt beteende som även kunnat generaliseras globalt. Humanism har en annan infallsvinkel, nämligen att varje situation är unik. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) finns tre former generalisering från undersökningar; naturalistiska, statistiska och analytiska. Den naturalistiska generaliseringen bygger på personligt erfarenhet eller personlig kunskap. Den härstammar ur erfarenhet och skapar förväntningar för vad som händer i framtiden. Den statistiska generaliseringen handlar om att intervjupersonerna valts ut slumpmässigt från en population och sägs representera alla. Den här formen av generalisering är inte använd i vår undersökning. Vi hade inte slumpmässiga intervjupersoner i vårt urval och gruppen var alldeles för liten.

Forskaren måste välja många personer som ska intervjuas och vi har sju intervjupersoner. Ju fler intervjupersoner forskaren intervjuar desto högre blir tillförligheten av undersökningen statistiskt. Analytisk generalisering handlar om att forskaren gör en bedömning i vilken mån resultaten från en undersökning kan ge vägledning för vad som kan hända i en annan situation. Vi var först och främst nyfikna på de unika upplevelserna som våra respondenter hade av sina yrken. Målet var alltså inte att generalisera. Men teorin vittnar om att vissa arbetsförhållanden inom yrket resulterar i liknande upplevelser hos hemtjänstpersonal på andra platser. Studien kan vara till hjälp i framtida forskning om villkoren är desamma för anställda som i denna studie (Kvale & Brinkmann 2009).



## 4.7 Etik

Här tar vi upp de fyra grundläggande etiska krav är som antagna av Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet i mars 1990. Dessa krav skall i det följande kallas: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet).

**Informationskravet** handlar om att forskaren ska informera deltagarna som berörs av studien om syftet. Forskaren är skyldig att informera deltagarna i förväg om forskningssyftet. Forskaren ska informera deltagarna vad de skall ha för roll i undersökningen. Först presenterade vi oss och vad vi läser för kurser. Sedan har vi informerat deltagarna att de ska vara frivilliga och att de har rätt att avbryta intervjun när de vill eller när de känner för det. Vi har även informerat om att materialet ska användas till vår uppsats och inte till något annat.

**Samtyckeskravet** handlar om deltagare i en undersökning har rätt till att bestämma över sin medverkan samt på vilka villkor de ska delta. Deltagarna var frivilliga och hade rätt att avbryta sin medverkan när som helst.

**Konfidentialitetskravet** betyder att uppgifter om personer som har deltagit i undersökningen skall behandlas korrekt och konfidentiellt. Forskaren skall förvara deltagarnas uppgifter så att ingen främmande får tillgång till materialet. Det är också viktigt att ingen ska kunna identifiera intervjupersonerna. Alla uppgifter vi har samlat in från intervjun har förvarats och sparats på ett ställe så att bara vi själva kan ta del av informationen och ingen annan.

**Nyttjandekravet** handlar om insamlade uppgifter endast får användas för forskningsändamål. Alla uppgifter som vi har samlat in från våra respondenter kommer endast användas till denna studie.

## 5. Resultat och analys

Här kommer vi att presentera våra resultat. Från data framkom sex olika teman, varje tema representerar viktiga områden eller relevanta ämnen som framkom under alla intervjuer. Under våra teman tog vi med citat som exempel på hur respondenterna kunde uttrycka sig under intervjuerna.

### En vanlig dag på hemtjänsten

För att hjälpa läsaren att förstå och ge en kontext till resultatet kommer vi redogöra för hur en vanlig dag kan se ut på hemtjänsten, med olika moment och arbetsuppgifter.

På morgonen samlas personalen för ett morgonmöte. Personalen ser över vart de ska åka under dagen och tittar genom schema/listan över besök. Om personalen vet att någon kommer vara borta den dagen har personalen förhoppningsvis ordnat med extrapersonal redan innan detta. Om någon är sjuk kontaktar personalen bemanningen som försöker ordna personal. Om personalen inte lyckas hitta ersättare delar personalen på den sjuke kollegans lista/schema mellan sig för att även täcka detta.

När personalen beger sig ut på besöken åker personalen bil eller cyklar beroende på avståndet till de äldre. Personalen kan åka var och en för sig men de kan också vara två som åker tillsammans. Under morgonbesöken ordnar personalen frukost och delar ut mediciner vanligtvis. Personalen ser även över hygien hos de äldre. Personalen tömmer stomipåsar och katetrar om det finns eller hjälper till med toalettbesök. En äldre brukare kan personalen hjälpa med påklädning och ser till att de är redo för dagen. Efter morgonbesöken åker personalen in för att äta lunch. Personalen åker ut igen runt lunchtid kl. 12 för lunchbesöken. Personalen ordnar mat till de äldre och gör olika saker som behövs hos kunderna. På eftermiddagen fortsätter de med olika besök och många besök är av olika natur. Mellanmål och kvällsmat ordnas även på eftermiddagen. Förutom vissa tidsbestämda uppgifter som frukost, medicinering på morgonen, lunch, mellanmål och kvällsmat tillkommer många uppgifter utspritt under alla perioder som är olika för varje individ. Några exempel kan vara tid i tvättstuga, diska, städa, toalettbesök, dusch.

Personalen som jobbar under kvällspassen sköter vanligtvis uppgifter som att hjälpa de äldre med att klä av sig, medicinering, toalettbesök och se över kateter och stomipåse om de har och gå till sängs.

## 5.1 Emotioner

I det första temat tar vi upp emotioner eller känslor. Vi märkte att känslor är en viktig och framträdande aspekt som påverkar våra respondenter under det dagliga arbetet. Det kan vara hur viktigt det är med känslor i arbetet och vården av de äldre eller frustration som påverkar våra respondenter. I olika situationer och miljöer upplever personalen olika starka känslor under dagens gång. Respondenterna befinner sig och arbetar i en arbetsmiljö som kan skifta fort. Förutom att arbetsmiljön kan skifta så möter de även olika sorters människor som föredrar olika sorters känslomässigt utbyte i kontakten under besöken.

En naturlig del av arbetet inom hemtjänsten är dödsfall. Personalen jobbar ofta med äldre människor som befinner sig i de sista stadierna av livet och är sjuka. Personalen måste hantera sina känslor och bearbeta detta.

*”Det är en del av livet, alla kommer att gå bort och gå igenom det. Man blir inte deprimerad, men blir ledsen just då och man bearbetar för att gå vidare”*

*”Om någon går bort så blir det värre, någon man varit hos ganska mycket. Då blir det en chock man inte är beredd på”*

En del hanterar sorgen och chocken av dödsfall bättre än andra. Det är individuellt hur personalen som alla människor blir påverkade.

Att jobba inom hemtjänsten betyder att personalen möter olika sorters människor. Förutom det egna arbetet med känslor betyder möten också att de måste hantera de äldres känslor. Olika känslouttryck från de äldre kan påverka personalens arbete på olika sätt. De kan bli gladare i sitt arbete men negativa känslor kan påverka åt det andra hållet. Men bara själva akten att kunna hjälpa kan vara motiverande i sig.

*”Man blir väldigt glad av vissa”*

*”Det är inte roligt att gå till jobbet när det är dåligt bemötande från kunderna, då tappar man arbetslusten”*

*”Jag mår bra av det. Det är jätteroligt att hjälpa de äldre. Jag blir ju själv gammal en dag”*

När arbetet innebär att möta så många olika känslor i olika situationer betyder det att många måste utveckla sätt att förhålla sig till detta. När personalen är ute på sina rundor är det inte alltid de har direkt kontakt med sina kunder, till exempel mellan besöken. Det kan betyda mindre känslomässiga pauser i arbetet, en tid då de kan andas ut eller återhämta sig en kort stund. Förutom det måste de bara rent praktiskt hantera kunders och sina egna känslor för att arbetet ska kunna flyta på. Det kan vara olika känslor som vi ser ett exempel på här nedan, som frustration. När respondenten uttrycker frustration ser vi också tecken på emotiv dissonans, något vi skrev om i teorigenomgången under emotioner i arbetet och som vi igen tar upp under analysen i detta tema. Respondenten berättade om ett tillfälle då hon kommit ut efter att ha varit på ett besök hos en kund. Besöket hade inte gått så bra vid detta tillfälle men hon hade ”hållit masken”.

*”Men jaja säger man så får man göra det och svära litegrann när man kommer utanför dörren. Så var det bra med det. Lite kommunikationsproblem kanske.”*

Många av de som jobbar inom hemtjänsten är personer som är intresserade av att hjälpa människor. Antingen för att de studerat området och varit verksamma inom vården länge eller för att kunna utföra sitt arbete så bra som möjligt. Detta innebär att de är lyhörda inför svårigheter som de äldre kan uppleva. Men det är även att ge och ta. Ett samspel av känslor och energi.

*”Jag blir väldigt ledsen när personer har ont”*

*”Jag vill göra mer men det räcker inte till. Då känns det som att jag inte räcker till. Då får man en misslyckad känsla”*

Avslutningsvis vill vi bara påminna om att detta bara är några exempel på hur känslor påverkar och är en viktig aspekt i hemtjänstens arbete. Som under de andra teman vi kommer att ta upp finns citat likt detta tema på hur det har påverkat personalen. Här är känslor uttalade

aspekter men de ingår även och kan återkomma under andra teman men som en underliggande del. Det sista citatet vi kommer att ta upp kan ironiskt nog bara uppfattas av en empatisk människa som är medveten om hur känslor kan påverka människor. Inte av någon som saknar känslor. Tvärtom tror vi känslor är en viktig resurs men vi måste komma ihåg att det kan vara utmaning att hantera känslor. Men citatet visar vilken framträdande och viktig roll känslor har i hemtjänstens arbete.

”Är man en väldigt känslig person, då är detta inget jobb för en”

Vi kan tydligt se hur emotioner spelar en stor roll inom hemtjänsten och kan fungera som en resurs i arbetet (Hochschild 2003). Något som vi också märker under våra intervjuer är att våra respondenter blir väldigt involverade i sina arbeten känslomässigt. Det nämner Hochschild (2003) kan påverka hur genuint och personligt arbetet kan bli eller uppfattas. Men detta skapar också unika svårigheter för varje individ då de kan bli påverkade på ett djupare plan som vi märker i citaten. Det kan som en negativ bieffekt tyvärr påverka våra respondenter som endast vill tillhandahålla en god service och ta hand om de äldre på bästa sätt. Här blir deepacting och surfaceacting som Hochschild (2003) pratar om aktuellt när individen arbetar på olika plan och på olika känslomässiga djup.

Vi kan ta upp det klassiska exemplet med flygvärdinnan som ler mot resenärerna. Det yrket kommer självklart med egna svårigheter och hinder men flygvärdinnan blir kanske inte likadjupt involverad i resenärernas liv som våra respondenter med de äldre. Men de påminner om varandra då de båda får betalt som i vilket yrke som helst och att arbetet med känslor används inom båda yrken för att tillhandahålla god service. Inom detta tema kan vi se olika exempel på aspekter som tas upp av Hochschild (2003), ett av dessa är emotiv dissonans. När en av våra respondenter klagar över ”kommunikationsproblem” som det står i ett av citaten i detta tema har hon precis kommit från en kund och avreagerar sig genom att svära efter besöket. Hon har alltså under besöket hos kunden uppvisat en sak men inte visat hur frustrerad hon egentligen varit. Detta är ett exempel på emotiv dissonans. Emotiv dissonans är en av de problematiska aspekter som kan uppkomma när känslor används kommersiellt. Det kan skapas skillnad eller dissonans mellan vad personalen uttrycker och vad denne verkligen känner inombords (Hochschild, 2003).

## 5.2 Tidsbrist och personalbrist

I detta tema som vi kallar för brister tar vi upp de olika brister personalen upplever under arbetet på hemtjänsten. Bristen på personal och tid påverkar det dagliga arbetet drastiskt och samtliga respondenter tar upp detta.

Ett återkommande ämne som påverkar personalens vardag mycket är bristen på personal. Om någon blir sjuk kontaktar personalen en vikariepool för att hitta ersättare. Men sjukdom kommer ofta med kort varsel. Personalen varna i för tid att någon av personalen har blivit sjuk och inte kan komma till jobbet då kan bemanning sköta detta för att hitta en vikarie. Bemanning sitter i centrala Karlstad kan få bättre chanser att hitta någon. Ofta händer det att blir tvungna att leta på morgonen på dagen som någon sjukanmäler sig och det blir svårt att hitta vikarie. Då får personalen dela på den sjuka personens schema eller lista. En annan konsekvens som vi kan se är när en personal blir sjuka och bemanningen inte kan hitta någon vikarie då måste personalen ta ansvar för detta för att dela på hans/hennes schema, det kan bli jobbigt för övriga arbetskamrater om personalen måste ta på sig ytterligare hans/hennes arbetsuppgifter.

*”Om vi har dåligt med personal blir det kaos den dagen, det är jättesvårt att få allt att gå ihop.”*

*”På kvällarna har vi inte den tiden. Om någon är sjuk kan det bli mer stressigt för att vi har mindre personal.”*

Förutom vid sjukdom så tycker respondenterna att det är en allmän brist på personal. Det blir en snöbollseffekt som påverkar alla aspekter av arbetet, tidsbrist, stress och så vidare. Men vissa tycker att det blivit bättre än det var förr men fortfarande anses det alltså vara brist på personal enligt många.

*”Vi har fått mer personal och mindre problem.”*

*”Mer personal betyder lugnare tempo och arbetstempo. Då har vi inte den stressen att springa som vi har.”*

Under alla intervjuer utan undantag klagar personalen på bristen av tid. Vi uppfattar det som att verkligheten för personalen och den förväntade tiden som allt ska ta inte alltid synkar.

*”Sen åker man fort till nästa ställe som vi knappt har någon restid för.”*

*”Vi har inte den tiden. Till exempel en dusch kan ta 20 min på pappret och det tar 45 min istället.”*

Tid är även något som påverkar personalen genom att det skapar stress. En stressad tillvaro påverkar många olika aspekter av jobbet. Från att äta till hur personalen kan ta hand om de äldre.

*”En dålig dag är att du ligger efter. Man kan komma in sent och du kanske har lunchen på 5 min. Vi springer ut och stressar. Det kan bli en kämpig dag.”*

*”Det är tråkigt med stressen som har varit ett bra tag. Man ska bara skynda sig in och göra det allra viktigaste och på den snabbaste tiden”*

Kunderna eller de äldre som personalen ska ta hand om påverkar arbetet och rytmen som en naturlig del av dagen. Vissa kunder är beroende av att vissa uppgifter ska göras vid specifika tidpunkter. Huvuduppgiften för hemtjänsten är att ta hand om de äldre. Den uppgiften kan skapa unika utmaningar i koppling till tillgången av tid. De flesta äldre får olika mediciner. De är beroende av att personalen ska hjälpa till med dessa. Det är nämligen personalen som har ansvar för detta och de har nycklar till medicinskåp som inte kunderna har tillgång till. Detta är viktigt ur en säkerhetssynpunkt. Det kan handla om mediciner som insulin och drogklassade preparat.

*”De är ju vana vid en viss tid och om man kommer till någon runt 8 och kommer 9 nästa dag så är det ju inte särskilt populärt. De blir vana vid att man kommer vid ungefär samma tider.”*

*”Många vill ha sin tid och många har mediciner som de ska ta ungefär vid samma klockslag.”*

Tid är som sagt en faktor som påverkar personalen i högsta grad i arbetet inom hemtjänsten. Den kan skapa stress och påverkar alla delar av arbetet under hela dagen varje dag. Kunderna blir även på sitt sätt påverkade.

Det schema eller listan som personalen även kallar den styr mycket av hur arbetsdagen ska se ut. Olika moment och uppgifter som ska göras under dagen står där. Det är detta personalen ska gå efter under dagen under sina besök och här finns även bestämda tider för arbetet. I schemat står det hur lång tid varje besök ska ta och hur lång tid de olika momenten beräknas ta. Intervjupersonerna hade inte mycket positivt att säga om sina scheman eller listor som de förväntades följa.

*”Vi har inte marginaler i dagsschemat. Vi har bestämda kunder på papper och schema som vi ska gå till. Allt annat som händer finns det inga tider för eller marginaler. Det gör så att man blir försenad eller stressad och får ont om tid.”*

Arbetet inom hemtjänsten kan vara oförutsägbart. Jobbet handlar om att ta hand om människor och det innebär att olika saker kan inträffa. Sjukdom, dödsfall och akuta ärenden är vissa av dessa saker. Återigen ser vi hur förväntade delar av arbetet kan skilja sig från den verklighet som personalen möter ute på fält.

*”Förändringar som sker under dagen gör att man kastar om i schemat.”*

Något som blev aktuellt och som togs upp under intervjuerna är att dessa scheman inte planeras av personalen inom det arbetsområde i Karlstad som våra respondenter jobbar i. Istället planeras scheman inne i centrum av staden av någon som inte befinner sig ute på fältet under de rådande arbetsförhållandena. Detta togs upp av våra respondenter och kan förklara bristerna i schemat till en viss grad.

*”Vi har dagsschema och dagsarbete planerat som vi går efter men sen kan det hända mycket under dagen”*

Detta tema är ett tydligt exempel på hur omsorgsrationalitet (Eliasson 1996) kan krocka med en mer målorienterad syn på arbetet inom omsorg. Personalen som befinner sig ute på fältet blir i sitt dagliga arbete drastiskt påverkade av en viss syn på arbetet som är mer målorienterad och har deadlines. De ska samtidigt som de följer schemat försäkra sig om att arbetet sköts ordentligt med en viss kvalitet och besöka ett visst antal kunder eller äldre per dag. Detta skapar unika svårigheter för personalen. I sin kontakt med de äldre uppvisas ett intresse av att ta hand om de äldre och tillgodose deras behov så bra som möjligt. Vad som är god omsorg är väldigt svårt att definiera om vi inte är på plats och ser vad behovet är.



Personalen besöker de äldre varje dag och varje besök är mer eller mindre unikt. De äldres hälsa eller kroppar bryr sig inte om någon planering eller schema.

Personalen vet helt enkelt inte när vissa problem kommer att uppstå och vad konsekvensen kommer bli. Det kan tyckas vara att begära för mycket att schemat ska vara anpassat och kunna fungera effektivt när olyckor sker men även de mer basala behoven uppfattar vi skapar unika situationer under varje besök. Personalen klagar på hur de känner sig pressade av tiden och antalet besök som de ska ha under sina rundor. Det tycks vara så att våra respondenter är mer intresserade av, och värdesätter de äldres psykiska och fysiska tillstånd mer än de känner att de får utrymme till att tillgodose. Planeringen gör att tid och antal besök blir huvudsakliga mål under besöken istället för att fokus ska ligga på de äldres välbefinnande. Det går att säga om vi använder Waernass (Eliasson 1996) begrepp att personalens omsorgsrationella syn på arbetet krockar med en målorienterad syn.

### 5.3 Flexibilitet

Inom hemtjänsten har vi märkt att ingen dag ser lika ut. Kunderna är äldre och har ofta problem med hälsan. Människor reagerar på olika sätt i olika situationer och alla har en idé om hur saker ska göras. I mötet med kunder och när det uppstår oförutsedda saker måste personalen snabbt kunna tänka om agera därefter.

*”Jag brukar säga att den som jobbar inom hemtjänsten, den ska vara flexibel och snabbtänkande och problemlösare.”*

Att kunna anpassa sig är som sagt viktigt. Flexibilitet är viktigt då olika personer har olika arbetssätt och det ena eller andra sättet passar mer eller mindre med olika sorters kunder. En del kunder trivs och känner sig trygga med exempelvis en lugn och metodisk person medan andra kunder är självgående och klarar sig mycket på egen hand och därför kanske uppskattar de när personal har ett snabbt och flytande arbetssätt. Det blir väldigt tydligt i våra intervjuer att personalen måste kunna anpassa sig och vara duktiga på att hantera oförutsedda händelser. Olika människor och situationer kräver olika tillvägagångssätt, vad som passar den ena kunden kanske inte passar den andra då alla är vi olika och motiveras av olika arbetssätt. En annan viktig aspekt är att erfarenhet självklart har en stor roll, hur länge man har arbetat inom hemtjänsten och hur van med är i sitt arbete med kunderna påverkar.

*”Vi är väldigt anpassningsbara för det är människor vi jobbar med.”*

Hemtjänstpersonalen åker ut till sina kunders hem. De vill respektera detta i sitt arbete och försöker anpassa sig efter kundernas önskemål till en viss grad. Besöken ser inte likadana ut överallt utan varje kund och hem kräver ett visst beteende och tillvägagångssätt för att uppgifterna ska kunna utföras så smidigt som möjligt.

*”Man jobbar i deras hem och de vill ha det på sitt sätt.”*

Men det är inte alltid det som kunden vill som är det optimala utan ibland får man tänka långsiktigt, det kan finnas lösningar som är bättre för kunden även om denne inte gillar det. Då gäller det att vara bestämd men samtidigt ha ett ödmjukt förhållningssätt för att respektera kunden då det trots allt är deras hem som är och jobbar i. Det råder en balansgång och det gäller att hitta denna på ett bra sätt.

*”Det är ju de som bestämmer i sina hem. Jag kan inte komma och bestämma hur personen ska ha det.”*

## 5.4 Socialisering

Våra respondenter var ganska enhälliga när det gällde den sociala aspekten av arbetet. Det anses vara en viktig del av arbetet som uppskattas och värderas högt, både av personalen och kunderna själva enligt personalen. Att prata med kunderna och bara vara sociala låter som en enkel sak men i arbetet på hemtjänsten måste detta ofta prioriteras bort för hälsa, medicinska uppgifter och skötsel av hemmet.

*”Det finns många som är pratglada, man vill gärna stanna och prata lite till.”*

Sättet man pratar på och socialiserar måste vi komma ihåg är olika beroende på vilka individer personalen besöker. Vissa vill inte prata särskilt mycket medan andra gärna vill det.

*”Pratsättet är olika kund till kund.”*

Tidsbrist som vi har tagit upp i temat brister blir även aktuellt i detta socialisering tema. Men vi ville separera detta för att tiden som uppfattas saknas för att kunna prata och vara sociala med kunderna ansågs som viktigare. Det kunde vara skillnaden på en bra och dålig dag. Många av våra respondenter klagade på detta. Om det ibland fanns extratid märkte vi att detta ofta sågs som en chans att bara kunna prata med kunderna.

*”En bra dag är när man kan ta lite extra tid och sätta sig ner en liten stund och prata. Det är jätteviktigt tycker jag.”*

*”Då satt vi och diskuterade det ganska länge och det är väldigt sällan som man får den möjligheten.”*

Aktivitetstid kallas den tid som används för att hitta på saker med kunderna och förhoppningsvis kunna göra saker utöver de praktiska åtgärder som krävs i underhållet av hem och vården av de äldre. Respondenterna ville gärna kunna ha mer aktivitetstid med de äldre för att kunna hitta på saker och vara sociala. I valet av vem av de äldre som aktivitetstiden i dagens läge kunde utnyttjas med kunde graden av socialt liv hos de äldre ibland påverka vilka personalen kunde prioritera att umgås med. Respondenterna klagade på bristen av aktivitetstid.

*”Om vi fick mer tid skulle jag gärna vilja göra lite mer hos vårdragarna. Kanske sätta mig ner och prata med dem och ta en kopp kaffe med dem någon gång och gå ut med dem en sväng. Det är sällan vi hinner med det. Men de säger ju att det blir bättre. Vi får se.”*

*”Då väljer jag ju hellre de som inte har så mycket socialt liv.”*

*”Det är inte boskap vi håller på med. Mer tid hos de äldre, mer aktivitetstid. Det var en som tackade nej till städ för att ha en pratstund.”*

De äldres situation påverkar personalen på olika sätt. Ensamheten hos många äldre ansågs vara en sorglig del av vardagen och även bristen på socialt umgänge.

*”Det är väldigt många som är ensamma. De har ingen som kommer till dem och en del har släktingar med de kommer aldrig dit och en del har inte släktingar.”*

I detta tema blir det väldigt tydligt hur våra respondenter inom hemtjänsten jobbar en hel del med känslor arbetet. Hochschild (2004) nämner tre olika villkor som är utmärkande när emotioner används i ett kommersiellt syfte, alla dessa villkor uppfylls inom hemtjänsten. De möter kunderna ansikte mot ansikte, de kan påverka kunderna genom att skapa en känsla av trygghet och tacksamhet och de är till en viss del övervakade och kunderna kan ringa och klaga till cheferna om de är missnöjda med arbetet. Våra respondenter blir påverkade av de äldres situation och de känner att det sociala utbytet är viktigt för deras välbefinnande. När de får chansen och tid över försöker de småprata med kunderna och de märker att det är uppskattat hos de äldre som ofta har ett begränsat socialt utbyte med andra människor. I kommunikationen som sker mellan människor nämner Hochschild (2004) att det finns två sorters utbyte och även det får vi indikationer på under våra intervjuer. Respondenterna nämner att kommunikationen är olika från kund till kund. Med vissa kan de vara mer skämtsamma medan vissa vill hålla det mer formellt. Detta passar in på det Hochschild (2004) kallar rakt utbyte och improviserat utbyte. Rakt utbyte innebär att känsloreglerna spelar en mer avgörande roll under kommunikationen medan improviserat utbyte innebär en mer avslappnad kommunikation.

## 5.5 Relationer

Olika sorters relationer är viktiga i hemtjänstens arbete. Det kan vara relationer till arbetskamraterna och sammanhållningen, relationen till ledning och relationen till de äldre. Vi har alla olika relationer i våra liv. Vi tenderar nog ofta att tänka på relationer i privatlivet när vi hör ordet allmänt men relationerna på arbetsplatsen kan påverka mycket av vanliga människors vardag. Inom hemtjänsten har personalen kontakt med många människor under en dag och de har en unik relation till alla de träffar.

Relationen till arbetskamraterna handlar ofta om sammanhållning och att hjälpa till vid samarbete. De förlitar sig på varandra och stöttar varandra under svåra situationer eller om någon bara vill prata. Det är en viktig grundsten i arbetet för att saker ska kunna gå smidigt och saker och ting ska fungera. Om det händer något under dagen håller de kontakt och de rycker ofta ut om någon behöver hjälp under arbetet. Rasterna ger tillfälle att diskutera dagen och hur besöken gått.

*”Vi har mycket roligt ihop och vi gör olika saker tillsammans. Vi stöttar varandra.”*

*”Innan raster ringer vi till alla och frågar hur det går. Om någon sitter i klistret så åker vi dit och hjälper.”*

*”Det gäller att hålla ihop gruppen och inte spela ut varandra.”*

Relationen till ledningen är svår att definiera. Arbetet i hemtjänsten är väldigt självständigt. Det handlar mycket om kommunikation om problem uppstår eller om personalen undrar något. Kommunikationen ansågs vara bra men det fanns inte som vi uppfattade det någon starkare känslomässig relation till ledningen, varken positiv eller negativ. Personalen och cheferna måste vi tillägga här befinner sig inte på samma plats. De respondenter inom hemtjänsten som vi intervjuade arbetar och befinner sig i en annan del av Karlstad än sina chefer.

*”Jag har nästan ingen kommunikation.....\ Jag tar kontakt med chefen om det är något speciellt.”*

Ibland under speciella tillfällen kunde cheferna höra av sig.

*”Om chefen ringer och säger att någon kund säger att man är jättebra och bara vill ha mig. Då blir man glad.”*

Tacksamheten som de äldre visar påverkar personalen positivt i arbetet och påverkar hur meningsfullt de upplever arbetet. De hjälper till i samhället och ger omsorg och tar hand om de äldre som behöver hjälp. Personalen jobbar ibland under stressiga förhållanden och under svåra villkor men de får motivation att fortsätta för att de känner att de gör något viktigt och de äldre värdesätter deras arbete.

*”Jag får bra respons, det ger mer energi och kraft att fortsätta.”*

*”De flesta är ju tacksamma. De tycker att det är så roligt att en kommer och det känns jättebra och det är ju inte i alla jobb det är så. Det är många jobb där du aldrig får höra ett ord om hur bra det är att man är där, men här får vi det.”*

*”Många blir glada när jag kommer och man är uppskattad. Det är roligt när vi får respons från kunderna, då känner jag att det är meningsfullt.”*

Bra relationer till arbetskamrater och de äldre ger hög emotionell energi på arbetsplatsen enligt Collins (2004). Enligt våra respondenter finns det en känsla av solidaritet och gemenskap eftersom personalen stöttar varandra under dagen och har telefonkontakt om någon behöver hjälp. Enligt Collins (2004) måste deltagarna uppleva gruppsolidaritet för att öka den emotionella energin i gruppen. Precis som positiva relationer höjer den emotionella energin kan personer som känner sig osäkra på arbetsplatsen och i grupper påverka omgivningen. Det kan sänka den emotionella energin och påverka gruppsammanhållningen. Våra respondenter nämner hur de känner inför arbetskamraterna och de uppfattar varandra som stöttande och som en tillgång i arbetet. De hjälper varandra både praktiskt och känslomässigt under dagen genom att finnas där för varandra under stressiga situationer. Kontakten i personalrummen och under luncherna fungerar som en chans att prata och socialisera i ett annars relativt självständigt arbete.

Tacksamhet från de äldre gentemot personalen var något positivt som respondenterna tog upp vid flera tillfällen. Uppskattning av personalens arbete från kunderna skapar en positiv energi som i sin tur kan smitta av sig på personalen. Detta uppfattas som en positiv del av arbetet och personalen känner sig lyckliga. Det leder till att personalen får hög emotionell energi i arbetet enligt Collins (2004) teori. Tacksamheten som visas bygger på att omsorgspersonal och de äldre har en bra relation till varandra. Kundernas tacksamhet och uppskattning ger en känsla av värde och en känsla av att jobbet som utförs är viktigt. Enligt Collins (2004) teori kan hög

emotionell energi bidra till en bättre självkänsla hos deltagare. Något som bör uppmärksammas är dock att även negativ feedback kan påverka den emotionella energin hos personalen. Det händer ibland att någon ur personalen inte blir omtyckt hos en kund. En respondent sa *”När man vet att de inte tycker om oss, då kan det förstöra dagen.”*. Det kan enligt Collins (2004) resultera i en låg grad av emotionell energi i arbetet. Negativ feedback och kommunikation kan sänka den emotionella energin. Detta uppfattas som negativt och motivationen kan påverkas. Men överlag som sagt nämndes främst positiv feedback och något som vi uppfattar som en hög emotionell energi från kunderna.

## 5.6 Privatliv

I dagens samhälle pratas det ofta om hur gränsen mellan privatliv och arbete suddats ut med utvecklingen inom kommunikationsteknologi med mobiltelefoner, sociala medier, datorer, mejl. Inom hemtjänsten tycks dock det fysiska arbetet och utmattning påverka privatlivet som en annan dimension i hur arbete kan påverka privatlivet hos personal. Den teknologiska aspekten kan även den påverka genom gemensamma hemsidor för personal inom hemtjänsten och telefonkontakt med ansvariga för bemanning och chefer när personal behövs. Många av respondenterna är ofta väldigt trötta efter jobbet och orkar inte göra saker hemma. Vissa respondenter lyckas bättre med att mentalt stänga av och inte tänka på jobbet när de kommer hem men andra tar med sig oron och stressen hem. Det går också att ta med det privata livet till arbetet.

*”Nej jag låter aldrig mina kompisar prata om jobbet, aldrig. När vi går ut någonstans och kanske festar och de börjar prata om det, tar jag mitt glas och går ut eller säger att vi inte ska prata om det. Annars blir man påverkad och sjuk.”*

Det är viktigt att kunna skilja på sitt privatliv och sitt arbete samt lära sig att kunna stänga av efter man har slutat jobbet för att det inte ska påverka ens privatliv på ett negativt sätt. För vissa av personalen är det lättare att stänga av och låta bli att ta med sig arbetet hem medan det blir ett problem för andra.

*”Privatlivet lämnar jag hemma men däremot jobbet tar jag med mig hem tyvärr.”*

Det finns vissa personer som arbetar så mycket så att arbetet blir en del av deras liv, det tar mycket av deras tid och gränsen mellan privatliv och arbete blir suddigt, sedan handlar det även om vad man prioriterar i livet, vissa prioriterar familjen före medan andra känner att arbetet har en större roll. Respondenterna som intervjuades var i olika åldrar och även det är en avgörande faktor för vad man prioriterar i livet. För vissa som är unga och inte har familj så kanske arbetet är det som man prioriterar medan andra som är äldre har familj och då är det givetvis det som är viktigast för dem.

*”Jag prioriterar inte det privata så mycket tyvärr och det är klart att det påverkar och det blir mindre privatliv.”*

Den fysiska aspekten av arbetet kan även påverka och många är trötta efter en dag på jobbet. Detta kan även ha en negativ påverkan på privatlivet och vissa saker blir lidande som exempelvis saker i hemmet.

*”Jag prioriterar inte typ att städa hos mig eller att umgås med kompisar, man är lite för trött. Man vill vila till nästa pass. Vilan är jätteviktig för att orka med jobbet och vara glad.”*

Även andra saker kan bli lidande som exempelvis, tid för att träna, umgås med vänner inte räcker till då många av personalen har en heltidstjänst och bara det är tillräckligt utmattande för att ha orken att ta itu med andra saker. Då mentala återhämtningen som sömn och vila blir då viktig för att man ska orka med och vara utvilade till nästa pass.



## 6. Slutsatser och diskussioner

Syftet med denna uppsats var att undersöka hur personal inom hemtjänsten upplevde sitt yrke. Samt under vilka villkor de förväntas arbeta och hur de hanterar dessa villkor.

Vi har fått fram 6 olika teman som utvecklats under analysen av intervjuerna och varje tema lyfter upp och aktualiserar olika aspekter av yrket. Vi fick även fram teman som vi inte har någon teoretisk bakgrund för, då dessa teman utvecklades och framkom naturligt ur datan. Bland annat flexibilitet som tar upp det faktum att yrket kräver en anpassning och flexibilitet som är svår att greppa utifrån. Även om vi visste vilka ämnen vi skulle fråga om och anpassade teori och intervjuguide efter detta faktum så var vi noga med att inte tvinga på teori och tidigare forskning på resultaten. Vi skapade vissa ramar och fick svar på de ämnen vi undrade över men vi fick även fram ytterligare information eller teman som ger en viktig inblick i hemtjänstens värld.

### 6.1 Diskussion

Vi vill lyfta fram resultat som exempel och diskutera dessa här. Vi tar upp två teman, nämligen emotioner och relationer. Sedan vill vi även lyfta upp tidsaspekten ur temat brister för att det tydligt kan kopplas ihop med teorin om omsorgsrationalitet.

**Emotioner.** Det framgår tydligt under intervjuerna och i resultaten hur emotioner spelar en viktig roll inom hemtjänsten. Detta stöds även av tidigare forskning. Olsson (2008) nämner hur vi alla även privat hanterar känslor. Vi måste bemöta, hantera och uttrycka känslor konstant. Den tidigare forskningen nämner även hur personal kan fungera som behållare och måste hantera kunders känslor inom arbetet (Olsson 2008). Detta framgår tydligt i resultaten där personal diskuterar det emotionella utbytet de har med kunderna. Detta faktum förstärks ytterligare när vi tänker på att personal inom hemtjänsten har tystnadsplikt och inte får diskutera vad de äldre pratar om under sina besök.

Szebehely (1995) nämner hur det arbete som personal utför i omsorgen av de äldre kan delas upp i två delar, en praktisk och en känslomässig. Personalen möter kunderna i olika känslomässiga och fysiska tillstånd under sina besök och arbetar, upplever vi både med

känslor och praktiska uppgifter. Personalen pratar med kunderna och sörjer med och för kunderna under sina besök. Våra respondenter blir delaktiga i de äldres liv och ser olika sidor av vardagen. Personalen kan både motiveras och bli ledsna av de äldres tillstånd och det känslomässiga utbytet. De vill att de äldre ska må bra både fysiskt och känslomässigt.

Till skillnad från andra serviceyrken blir personalen inom hemtjänsten involverad på ett annat sätt i sina kunders liv. Det handlar ofta inte om det som Hochschild (2003) skulle kalla för surfaceacting, det vill säga en sorts ytligare emotionellt arbete. Respondenterna blir ofta påverkade av de äldres tillstånd och gör sitt bästa för att ge god service och vara genuina. Denna genuinitet nämner Hochschild (2003) som att bli påverkad av hur emotionellt involverad personal blir i sina arbeten. Detta kan förklaras till en viss del tror vi av att personalen tolkar detta som en kvalitetsmässigt bättre typ av omsorg.

Baksidorna av denna typ av emotionellt engagemang som enligt Hochschild (2003) kan uppkomma om individer hänger sig på ett djupare plan tycks också lysa igenom under intervjuerna. De kan lida med sina kunder och blir ledsna av deras fysiska och psykiska tillstånd. De måste även hantera egna känslor som kan uppkomma. Vi fick även se exempel på emotiv dissonans som Hochschild (2003) kallar det. Detta kan uppkomma när känslor används kommersiellt och de känslor eller det yttre som visas för kunderna inte överensstämmer med de egentliga känslorna som individer känner. Hemtjänstpersonal måste ibland samtidigt som de vill visa ett genuint intresse i hanteringen av kundens känslomässiga välbefinnande ändå fortsätta från sin egen sida att återspegla ett lugnt och trevligt yttre. Detta medför en unik utmaning för personalen.

**Tiden** är en viktig del som påverkar det mesta inom hemtjänsten. Personal som planerar på ett annat ställe bestämmer hur schemat ska se ut under turerna för personalen inom hemtjänsten, vilket gör att de planerar orealistiskt, tidmässigt vilket gör att det blir svårt för personalen att hinna med ärendena. De har alltså ingen kontroll över hur schemat ska se ut. Hur lång tid de har hos varje kund bestäms av andra som inte befinner sig ute på fältet. Detta skapar unika svårigheter. Samtidigt som de har fasta tider och scheman vet de att varje besök kommer att se olika ut. När vi frågade hur en ”bra” dag skulle se ut vilket var ganska sällan enligt våra respondenter så svarade de oftast att inget ovanligt skulle hända. Att allt bara flöt på och inga oväntade saker skulle hända. När de pratar om oväntade saker då menade de oftast saker som inte stämmer överens med schemat. Att kunna åka en tur där allt stämmer överens med

schemat likställs alltså med en bra dag. När oväntade saker inträffar hos de äldre vilket är ofta påverkas hela schemat och tiden blir en bristvara.

Tiden påverkar inte bara relationerna hos kunderna utan även kvaliteten på arbetet då det råder ständig tidsbrist och slutligen är det kunderna som blir lidande. Det påverkar även hur sammansvetsad personalen blir då tidsbrist gör att de ofta måste be varandra om hjälp i trängda situationer. Omständigheterna och bristen på tid gör att de måste samarbeta mer. Allt detta gör de på egna initiativ. Om de skulle följa schemat till punkt och pricka skulle det ofta uppstå stora problem.

Det blir väldigt tydligt att personalens syn på arbetet krockar med ett mer målorienterat schema. Ett slimmat, optimerat schema krockar med verkligheten som personalen möter ute på fält. Tidsbristen kan påverka och sätta gränser i omsorgssituationen enligt Stranz (2013) och det tycker vi är tydligt under våra intervjuer. Det är skillnad i det Stranz kallar för processtid och klocktid i arbetet. Tiden det tar i processen att utföra uppgifterna passar inte ihop med den klocktid som sätter deadlines.

Något annat vi märker som Stranz (2013) tar upp är att tiden kan påverka hur personalen ser på sig själva. En känsla av otillräcklighet skapas när de inte hinner utföra sina uppgifter som de själva anser på bästa möjliga sätt. Som ett resultat av det snävt anpassade schemat uppstår alltså ett flertal symptom som i slutändan påverkar stora delar av det dagliga arbetet. Några av dessa delar är kvalitet på arbetet och kvalitet i omsorgssituationen, stressen som skapas och i sig själv skapar fler konsekvenser och känslan av otillräcklighet bland personalen.

Den känsla av maktlöshet som Stranz (2013) nämner att personal kan uppleva i bristen av kontroll över tiden, återspeglas tydligt under våra intervjuer. En biståndsbedömare har i förväg beviljat en viss mängd tid som sedan en planerare som utformar scheman på en annan plats fördelar.

Det framträder tydligt under intervjuerna en bild av hur personalens prioriteringar skiljer sig från den mer målorienterade inriktning som de förväntas arbeta efter. Här passar begreppet omsorgsrationalitet in (Eliasson 1996). Personalens omsorgsrationala syn krockar med den mer målorienterade synen på arbetet. Från resultatet framkom det att personalen inte tycker att det viktigaste är att utföra arbetet så fort som möjligt utan det är att utföra arbetet efter var och ens bästa förmåga. Antal besök och deadlines är inte det måttstock personalen vill mäta ett väl

utfört arbete med utan de vill lämna ett besök med tolkar vi som ett gott samvete och vetskapen att de kunnat tillgodose den äldres behov.

**Relationer** spelar en viktig roll i arbetet inom hemtjänsten. Relationerna bland personalen och relationen till de äldre påverkar på olika sätt arbetet. När det handlar om de äldre kan det som vi nämnde i resultat handla om relationer som utvecklas och blir mer personliga och relationer som är mer strikt professionella. Det kan påverkas av hur villig kunden är att starta en personlig relation och det kan även påverkas av tiden som vårdgivaren har att småprata och bara vara social under besöket (Stranz 2013). En respondent nämner hur de kan ha sina favoriter bland kunderna som de utvecklat en speciell relation till.

En stark relation till kunderna kan skapa en känsla av meningsfullhet i arbetet enligt Stranz (2013) medan en sämre relation kan skapa oro och osäkerhet inför mötet. Detta framkommer även under våra intervjuer. Bra relationer hjälper även till när personal ska anpassa arbetet efter olika individer och behov. Om personal lär känna en kund och utvecklar en god relation vet de hur de ska agera för bästa möjliga resultat Stranz (2013).

Szebehely (1995) nämner hur möjligheten till goda relationer upplevs som något positivt av personalen och det blir väldigt tydligt under våra intervjuer. Den tacksamhet och uppskattning som Szebehely (1995) nämner personalen kan uppleva motiverar våra respondenter och gör att arbetet känns meningsfullt.

Relationerna mellan arbetskamrater påverkar det dagliga arbetet inom hemtjänsten på ett väldigt tydligt sätt. Under intervjuerna framkommer det att de samarbetar mycket om det uppstår problem eller om de behöver stöd i olika situationer under turerna. De stöttar varandra och försöker hjälpa varandra under stressiga situationer. Här blir Randall Collins (2004) teorier om emotionell energi relevant att koppla till resultatet.

Enligt Randall Collins (2004) bidrar den sammansvetsade gruppen med att sprida positiv energi bland deltagarna. Solidariteten personalen känner inom gruppen skapar en atmosfär av tillhörighet och gemenskap. Detta kan bidra till att tillföra deltagarna energi under arbetet och hjälper till när det är tufft. Denna emotionella energi är även smittsam (Collins 2004).

Det motsatta är även sant om gruppen inte har en god sammansättning och inte fungerar. I våra möten med varandra utför vi interaktionsritualer enligt Collins (2004). När en interaktionsritual är lyckosam har personalen en känsla av gemenskap. Lyckade ritualer resulterar i positiv emotionell energi och ökad gruppsamhörighet. Misslyckade ritualer

resulterar i negativ emotionell energi och minskad gruppsamhörighet (Collins 2004). Vi fick uppfattningen att interaktionsritualerna inom personalstyrkan oftast var lyckade och bidrog till en stark samhörighet.

## 6.2 Kritik

Vi måste vara medvetna och ärliga när vi studerar samhället och sociala fenomen för att kunna ge en så ärlig och realistisk bild som möjligt. Hela poängen med att studera vår sociala närmiljö går ut på att öka kunskapen och förståelsen för hur allt fungerar. Vi är medvetna om och vill här redovisa aspekter i arbetet som är viktiga att lyfta fram i en kritisk granskning. Vi har gjort vårt bästa för att försäkra oss om att reliabiliteten och validiteten är god i detta examensarbete men kvalitativa studier kan vara sårbara för misstolkningar från forskarens sida. Vi vill här göra en distinktion på att tolka och misstolka. Det bör uppmuntras att forskaren vågar tolka material för att kunna leta efter intressanta fenomen eller fördjupa kunskapen men direkta misstolkningar är negativt (Kvale & Brinkmann 2009).

Saker som är viktiga för läsare av denna studie att vara medvetna om är bland annat att en av oss som utfört studien jobbar inom hemtjänsten. Detta kan påverka hur vi närmat oss problemet eller att vi omedvetet tolkat till personalens fördel gentemot ledning eller andra delar av organisationen. Då resultatet lyfter fram de negativa aspekterna av arbetet så kan personal uppfattas som ligga i "underläge" gentemot ledning, men vi har efter bästa förmåga försökt vara så neutrala som möjligt under tolkning och under analys av arbetet. Vi försökte även skapa en intervjuguide som täckte både negativa och positiva aspekter av arbetet för att ge respondenterna utrymme att reflektera.

När vi valde respondenter för intervjuerna så utgick vi från kriterierna att de skulle arbeta inom hemtjänsten. Vi är medvetna om att det kan finnas fler variabler som kan ha påverkat eller påverkar hur personal kan uppleva arbetet och de olika villkor som existerar i yrket. Några exempel på kriterier som vi inte utgick ifrån under urvalet kan vara hur länge personal jobbat inom hemtjänsten. Utbildning kan också vara ett område känner vi i efterhand som kanske skulle kunna påverka upplevelsen av yrket. En annan faktor som vi reflekterat över är om och hur det kan finnas en skillnad mellan heltid- och deltidsanställda.

Sedan vi påbörjat detta arbete så har Karlstad kommun valt att testa olika arbetssätt på olika områden i Karlstad inom hemtjänsten. Bland annat på ett av de områden våra intervjuer utfördes. Tvätten tar längre inte hemtjänsten hand om. Detta är en positiv nyhet tror vi då det kan minska stressen och ge personalen mer handlingsutrymme i arbetet. En annan förändring som har skett på de platser vi har intervjuat är att personalen har större chans att påverka planeringen, till skillnad på hur det var innan då planeraren gjorde det själv utan att ta hänsyn till personalens feedback samt utan att vara ute på fältet för att få en någorlunda realistisk bild på hur långa besöken tar. Detta är något positivt tror vi då personalen får mer kontroll och kan fördela tiden efter verkliga omständigheter och behov ute på fältet. De kan själva påverka hur schemat är upplagt och frustrationen över planering som inte visar hänsyn till de verkliga förhållandena ute på arbetspassen kanske minskar. Något som går att kritisera i vår studie är som vi tidigare nämnt inte har teoretisk bakgrund till vissa teman som bildats under analysen. Vi tror det är väldigt svårt att samtidigt som vi vill kunna vara öppna för ny input från personalens sida om deras erfarenhet ska kunna förutse alla tänkbara teorier som är relevanta. Det är också väldigt svårt att kunna göra denna sortens analys och samtidigt pressa in teorier som täcker alla aspekter ur personalens erfarenheter i efterhand. Vi känner att vi fått svar på frågorna vi undrade över och uppfyllt syftet så gott vi kunnat. Vi skulle kunna bortse från vissa teman som vuxit fram och bara presentera några av dem, men vi tycker de ämnen vi presenterar bidrar till att ge läsare och oss själva en så djup och tydlig bild av situationen som möjligt för hur personalen upplever sina yrken och dess villkor inom hemtjänsten.

### 6.3 Förslag till framtida forskning

Det finns flera områden som skulle vara intressanta att fördjupa sig i. Vi kommer att ta upp tre olika alternativ till framtida forskning.

Det skulle vara intressant om det skulle göras vidare forskning för att undersöka om det finns några samband mellan arbeten som kräver hög flexibilitet och upplevelsen av stress. Kan det upplevas som mindre stressigt med mer flexibilitet eller krävande att behöva vara anpassningsbar utan bestämda uppgifter? Blir det någon skillnad om personal får välja hur de ska vara flexibla kontra krav uppifrån som bestämmer olika arbetsuppgifter?

Ett annat område som skulle vara intressant att fördjupa sig i vore att se hur det ser ut med utbrändhet inom hemtjänsten. Vilka faktorer är det som spelar in? Är det olika på olika platser i landet? Hur ser det ut jämfört med andra yrken? Alla dessa är frågor som skulle bli aktuella då.

Vi blev nyfikna på detta ämne när vi läste om omsorgsrationalitet. Vad god omsorg faktiskt ÄR. Går det att vetenskapligt, målrationellt utveckla god omsorg? Vad tycker de äldre god omsorg innebär? Är det olika för alla människor? I många i-länder ökar den äldre befolkningen och framtida frågor om hur vi ska ta hand om de äldre blir aktuella. Hur ska man förena en ekonomiskt hållbar syn med synen på värde, mening, omsorg, kärlek, värme? Det finns många olika vinklar man skulle kunna använda för att undersöka ”god omsorg”. Hur ser god omsorg ut? Hur kommer framtida omsorg se ut? hur förenar man ekonomi och god äldrevård på ett hållbart sätt?

## 7. Referenslista

Collins.R (2004) *Interaction ritual chains*. Princeton. Princeton university press.

Dahlgren.L, Starrin.B (2004) *Emotioner, vardagsliv & samhälle: En introduktion till emotionssociologi*. Liber.

Eliasson.R (1996) *Omsorgens skiftningar: begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund. Studentlitteratur.

Hayes.N (2000) *Doingpsychological research: gathering and analysing data* Buckingham. Open University Press.

Hochschild.A R (2003) *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley. University of California press.

Kvale. S & Brinkmann. S (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund. Studentlitteratur.

Kvale. S (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund. Studentlitteratur.

Olsson. E (2008) *Emotioner i arbete: en studie av vårdarbetares upplevelser av arbetsmiljö och arbetsvillkor*. Karlstad. Fakulteten för samhälls- och livsvetenskaper, Sociologi, Karlstads universitet.

Stranz. A (2013) *Omsorgsarbetets vardag och villkor i Sverige och Danmark: ett feministiskt kritiskt perspektiv*. Stockholm. Department of Social Work, Stockholm University.

Szebehely. M (2003) *Hemhjälp i nordn: Illustrationer och reflektioner*. Szebehely. M (red) *Fyra hemtjänstgrupper i fyra nordiska huvudstäder*. Lund. Studentlitteratur. s. 104

Szebehely. M (1995) *Vardagens organisering: Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*. Lund. Arkiv.

Vetenskapsrådet (1999). *Forskningsetiska principer i humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Antagna av Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet i mars 1990

<http://www.expressen.se/nyheter/stress-press-och-hetsjakt-pa-pengar/> [Hämtad 2014-09-02]



## 8. Bilaga intervjuguide:

### Intervjuguide

-----Socialisera, informationskravet!

#### Bakgrundsfrågor

Hur länge har du jobbat inom hemtjänsten?

Hur kommer det sig att du jobbar inom hemtjänsten?

Arbete deltid/heltid? Dag/kväll/natt?

#### Arbetsuppgifter

Hur många äldre personer, på ett ungefär, besöker du en vanlig arbetsdag?

Hur ser ditt schema ut – har du vissa bestämda personer som du besöker regelbundet (varje dag/vecka), eller varierar det?

Berätta om hur en arbetsdag kan se ut? Ta gårdagen som exempel. (Börja med morgonbestyren, gå sedan vidare)

(Vanliga arbetsuppgifter? Något som är särskilt roligt? Särskilt tråkigt? Särskilt stressigt? På vilka sätt?)

#### Villkor

Hur upplever du tillgången till tid i ditt arbete? – Otillräcklig? När?

Hur anpassningsbar måste du vara i ditt jobb? – Flexibel? Improvisera? föränderligt?

Hur kan en vanlig bra dag respektive dålig dag se ut?- Utmaningar? Hinder? Positivt?

Hur är det med kontrollen över det egna arbetet?- Självbestämmande? press? Maktlös?

## Relationer

Hur upplever du relationen till dina arbetskamrater? - Kamratskap? Stöd? Hjälpt? anonymt?

Hur upplever du relationen till vårdtagarna? – Ömhet? praktiskt? Kommunikation?

Hur upplever du din relation till ledning? – Dålig? Kommunikation?

## Känslor inför jobbet

Hur känns det när du åker till jobbet en vanlig dag? – Oro? Negativt? Positiv? Lycklig?

Känns arbetet du gör meningsfullt? – På vilket sätt? varför inte?

Kan du beskriva en situation/händelse då du kände dig stressad/arg/ledsen? Vad hände? Hur gjorde du då? Uppstår denna situation ofta?

Kan du beskriva en situation då du kände dig tillfreds/nöjd med ditt arbete? Vad gjorde dig glad/nöjd? Uppstår denna situation ofta?

## Vårdtagarna

Hur upplever du vårdtagarnas/de äldres situation? – Olika? Vad påverkar? Nöjda? Svår?

Hur blir du påverkad av deras situation? - Nedstämd? Deprimerad? Hopp? Får energi?

## Övriga livet

Hur påverkas ditt övriga liv av jobbet? – tar du med dig jobbet hem och tvärtom? stänger av?

## Förändring

Finns det något du skulle vilja förändra i ditt arbete? – Hur? På vilket sätt? Vad?

Hur ser du på din egen framtid inom hemtjänsten? Vill du stanna/sluta?

-----Nu börjar vi närma oss slutet!

Finns det något som du känner att du skulle vilja tillägga som du känner är viktigt och som vi missat?

-----Tacka för medverkan, informera!