

Att arbeta som gräsrotsbyråkrat i den svenska äldreomsorgen

- En studie i kommuners sätt att bemöta äldre i behovsbedömningen

Av: Gisela Torstensson

Vt-2011



Handledare: Staffan Blomberg

Abstract

Author: Gisela Torstensson

Title: Att arbeta som gräsrotsbyråkrat i den svenska äldreomsorgen - En studie i kommuners sätt att bemöta äldre i behovsbedömningen.

Supervisor: Staffan Blomberg

Assessor: Maria Bangura Arvidsson

The study aims to examine how social workers experience mental health disorders among older people with lighter problems with their mental health. What do they think that elderly people worry about and how can they help them. One big problem is the question: who feels responsible for these problems and does our society services allow older citizens to speak about anxiety if the elderly people feel the need to do this. The elderly care in Sweden is, when it comes to healthcare, divided between so called municipalities and counties. This study is based on interviews with professionals in charge of handling and providing services in people's homes, assisted living. I have investigated the general outlines of two municipalities. The aim is to enlighten the individual basis of forming a judgment about what kind of services older citizens need. It turned out that older persons in many cases find it difficult to talk about anxiety and their needs to feel safe in their own home. It is common that relatives find it easier to demand help from the public. Another problem is how precise one level of the organization needs to be in order for the other level to understand what kind of work that is needed. Special guide-lines help the investigator to understand what to ask about. But guide-lines can also lead to exclusion of subjects.



PDF Complete

*Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

FOIÖIU

Jag vill börja med att tacka en mycket engagerad föreläsare från en av de första terminerna på socialhögskolan. Peter Andersson föreläste med stor inlevelse och jag fastnade för de intressanta frågorna rörande äldre och socialt arbete som riktas till den gruppen.

Vidare vill jag tacka min handledare som alltid har konstruktiva förslag och som hjälpt mig att fånga en del av det stora området som livskvalitet utgör och som bidragit till att hitta vägar att undersöka ämnet.

Ett stort tack till alla som valt att delta i min studie trots tidspress som bland annat fick till följd att en av intervjuerna låg i slutet på december, under mellandagarna.

Sist men inte minst vill jag tacka alla som korrekturläst min uppsats och kommit med värdefull hjälp och stöttning under min skrivprocess.

Abstract	2
Förord.....	3
1. Problemformulering	6
1.1 Syfte	8
1.2 Frågeställningar.....	8
1.3 Avgränsningar.....	8
2. Metodologiska överväganden	9
2.1 Urval.....	9
2.2 Kommunerna och intervjupersonerna i min studie	10
2.2.1 Informanter från kommun Ett.....	10
2.2.2 Informanterna från kommun Två.....	11
2.3 Val av metod.....	11
2.4 Metodens förtjänster, begränsningar och tillförlitlighet.....	12
2.5 Genomförandebeskrivning, intervjuer	13
2.6 Förförståelse	13
2.7 Etiska överväganden	14
2.8 Analys av empirin	14
3. Tidigare forskning och kunskapsorientering	15
3.1 Handläggning inom socialtjänsten	15
3.2 Biståndsbedömning i socialt arbete riktat mot äldre.....	17
3.3 Biståndshandläggarens roll har förändrats	18
3.4 Ytterligare om biståndshandläggningens villkor och dilemman	19
4. Teorier/teoretiska utgångspunkter.....	20
5. Resultat och analys.....	22
5.1 Synen på äldres upplevelse av ångest, oro och otrygghet	22
5.2 Handläggarens inflytande över samtalet	25
5.3 Utförarens bild av sin arbetsroll.....	28
5.3.1 Somliga av de tjänster handläggarna beviljar vilka genomförarna valt att beskriva	29
5.3.2 Två alternativ som är möjliga när ansökan inte är förenlig med kommunens riktlinjer	30
5.4 Professionellas uppfattning om de äldres röst i samtalet	31
5.5 Vad sa informanterna om kommunen/organisationens egenskaper.....	34

er som riktar sig till äldre	34
5.6 vad säger kommunens biståndshandläggare och hemtjänstchef om hemtjänstens uppgifter och hemtjänstens roll?.....	37
6. Sammanfattning av empiri	39
6.1 Anser handläggarna att frågor om ångest oro och otrygghet kommer till uttryck i behovsbedömningar?	39
6.2 Hur anser handläggarna att de bemöter frågor om ångest, oro och otrygghet?.....	39
6.3 Känner tjänstemännen på kommunerna att de har utrymme för de frågor den äldre tycker är viktiga?	39
6.4 Upplever handläggare att de är bundna vid organisationens krav?	40
7. Diskussion	41
Referenslista	43
Bilaga 1: Frågor till biståndshandläggare.....	45
Bilaga 2: Intervjufrågor till chefer för hemtjänsten	47
Bilaga 3: Begreppsdefinitioner	49

1. Problemformulering

Frågor om livskvalitet är alltid lika aktuella och det är inte svårt att tänka sig en koppling mellan hur vi bor och vår livskvalitet. En faktor som ingår i det stora område som livskvalitet utgör är *den psykiska hälsan*. Oavsett hur äldre människor bor är det få som skulle säga emot att det är en självklarhet att man ska få hjälp som gör det möjligt för den äldre att vara självständig och få utrymme att utforma sin vardag på bästa sätt. Den äldre har rätt att få påverka och känna att han/hon har något att säga till om. En väg att påverka sin vardag är att få uttrycka sin egen åsikt och önskan i behovsbedömningen då man ansökt om samhällets stöd. Äldre ska också känna att de frågor som är viktiga för just dem kommer fram och uppmärksammas när de möter samhället och i mötet med myndigheter. Det finns få saker som upprör så mycket som när hjälpen blir ett intrång och man inte kan leva fritt och göra vad man själv önskar eller inte får den hjälp man anser sig behöva. Det handlar om processen att gå från att vara den som söker hjälp till att bli en klient eller brukare och denna process styrs av vad systemet och organisatoriska förutsättningar tillåter (Dunér & Nordström, 2009). Det centrala är alltså biståndshandläggningen och processen runt detta arbete.

Det är i många avseenden en svår uppgift att vara biståndshandläggare och att fördela ett begränsat utbud av resurser. Socialstyrelsens rapport beskriver till exempel svårigheter i att behandla äldres psykiska problem. Det finns en övermedicinering av äldre och att det råder underdiagnostisering av äldres psykiska problem (Socialstyrelsens rapport, 2009).

Vårdpersonalen, dit räknar jag i detta sammanhang främst personal inom hemtjänsten, som jobbar närmas de äldre får allt mindre tid att ägna åt de äldre när det gäller rent praktiska sysslor och inte den medicinska omvårdnaden. Antalet timmar per besök har inte ökat men antalet äldre har ökat (Socialstyrelsens lägesrapport, 2011). I behovsprövning inom äldreomsorgsområdet kanske det dyker upp frågor som rör just psykiska krämpor och olika önskemål om att få prata om sin oro eller att få vädra sina känslomässiga behov av trygghet eller liknade.

I mötet med kommunens handläggare kan handläggaren välja att antingen ge dessa frågor utrymme eller att ignorera dem, beroende på hur organisationen ser ut och vad ramarna för mötet tillåter (Billquist, 1999). Behovsbedömning som rör äldre utförs av kommunens

ner jag har varit i kontakt med i samband med

intervjuerna arbetar man med så kallad specialiserad biståndshandläggning. Blomberg (2004) tar upp detta och att det innebär att man från kommunens håll skiljt uppdraget att bedöma från utförarna, alltså hemtjänstens personal eller andra utförare.

I själva behovsbedömningen kanske kommunen inte kan tillgodose specifika önskemål som kommer upp i samtalet, utan istället omförhandlar biståndshandläggaren och kommer fram till någon form av kompromiss. Kompromisserna kan handla om att medla så att tjänsten passar in i de tjänster som finns att tillgå enligt kommunens riktlinjer i de fall man arbetar utifrån sådana. Biståndshandläggningen kan även påverkas av praxis i kommunen (Dunér & Nordström, 2009). Länsstyrelserna har uppmärksammat att lokala riktlinjer och kommunens utbud av insatser styr biståndsbesluten och inte de individuella behoven. En annan brist som länsstyrelser uppmärksammat är att de så kallade rambesluten ofta saknar uppgift om insatsens art eller omfattning (Socialstyrelsens lägesrapport, 2011). Ett rambeslut innebär att man beviljar hjälp, i detta fall i form av hemtjänst, inom ett stort område, en ram, och inte går in på vad beslutet innebär i detalj.

Som en koppling till själva behovsbedömningen kan här nämnas att det finns ett problem i det faktum att vi i Sverige är duktiga på fysiska symtom när det gäller äldre människor, medan vi ligger långt efter när det gäller de psykiska sjukdomarna och symtom på dessa (Socialstyrelsens rapport, 2009). Det är ingen nyhet att äldre personer mår allt sämre psykiskt, enligt Socialstyrelsens rapport: *Psykologisk behandling av psykiska besvär bland äldre* från 2009. Det finns inte så mycket forskning på detta område som man hade önskat, konstateras i Socialstyrelsen rapport (2009). Ångest, oro och sömnbesvär är vanligt bland de äldre, och framför allt bland kvinnor (Folkhälsorapport, 2009). Var ligger egentligen ansvaret för de äldre med lättare psykiska krämpor, så som olika former av ångest? Vilar det ansvaret på kommunen eller landstinget? Enligt Hellström (2003) vilar ansvaret för dessa frågor på både kommun och landsting. Det finns en risk att de äldre hamnar mellan stolarna, att varken kommunen eller landstinget vill ta ansvar. Den extra pratstunden som är så viktig måste hemtjänsten ofta hoppa över för att personalen ska hinna med tidsschemat. Dessutom råder ett rättvisetänkande gentemot brukarna, de som tar del av tjänsterna, i flera kommuner. Rättvisetänkandet innebär att kommunen arbetar efter en princip att samma insats ska ge

..., oberoende av klient, alltså att alla ska få ut lika mycket av samma insats i förhållande till sitt behov (Hellström, 2003).

För att avgränsa ämnet har jag valt att se närmre på tre former av psykiska krämpor: nämligen ångest, oro och otrygghet. Hur mycket utrymme anser kommunens handläggare att de äldre har och får i samtalet med kommunen och vilken position ges han/hon i diskussionen?

Medicinska studier har visat att om man valt att ta upp och belyste frågor om lättare ångest, oro och otrygghet och behandla dem efter klientens önskan kanske man hade kunna undvika flera sjukfall, psykisk ohälsa och inte minst hypokondriska tendenser (Svartvik et al. 2002).

1.1 Syfte

Syftet med uppsatsen är att belysa hur kommuners biståndshandläggare ser på frågor om äldres ångest, oro och otrygghet samt att undersöka om dessa frågor kommer upp i behovsbedömningssamtal och uppmärksammas.

1.2 Frågeställningar

Kommer ångest och frågor om ångest, oro och otrygghet till uttryck i behovsbedömningar?

Hur anser biståndshandläggare att det bemöter frågor om ångest, oro och otrygghet vid denna form av samtal?

Känner handläggaren att de har utrymme för de frågor den äldre tycker är viktiga?

Upplever handläggare att de är bundna vid organisationens krav?

1.3 Avgränsningar

Jag intresserar mig för vilken plats frågor om psykisk hälsa får i behovsbedömningssamtal.

Hur anser biståndshandläggarna själva att de behandlar dessa frågor, vart tar de vägen, hur bemöts de och vad leder dessa frågor till? Jag avser att undersöka om biståndshandläggarna anser att äldre får utrymme att prata om det som den äldre själv anser är viktigt eftersom detta är ett sätt att tillsammans utforma bästa möjliga vardag och sätta in rätt insatser. Jag intresserar mig särskilt för samtal som förs med de äldre som fortfarande bor hemma och

mmiljön, så som städning och annan hjälp som bidrar till att personen i fråga kan fortsätta att bo hemma.

Äldre som bor hemma idag mår sämre än de som bodde hemma för 10-15 år sedan. Andelen äldre som flyttar till särskilt boende har minskat (Socialstyrelsens lägesrapport, 2011). Detta speglar förmodligen av sig i biståndshandläggning samt i biståndshandläggarnas uppfattning om sin yrkesroll. Idag bor äldre hemma allt längre och utbudet och efterfrågan av tjänster har förändrats som en direkt följd av det. Denna klientgrupp behöver viss hjälp men personalen finns *inte ständigt* till hands utan infinner sig vid vissa tidpunkter under dagen. Att fortfarande bo hemma ger också speciella förutsättningar när det kommer till kontakten med andra, både den egna åldersgruppen, familjen och andra bekanta. Orsaker till den eventuella försämringen av den psykiska hälsan kan till exempel att vara de äldre förlorat sin sociala identitet eller kontakter med andra eller att livskamrater gått bort (Folkhälsorapport, 2009). Detta kan leda till att biståndshandläggarna får andra önskemål och förfrågningar gällande hemtjänsten idag jämfört med vad man sett tidigare.

Olaison och Cedersund (2010) hänvisar till Norman och Schön som menar att det finns en kunskapslucka när det kommer till administrativa processer och det samma gäller samspelet mellan äldre och professionella aktörer inom omsorgsområdet.

2. Metodologiska överväganden

2.1 Urval

Min undersökning grundar sig på intervjuer med tre biståndshandläggare som utreder de äldres behov samt på intervjuer med två genomförare, chefer för hemtjänstpersonal. Jag valde att intervjua anställda inom två kommuner. Till en början var min önskan att intervjua representanter för en kommun där kundval tydligt genomsyrar arbetet med äldre samt att utföra intervjuer i en kommun med färre privata alternativ. Blomberg (2004) skriver om kundvalets betydelse för äldre och detta är en intressant fråga att undersöka. Dessvärre fick jag inte tillgång till två kommuner med denna tydliga skillnad på det området. Däremot fick jag möjlighet att intervjua personer som representerar två yrkesroller. Biståndshandläggarna bedömer och sedan lämnas beslutet till hemtjänsten som, i båda kommuner jag undersökt, har ett övergripande ansvar för kvaliteten på tjänsterna som utförs hemma hos brukaren.

att ha två eller flera grupper informanter med olika
inblick i det som avses att studera. Genom att intervjua två yrkesgrupper med olika roller
inom delvis samma område går det att få en större bild av teman och fenomen eftersom de
förmodligen i stort sätt kommer dela synen på hur arbetet bedrivs i den egna kommunen men
samtidigt även komplettera varandras utsagor och tillsammans ge en större helhet i mitt
material (ibid.).

2.2 Kommunerna och intervjupersonerna i min studie

Följande är korta beskrivningar av de kommuner och informanter som ingår i denna studie.

I kommun Ett står äldreomsorg, individ- och familjeomsorg för 34 % av de totala
kostnaderna. Kommunerna har nästan lika många invånare, kommun Två ligger på omkring
15 500 invånare, varav hälften är bosatta i tätorten och kommun Ett har ett invånarantal på
15 000, 9000 av invånarna bor i kommunens tätort. Enligt befolkningsstatistik från SCB
officiella hemsida visar statistik från 1 januari 2011 bor det 2060 personer i åldern 65-79 år i
kommun Ett och 922 i åldrar från 80 och uppåt. Samma siffror för kommun Två är 2096
respektive 796 personer (SCB, 2011). I kommun Två uppger man att 32.50 kr av en skattad
hundralapp satsas på hälsa, vård och omsorg. Båda kommunerna har en borgerlig styrning
sedan senaste valet hösten 2010.

2.2.1 Informanter från kommun Ett

En av handläggarna i kommun Ett har en undersköterskeutbildning och har jobbat i vården
och sedan läst till högskolepoäng efter hand, en utbildning inom social service vilken är en
högskoleutbildning. Senare i empiridelen kallas hon Anna. Anna har jobbat i vården som
undersköterska och inom äldreomsorgen. Hon började på ett äldreboende och sedan jobbade
hon som ålderdomshemsföreståndare.

Den andra handläggaren på kommun Ett har gått sociala omsorgslinjen på högskola mellan 85
och 87 och då var den på åttio poäng dessutom är hon undersköterska i botten. Senare i texten
kallas hon Beate.

Chefen inom hemtjänsten i kommun Ett är sjuksköterska i botten. Hon har jobbat sedan 1989
inom medicin, på medicinkliniken som avdelningschef, biträdande avdelningschef först. Så
har hon jobbat på medicinmottagning också. Sedan startade hon upp en strokerehabilitering

ionen. Hon kallas senare i denna uppsats Cecilia. Cecilia har jobbat i många år i Sverige i tjugo år, som enhetschef i kommuner. Hon har även jobbat i hemtjänst, hemsjukvård och som chef över arbetsterapeuter och sedan har hon jobbat som vårdcentralschef. Cecilia har haft sitt nuvarande jobb i fyra år.

2.2.2 Informanterna från kommun Två

Handläggaren från kommun Två har en socionomutbildning. Hon har senare det fiktiva namnet Doris.

Chefen inom hemtjänsten i kommun två sa att hon har en brokig utbildning. Hon har jobbat med sin nuvarande tjänst sedan 84. Jag kallar henne senare för Ellen, men det är ett fiktivt namn. Efter gymnasiet gick Ellen något som kan kallas den gamla ålderdomshemsföreståndarutbildningen och den var på två år. Sedan har hon under årens lopp gått enstaka kurser sedan dess och de är många, men det är inom socialt arbete somligt om personal och annat socialt arbete.

2.3 Val av metod

I kvalitativ forskning är målet att försöka förstå ett fenomen som rör en person eller en grupp eller att försöka förstå personers sociala verklighet. Det kan till exempel också handla om hur vi anpassar oss till verkligheten runt omkring oss. Kvalitativ forskning ger forskaren verktyg att se på den andres upplevelsevärld. I mötet med forskningsområdet och informanterna kommer forskaren alltid bidra med en viss förförståelse till sitt material (Dalen, 2008). Jag har valt att göra en kvalitativ studie. En motivering till detta med stöd i Meuwisse et al.(2008) är bland annat att jag är ute efter *tolkning och förståelse av situationer* och inte förklaringar. Enligt Aspers (2007) måste man göra en koppling mellan val av metod och studiens forskningsfråga. En väg att motivera valet av metod är därför att biståndshandläggarens syn på arbetet han/hon utför bäst fångas i intervju, genom att fråga om just detta ämne.

Jag har undersökt hur professionella ser på kontakten mellan myndigheter och äldre som ansökt om eller beviljats bistånd i form av hemtjänst och/eller vård i hemmet. Jag har valt att använda mig av intervjuer och intervjuat handläggare och utförare, det vill säga chefer inom hemtjänsten. Frågorna har kommit att rikta in sig på bland annat i vilken grad professionella

er om ångest i det direkta samtalet och om dessa frågor kommer upp över huvudet, antas till viss del hur äldre bemöts av myndigheten.

Studien handlar om sammanhanget i vilket frågorna tas upp. Jag redovisar spridningen i mitt material samt de betydande skillnader som representeras i min studie. Studien grundar sig alltså på biståndshandläggares och utförarnas och ger därmed delvis en bild av kommuners sammansatta uppfattning om det arbete som utförs. Den form av intervju jag har genomfört kallas halv- eller semistrukturerad intervju. Enligt Meuwisse et al.(2008) handlar denna form av intervjuer om att utgå från tema och fastställa en frågeguide som anger vilka teman jag bör koncentrera mig på under själva intervjuerna och utifrån detta är jag sedan fri att ställa följdfrågor eller be intervjupersonen förklara eller utveckla sina svar ytterligare. Aspers (2007) menar att denna form av intervju kännetecknas av att forskaren fastställt en frågeguide som han/hon kan göra avsteg från men att forskarens frågor i frågeguiden samt följdfrågor följer det tema som han/hon fastställt. Denna metod är motiverad eftersom jag i min undersökning är intresserad av speciella teman men samtidigt inte var intresserad av en strikt frågeguide utan strävade efter en avslappnad intervjusituation och i det är det anser jag att det är viktigt att ge informanterna utrymme att svara med den utförlighet de önskar. Aspers (2007) Tar upp att forskaren delvis måste gå utom forskarrollen för att på så vis får framgång i intervjun. Jag utformade två intervjuguider för att förbereda mig om jag skulle behöva driva på samtalet eller styra tillbaka till ämnet i de fall informanten skulle komma att göra utläggningar.

2.4 Metodens förtjänster, begränsningar och tillförlitlighet

Validitet är, enligt Dalen (2007), bland annat kopplat till följande områden:

- Forskarrollen; att klargöra det egna förhållandet till ämnet.
- Urval och metodik; att fråga rätt målgrupp i förhållande till det valda ämnet och att använda sig av relevant metod.
- Hur materialet används i tolkning och vilka analytiska angreppssätt forskaren valt.

Det hade varit en klar fördel med observationer när det kommer till detta område, men då blir frågan om tillgänglighet och tillträde klara problem. Spänningar, ämnen som ligger lite vid

andlas bort faller kanske bort eller kanske kommer dessa amnen inte att uppmärksammas eftersom det finns ett tydligt syfte med denna form av samtal. Därför hade det funnits klara vinster i att observera själva samtalen mellan den ansökande och den myndighet han/hon möter. Det kan förekomma viss skillnad i det den professionella uppger att han/hon utför i samtalet och vad som egentligen sker i mötet om man betraktar det utifrån. För intervjuguide se bilaga.

Repstad (2007) menar att det finns klara vinster i att använda en kvalitativ metod i de fall då verksamhetsmålen inte är tydliga eller då det finns ett avstånd mellan praktik och de officiella målen med verksamheten. Därför har kvalitativ metod klara fördelar då man undersöker handläggning som utförs i enighet med ramlagar och kommunala riktlinjer som den enskilde medarbetaren eller arbetsgruppen tolkar.

2.5 Genomförandebeskrivning, intervjuer

Jag har genomfört fem intervjuer på plats ute i kommunernas verksamheter, på intervjupersonernas arbetsplatser. Detta var vad ramen för arbetet tillät och på grund av den tiden jag hade till förfogande var jag tvungen att begränsa studiens omfång och omfattning. Den längsta intervjun varade i 50 minuter och den kortaste tog 23 minuter. Övriga intervjuer tog omkring 45 minuter vardera. Dalen (2007) skriver att ju större urvalet är desto större är möjligheten till generalisering. Mindre studier kan dock ge en bild av mångfalden och variationer inom det område som studeras.

2.6 Förförståelse

Forskarens egen förförståelse samt teorier om det fenomen han/hon möter kommer sedan påverka tolkningen av det insamlade materialet (Dalen 2007).

Vad gäller förförståelse har jag jobbat inom äldreomsorgen, dels på ett serviceboende och i det sammanhanget nära hemtjänstpersonal och jag har också jobbat med matdistribution inom äldreomsorgen i min hemkommun. Ändå anser jag att detta inte påverkat min förförståelse nämnvärt eftersom, vilket framgår av denna studie, varje kommun har egna tolkningsramar och riktlinjer för hur den kommunala äldreomsorgen utformas. Aspens (2007) pekar på faran i att ta saker för givna då man tolkar empirin. Vidare menar Aspens (2007) att genom att delta i samhällslivet tillgodosör sig forskaren den kunskap som finns ute på fältet. Eventuellt har min

rat begrepp i tillräcklig utsträckning då jag haft svårt att skilja mellan allmänt spridd kunskap om området och min egen kunskap som bygger erfarenhet från kommunalt arbete inom äldreomsorgen. Som ett sätt att komma runt detta problem har jag valt att bifoga en begreppsdefinition, se bilaga 3.

2.7 Etiska överväganden

Jag valde att skicka ut ett informationsbrev till enhetschefer inom behovsbedömningsområdet i flertalet kommuner. I informationsbrevet skickade jag med en bilaga om syftet med min studie. Jag informerade om eventuella intervjupersoners anonymitet samt lämnade kontaktinformation. Enhetscheferna sände informationsbrevet vidare och jag blev kontaktad av de tre biståndshandläggare som senare kom att ingå i min studie. Efter de första två intervjuerna i kommun Ett fick jag intresse för att se frågorna ur utförarsynpunkt. Biståndshandläggarna tipsade om att jag kunde ringa hemtjänstens centrumchef, vilket jag gjorde. Jag kontaktade även chefen för hemtjänsten i kommun Två.

Vid varje intervjutillfälle har jag försäkrat mig om att jag haft personernas samtycke till att medverka i studien, detta i enighet med öppenhetskravet. Det är även viktigt att informera deltagarna om att de har rätt att bestämma hur länge och på vilka villkor de deltar i studien, till exempel om de tillåter att samtalet spelas in. Det är också viktigt att informera om att materialet inte kommer att användas i någon annan studie eller undersökning (Råd och anvisningar för uppsatsarbete, Socialhögskolan Lund). Jag kommer att avidentifiera mitt material och vid alla intervjuer kommer deltagarna att vara anonyma. Intervjupersonerna har olika utbildning i grunden och detta har jag valt att redovisa eftersom det inte går att identifiera dem. Samtidigt kan utbildning vara en fråga som är viktig i sammanhanget.

2.8 Analys av empirin

Min analys har strävat mot att klargöra hur ett samtal genomförs och försöka belysa samtalet för att synliggöra intressanta aspekter i denna form av klientmöten.

I min analys och i användningen av den valda teorin har jag valt att använda mig av citat hämtade från intervjuer från båda kommunerna. Medarbetarna från de båda kommunerna har delvis olika uppfattning av problemet jag valt att studera. Jag kommer även ta min

medarbetarens roll i mötet med människor som vänder sig till myndigheter. Jag kommer använda mig av begrepp och den tolkning av socialarbetarens roll som Lipsky presenterar i sin teori om gräsrotsbyråkraten och handlingsutrymme.

Jag har valt att koda de intervjuer jag genomfört med utgångspunkt i mina frågeställningar. Jag har kodat efter vad medarbetaren anser om sin egen roll i samtalet, vad han/hon sagt om äldres utrymme i samtalet och utflytande över arbetet som genomförs hemma hos dem samt efter vad som anses vara kommunens egenskaper och roll och vilket ansvar som läggs på hemtjänsten. Materialet grundar sig på intervjuer med fem anställda från två kommuner, tre från den ena kommunen och två från den andra.

3. Tidigare forskning och kunskapsorientering

Den tidigare forskning som jag använt mig av och som jag anser är relevant i förhållande till studiens ämne och syfte handlar om: analys av mötet mellan handläggare och klienter, om behovsbedömning inom äldreinriktat socialt arbete samt om hur biståndsbedömares roll inom äldreomsorgen flyttats och förändrats. När jag sökt tidigare forskning har jag sökt på handläggning i stort och på biståndshandläggning riktad mot äldre. Denna sammanställning är ett försök att belysa biståndshandläggningens svårigheter i stort samt att diskutera biståndshandläggning inom äldreomsorgen på ett sätt som visar på behovet av att diskutera dessa frågor aktualitet även i kontakt med andra klient- eller brukargrupper inom socialt arbete.

3.1 Handläggning inom socialtjänsten

Billquists avhandling med titeln: *rummet, mötet och ritualerna* syftar till att beskriva hur klientarbetet på socialbyrån bedrivs i praktiken. I det ligger att beskriva hur klienten blir till och hur samarbetet mellan socialbyrån och klienten fungerar. Materialet till studien har samlats in genom observationer av klientmöten och intervjuer med socialarbetare och klienter.

Billquist (1999) menar att när en person vänder sig till socialtjänsten för att söka hjälp och stöd börjar själva processen med att bli granskad samt sorterad av och genom myndighetens krav. Personen går igenom en process som avgör om han/hon blir klient i myndighetens mening, och därmed vilka rättigheter han/hon kommer att ha. Kommuners bedömning kan se olika ut alltså skulle detta enligt Billquists resonemang riskera att leda till att den enskildes rättigheter uppfattas olika från kommun till kommun.

ra sortering med syfte att avgöra vilken typ av klient personen är. Sedan startar det byråkratiska arbetet genom vilket man jämför problemet med den hjälp som finns till hands. Alltså paras problem/önskan ihop med en insats som finns att tillgå. Organisationens krav och klientens anpassningsbarhet ger förutsättningarna för det fortsatta arbetet. I detta sammanhang är det viktigt att fråga sig om andrasorteringen sker medvetet eller om det är en förutsättning för att arbetet skall bli genomförbart.

I den fortsatta förhandlingen kan handläggaren använda sig av och hänvisa till normer, regler och bestämmelser som ett stöd för sitt beslut. Samtidigt har klienten sina förväntningar på hur han/hon bemöts av socialsekreteraren. De önskar ett personligt och individuellt bemötande men det som möter dem är opersonliga regler och den behandling som i byråkratins mening är rättvis utifrån likabehandlingsprinciper. Att komma innanför eller att samtala med en tjänsteman liknar Billquist (1999) vid att öAtt komma till ett främmande land där språket inte är ödittö,(1999: 265). Språket som används innehåller koder, alltså något som tolkas av parterna. Den som vänder sig till socialtjänsten kommer presentera sitt ärende på ett sådant sätt som han/hon tror att myndigheten vill ha det presenterat för sig, och samtidigt strävar personen efter att framställa sig själv på det sätt han/hon vill bli uppfattad. Klienten ligger i underläge eftersom denne inte vet exakt hur han/hon bör framställa sig och sitt ärende för att få tillgång till hjälpen (ibid.).

Den fysiska miljön på ett socialkontor är också ett vittne om de krav och regler som finns där. Miljön begränsar klientens frihet och rörelsefrihet, makten sitter i väggarna (Billquist, 1999). Bland annat därför kan man argumentera för att behovsbedömning i socialt arbete riktat mot äldre med fördel sker i hemmet. Jag kommer tillbaka till frågor om makt kopplat till äldres val att låta anhöriga medverka i behovsbedömningen för att stärka den äldres förmåga att ställa krav och därigenom utöva makt.

Makt i dessa sammanhang handlar bland annat om att se till att uträtta en uppgift eller sitt arbete och även att förhindra beslut. Det är socialarbetaren som styr samtalet i många situationer inom socialtjänstens områden. Socialarbetaren frågar, lyssnar, ser och hör. Det är upp till honom eller henne att bestämma vad som kommer upp under samtalet men hon/han kan även ge utrymme till klienten. Vidare styrs även förhandlingen, om resurser och hjälp, av vilka diskussioner som förs på arbetsplatsen som till exempel diskussioner inom personalgruppen vad vård får kosta, men inte minst av vilken uppfattning socialarbetaren själv

ssa sistnämnda faktorer kan skilja en hel del mellan

onka socialkontor och mellan onka socialarbetare och kommuner. Det administrativa tänkandet och regelstyrningen inom socialtjänsten har en mycket lång tradition . För en person som befinner sig i en livskris är det ett mycket stort steg att vända sig till sociala myndigheter (Billquist, 1999).

3.2 Biståndsbedömning i socialt arbete riktat mot äldre

Studien bygger på observationer och undersökningsgruppen var arbetsledare och handläggare inom socialtjänstens äldre- och handikappomsorg samt klienter, från tre kommuner. Hellström har strävat efter en dialogisk analys. Detta motiverar hon med att en sådan analys möjliggör att analysen sker i studiens kontext.

En viktig del i det sociala arbetet som vänder sig till äldre är att bidra till självständighet, ge verktyg för att hjälpa sin medmänniska att lösa livskriser samt att lösa andra problem. För att veta vilken insats som ska sättas in är det viktigt att erkänna den äldres egna resurser samt den tillgång som närstående utgör i dessa sammanhang. Socialt arbete kopplat till äldre är ett arbete som utförs tillsammans med den äldre vilken det berör (Hellström, 2003). Arbetar professionella som anställts på kommuner runt om i Sverige verkligen efter detta synsätt? öBehovsbedömning och beslutsfattande uppfattas därför här som en diskurs, en process som innehåller ställningstagande i förhållande till en mångtydig omvärldö, (Hellström, 2003:15).

I dessa sammanhang talas det bland annat om en jämförelse mellan biståndshandläggarens roll och den rollen som gräsrotsbyråkraten har, det finns en koppling mellan dessa (Hellström, 2003). I Teoridelen återkommer jag till gräsrotsbyråkraten roll och vad den medför och innebär.

Det finns ett antal sociologiska teorier värda att ta upp i detta sammanhang. Bland annat Goffmans liknelse vid scenerier, scenspelet samt att det finns en sida som vi spelar upp för vår omgivning på scenen men det som utspelar sig bakom scenen är något annat än det vi visar utåt. Andra sociologer värda att nämna är Berger och Luckman och deras teorier om *den sociala ordningen* och hur vi skapar mening samt hur organisationen växer fram och hur denna påverkar de som blir del i organisationen (Hellström, 2003).

som han/hon måste rätta sig efter de förutsättningar som institutionen ger samt utsattas för institutionens brister i systemet. Klienten passas in under en klientetikett och får de egenskaper som han/hon behöver för att institutionen ska kunna mäta behovet och erbjuda det tjänster som står till buds. Som ett exempel ur verkligheten kan man kanske inte få hem sin mat vid den tid man vanligtvis brukar äta, utan får anpassa sig till den standard som kommunen erbjuder. Det kan sägas handla om en rättvisa som kommunen eftersträvar men som klienten inte alltid uppfattar som en fördel. Klienten har sina intressen som alltså ibland strider mot institutionens rättvisprinciper (Hellström, 2003). Denna rättighetsprincip kan vara en av faktorerna spela en avgörande roll för hur mycket samtalstid hemtjänsten lägger ner hemma hos den enskilde då denne är orolig och behöver prata.

Hellström (2003) tar även upp faran i att vara informell i behovsbedömningssamtal. Det informella språket eller strävan efter att uppfattas som en person, inte som myndighetens språkrör, kan leda till att klienten missar till exempel sin rätt att överklaga beslutet. Samtidigt kan så kallat ösmall talkö vara ett sätt att återkoppla till klientens tidigare erfarenheter. I ett informellt samtal har båda parterna tillåtelse att byta samtalsämne, avbryta den andre samt bryta mot regler och mönster (Hellström, 2003). Får samtalet en formell ram bidrar detta eventuellt till att klienten förstår att handläggaren tar sin uppgift på allvar och att han/hon utreder tillräckligt.

3.3 Biståndshandläggarens roll har förändrats

Blombergs avhandling (2004) handlar om biståndshandläggarens förändrade roll i äldreomsorgen. Han använder sig av nyinstitutionell teori för att närma sig ämnet. Blomberg utförde 97 intervjuer i sammanlagt åtta kommuner. Han intervjuade politiker, förvaltningschefer, biståndshandläggare samt fackliga representanter.

I dagens äldreomsorg råder det ibland så kallade gränskonflikter mellan sjukvårdspersonal och annan personal inom till exempel hemtjänsten. Det handlar om att det finns olika inställning till äldreomsorgens inriktning och arbetssätt. Detta kan till exempel bli tydligt när sjuksköterskor och handläggare gör olika bedömningar av biståndsbehovet hos äldre. Det kan också råda konflikt om huruvida man måste ha en sjuksköterskeutbildning för att bli chef på äldreboenden (Blomberg, 2004). Utbildningsbakgrundens betydelse för arbetsinsatsen kan diskuteras och hur mycket av arbetet som utförs på ett visst sätt på grund av att man saknar medicinsk utbildning.

genomförandet. Detta är en följd av samhällets krav på organisationen, ideologiska strömningar i samhället samt externa krav. Ofta är det lokala aktörer som driver på organisationsförändringar på detta område (Blomberg, 2004).

3.4 Ytterligare om biståndshandläggningens villkor och dilemman

Dunér och Nordström (2005) betonar vikten av att alla, oavsett vårdbehov, skall ha möjligheten att bo under hemliknande förhållanden.

När det gäller äldre och funktionshindrade är dessa medborgare beroende av familj och/eller närstående, ett socialt nätverk, som om det inte helt kan ersättas med omsorgsinsatser (Dunér och Nordström, 2005). Hur stöttar vi då de äldre som inte har anhöriga, familj eller närstående till hands? Detta är en viktig fråga då anhöriga, vilket jag kommer tillbaka till senare, utgör en viktig roll för att se helheten i behov och möjligheter som rör äldre.

Biståndshandläggarna tenderar att bevilja mindre hjälp och färre insatser än vad den sökande behöver. Detta är ofta en följd av organisationens utformning och de ramar som finns för verksamheten. Det är biståndshandläggarens förhållande till organisationen och organisatoriska förutsättningar som är avgörande för maktbalansen mellan biståndshandläggaren och den som ansöker om bistånd. Man koncentrerar sina insatser på att se till att alla som har samma rätt skall få samma tjänst, en konsekvens av ett rättvisetänkande, och till följd av det förbiser man att olika människor har olika behov till och med om de kan anses behöva liknade stöd (ibid.).

Dunér och Nordström (2005) tar upp att det kan vara mycket förvirrande att komma in i vårdapparaten. Den äldre vet inte vem som har vilken roll och vad får och/eller bör de olika personalgrupperna utföra. Detta är ett problem och det är viktigt att det uppmärksammas, inte minst när det kommer till tjänster som ligger i gränslandet mellan omsorg och vård och vem som bär vilket ansvar, i detta gränsland hamnar bland annat frågor om psykosociala området och hemtjänstens uppgifter (ibid.).

Att arbeta i team, vilket är vanligt i vård- och omsorgsyren, innebär en viss kunskapsöverföring mellan kollegor. Detta är även möjligt i tvärprofessionella team där man kan bilda en gemensam kunskap. Moral kan vara ett exempel på en yrkesfärdighet som utvecklas i grupp genom utbyte mellan gruppmedlemmarna (ibid.).

... mellan en idévärld, som bestämmer hur verksamheten ska utformas, och själva verksamheten. Ledningen, förvaltningschefer och avdelningschefer står för idéer som sedan förmedlas till de som arbetar på golvet. Biståndshandläggaren fungerar som en mellanhand som sedan sänder idéer vidare till de som genomför tjänsterna. I tider av god ekonomi tenderar högre led i apparaten att delegera fler uppgifter, beslut och uppdrag så som till exempel beslut om särskilt boende, till medarbetare längre ner i leden och det motsatta gäller om kommunens ekonomiska resurser minskar (ibid.).

Ett sätt att markera sin ställning i samtalet är att som biståndshandläggare inleda samtalet med att fråga om persondata. Detta ger samtalet en karaktär av rutin och signalerar att samtalet kommer följa en redan fastställd rutin. Genom fastslagna ramar om vilka ämnen som ska tas upp under samtalet har man en makt över samtalet, dessutom är det handläggaren som bestämmer när samtalet ska gå vidare och behandla nästa ämnesområde (Cedersund & Olaison, 2010).

4. Teorier/teoretiska utgångspunkter

De teorier jag valt att använda i min studie handlar om biståndshandläggarens handlingsutrymme då denne arbetar mellan organisation och klient, i detta fall de äldre som ansökt om bistånd. Biståndshandläggarens roll kan jämföras vid gräsrotsbyråkratens arbete och ställning i organisationen. Denna teori är även användbar i för att förklara utförarnas ställning då även de arbetar med en liten del i organisationen och detta innebär att de har ett tolkningsutrymme.

Mycket förenklat kan man säga att implementering är en fråga om perspektiv. Alltså att arbetets utförande styrs av hur den professionelle ser på sin arbetsuppgift, vilken synvinkel han/hon väljer. Organisationsteorier kan delas in i två perspektiv, där det ena perspektivet är ett uppifrån ö och ö ned ö och det andra är ett önedifrån ö och ö upp ö perspektiv. Uppifrån - ned kan sägas handla om att utarbeta en policy som sedan leder till en implementering. Alltså *ingen implementering utan att den först utgår från en policy uppifrån*, att implementeringen är en fortsättning eller en avslutning på en tidigare produkt. Alternativet, nerifrån - upp, kan även kallas öbaklängeskartläggningö. Där ses individen och hennes problem och dessa leder till utformningen av en policy, regler, procedur och skapandet av en struktur (Hill, 2007). Det

Gräsrotsbyråkratens ställning i förhandling mellan myndighet/organisation och den enskilde biståndsansökaren.

En av teoretikerna som talar om makten i organisationen är Weber (ibid.). Ett viktigt begrepp i Webers teorier är *rationalisering*. Det vill säga han ser en utveckling mot ökad tilltro till förnuftet, systemet och det som är abstrakt för människan. Samhällets stöd har utvecklats i samband med urbanisering och kapitalisering och har därmed blivit en produkt av dessa starka krafter. Därför är samhällets stödjande organisationer beroende av regler och lagar. Ur Webers teorier om organisationen kom sedan teorier om vilken roll medarbetaren har i systemet/byråkratin (Lindquist & Nygren, 2006). Alltså spelar socialarbetarens tilltro till det går att utforma mallar och att använda dess en viktig roll i hans/hennes syn på hur man utför ett gott arbete med bästa möjliga resultat för största antalet brukare. Här kan läsaren återigen göra en koppling till avsnittet om kommuners rättvisetänkande i fråga om beslutens genomförande, då detta handlar om att ge alla brukare/äldre lika stor del av kakan.

Lipsky har myntat ett viktigt begrepp som kan användas i anslutning till organisationer. Han talar om gräsrotsbyråkraten. Gräsrotsbyråkraten kan sägas vara en länk i en kedja mellan socialtjänst och klient. Den som jobbar inom socialtjänsten kan i likhet med en av slutsatserna i Lipskys teori hindras av organisationen så att han/hon inte når upp till sin egen målsättning. Gräsrotsbyråkraten utvecklar metoder och rutiner för att underlätta sin arbetsbörda (Hill, 2007). Användande av kommunala riktlinjer en möjlig metod att lätta på ansvarstrycket på den enskilde handläggaren eller utföraren på kommunen.

Gräsrotsbyråkraten har en roll som ger honom/henne en ställning mellan organisationen och medborgaren. Gräsrotsbyråkraten skall följa organisationens ramar och regler och arbeta i medborgarnas tjänst. Samtidigt är han/hon representant för en myndighet som sitter på resurser och har makt att fördela dessa resurser samt att bestämma över den enskilde medborgarens utrymme att uttrycka sina önskemål (Hellström, 2003).

Lipskys teori handlar om att handlingsfriheten hos den enskilde medarbetaren är relativt stor, även om han/hon egentligen inte har en uppsatt roll (Lindquist & Nygren, 2006). Följer man resonemanget ovan om perspektivet nerifrån och upp har eventuellt handläggaren en mer uppsatt position än vad chefsnivån är medveten om. Swärd och Starrin (2006) menar att gräsrotsbyråkraten har medel att manipulera både de över och de under sin egen nivå. Ett sätt

at genom begränsad tillgänglighet. Den klient som kaner skam nar dessutom svart att ställa krav eller uttala sina behov. Samtidigt som ramarna ofta sägs vara stora likriktas ofta det arbete som i slutänden genomförs. Detta beror på att medarbetaren finns i ett sammanhang där han/hon diskuterar, överför idéer, vidareutbildas och har ett professionellt utbyte med sin omgivning. Under arbetets gång möter gräsrotsbyråkraten flera moraliska och etiska dilemman som måste hanteras. Det finns en förväntan om att de ska handla utifrån en moralisk kod även om de måste följa lagar och regler (Svärd & Starrin, 2006).

Dunér och Nordström (2005) beskriver även de handläggarnas position på ett sätt som kan jämföras med gräsrotsbyråkrati. De menar att socialt arbete är normativt och moraliskt. Biståndshandläggarna möts av delade förväntningar och intressen från allmänhet och från politiker och ledning inom kommunen. Kraven från medborgarna kan inte tillgodoses på grund av bristande resurser och målen i verksamheten är diffusa. Samtidigt bidrar biståndshandläggaren med sin subjektiva tolkning och sin förförståelse (Dunér & Nordström, 2005).

Gräsrotsbyråkratens utformar själv den policy som han/hon arbetar efter och det behöver inte vara samma policy som den ledningen beskriver i verksamhetsmål och kommunala riktlinjer. Det handlar om gräsrotsbyråkratens handlingsfrihet och en ökad handlingsfrihet ger gräsrotsbyråkraten möjlighet att vara mer flexibel i mötet med de som ansöker om bistånd och stöd. Lipsky betonar betydelsen av handlingsutrymme och menar att det skapas utifrån speciella omständigheter. Mål, lagstiftning, riktlinjer och regler är ofta otydliga och inkonsekventa. Detta medför att biståndshandläggare skapar egna tolkningarna och deras arbetssätt påverkas. Dessutom är själva råmaterialet i arbetet, människor, alltid olika format och omständigheterna runt varje människa unika (Dunér & Nordström, 2005).

5. Resultat och analys

5.1 Synen på äldres upplevelse av ångest, oro och otrygghet

I kommun Ett tycker biståndshandläggarna sig se att äldre människor har en oro inför sin framtid, för döden, det är outtalat för man talar inte om döden. Åldersdepressioner är inget man talar om, även om det är utbrett. Äldre kan vara mycket ledsna och uppleva att de tappat gnistan i livet. Oron handlar bland annat om att dö ensam och undringar om hur var och när

Äldre känner sig ensamma och hur man upplever tiden när man är ensam, den känns längre än tiden då någon annan är i närheten. Ensamheten är en av anledningarna till att äldre söker särskilt boende samt tryggheten i att man på ett särskilt boende kan få tillsyn. Även om man har trygghetstelefon vet de äldre att det tar tid från det att man kallar tills det kommer någon. Ensamheten blir en oro när de tänker på vad de kan råka ut för i sitt eget hem. De äldre orkar till exempel inte längre elda i spisen och då kan det skapa en osäkerhet och otrygghet.

Följande är en bild av hur handläggare från kommun Två ser på äldres oro, ångest och otrygghet. Medarbetarna i denna kommun tar även upp de äldres rädsla för att bli lämnade ensamma och att deras släktingar inte ska ha tid att bry sig om dem. Här pratade Doris om anhörigas roll i sammanhanget:

ÖDet händer att människor blir jättearga och att anhöriga blir arga för att den äldre inte vill ta emot insatserö.

Samtalet vid behovsbedömning ger en möjlighet att involvera nätverket runt den äldre i själva beslutsprocessen. De äldre känner sig ofta trygga med att närstående är delaktiga i samtalet. Äldre och deras närstående upplever ofta brister i det professionella och personliga bemötandet från handläggarens sida (Cedersund & Olaison, 2010). Stöttar handläggaren de äldre genom själva processen kan anpassningen till nya situationer och omständigheter ändå bli något som både de äldre själva och deras anhöriga upplever som positivt och detta kan förebygga ohälsa och ge meningsfullhet (ibid.) .

ÖVidare kan de vara rädda för hur de ska bli bemötta. Äldre kan vara rädda för att komma ut i samhället eftersom de inte tycker att de hittat rätt, inte har någon aktivitet och är rädda för att ta kontakt med människorö, Doris från kommun Två.

En grund till rädsla kan vara att man är rädd för att inte orka kämpa längre och inte orka med allt. Att inte våga sova på grund av att man känner ansvar för en make/maka som kanske har en begynnande demens och med det följer rädslan för att han/hon ska skada sig eller försvinna. Rädslan kan också finnas för att som anhängvårdare vara den som går bort först, vad händer då? Biståndshandläggare Cecilia från kommun Två uppgav däremot i intervjuerna att hon *inte tror att det är så många äldre som är rädda*. Vidare resonerar hon om att det kan vara svårt att ta på vissa former av rädsla och veta vad det egentligen är.

Det nämner att det händer att äldre säger att de är otrygga. Men detta ämne smyger sig in i samtalet lite efter hand och det är lättare att prata om fysiska problem.

Handläggaren från Kommun Två uppger att till exempel fler hembesök kan behövas i de fall den äldre behöver flera insatser, då kan man behöva ta det lite försiktigt och bygga ett förtroende och en kontakt. Hon tycker sig se att möten handlar väldigt mycket om själva bemötandet och att det är en tvåvägskommunikation. Som myndighetsperson måste man jobba på sitt bemötande och vara medveten om att man har vissa fördomar. Vid själva hembesöket kan handläggaren ibland behöva prata enskilt med den sökande och detta är något som kan bli problematiskt eftersom anhöriga också vill prata med handläggaren.

ÖVi möter människor i kris och vår uppgift är att bistå med så mycket hjälp och stöd som möjligt och ha i åtanke att det finns ett nätverk runt personen.

ÖSom biståndshandläggare skall man vända sig till den enskilde och inte till de anhöriga. Även om det inte händer ofta har det hänt att man fått be om att få återkomma och prata med den enskilde, själv, när man inte känner att man fått grepp, Doris från Kommun Två.

Det kan hävdas att bedömningsamtalen ofta är en form av envägskommunikation och att det inte grundar sig på individuella behov utan på organisationens krav på inhämtning av information (Cedersund & Olaison, 2010). Vid intervjuer med handläggare ställde de sig positiva till anhörigas roll i samtalet även om handläggare på kommun Ett försökt förtydliga hur denna anhörigas utsagor skall tas tillvara eftersom handläggarna anser att detta bör ingå i den sammanlagda bedömningen.

I möte och samtal med äldre krävs det ofta tid och en etablerad kontakt för att man ska få behoven tydligt framställda och för att hitta rätt nivå eftersom omsorgsnivån måste passa alla inblandade parter. Det går även att låta den sökande äldre prova en viss hjälp under en period för att biståndshandläggaren skall få en tydligare bild av behovet och den enskilde får också en möjlighet att reflektera över vilken hjälp han/hon vill ha och känner att man kan ta emot (Dunér och Nordström, 2005). Intervjuer i både kommun Ett och kommun Två tyder på en möjlig tolkning att anhöriga hör till de involverade parterna och därmed bör eventuellt omsorgsnivån justeras så att den överrensstämmer med anhörigas tolkning av behovet.

Även äldre tar över den stress som hemtjänsten möter dem med och de vill inte vara till besvär. Därför tycker äldre ofta att det är bättre om man har kontakt med personer som arbetar på frivillig basis. Cecilia från kommun Ett sa följande:

öman kan vara lika handikappad om du har ångest eller känner dig otrygg som om du har brutit ett benö.

I kommun Två har arbetsgruppen inom utförandet fört ett samtal om de personer som känner oro, otrygghet eller har olika former av lättare ångest. Vem bär ansvaret för denna grupp? Resonemanget har handlat om att det finns oroliga personer i alla åldersgrupper. Den äldre är inte plötsligt en annan person för att han/hon fyllt 65 år. Ett exempel som Ellen från kommun Två tar upp kan de brukare som har en begynnande demens börjar gå ut och inte hittar hem. Är då detta en fråga om ångest och/eller oro och/eller otrygghet som ligger på kommunens bort att lösa? Är äldre otrygga hemma kan lösningen vara, vilket Ellen och Doris nämner, att ändra boendeform. Det kan finnas en önskan om att ingå i ett sammanhang, finnas bland människor och ha nära till hjälp och stöd. Vad gäller boende kan det vara en osäkerhet att ha, ibland okända, människor som springer i bostaden. Följande är ett exempel på hur hemtjänsten kan jobba från Ellen på kommun Två:

öHar man ångest kan man larma på natten om man inte kan sova så kommer det hem någon som kokar mjölk och sitter och pratar en stund. ö

5.2 Handläggarens inflytande över samtalet

Handläggarna från kommun Ett uppger att de kan få mycket stöd i att dryfta ärenden med sina medarbetare. Samtliga medverkade handläggare som medverkat i studien anser att det är viktigt att ha en samsyn. De kan även prata med kollegor som inte har exakt samma uppgifter eftersom det alltid är nyttigt att få ett nytt perspektiv på saker och ting. I kommun Ett säger handläggarna att riktlinjer är ett stöd eftersom biståndshandläggaren upplever att dessa gör arbetet tydligt för dem själva och för de äldres anhöriga. Även om det finns riktlinjer så måste den som arbetar vara noga med att lagen kommer i första hand. Anställda använder sig omedvetet av sin erfarenhet om de har jobbat i många år. Vidare ansåg handläggarna inom kommun Ett att beslut kommunens socialnämnd kan vara ett stöd. I kommun Två sa handläggaren att hon tar stöd i tidigare rättsfall och domslut. Den som börjar arbeta inom en

30), i en miljö där man måste kämpa för sina egna varderingar och stå emot rutiner. Ibland är rutinen oundviklig men det går att undvika att dessa rutiner kommer ovanifrån, från de som inte möter klienterna.

Organisationens ramar kan vara ett stöd för handläggaren men också bidra till att arbetet likriktas, på bekostnad av den äldres utrymme i diskussionen. Medarbetaren som diskuterar med sina kollegor överför idéer. I vidareutbildning och genom ett professionellt utbyte med sin omgivning påverkas utfallet av arbetet (Swärd & Starrin, 2006).

I kommun Två svarade Doris att målsättningen är att prata så öppet som möjligt, även om (jag frågade om användandet av riktlinjer) manualer kanske kan vara ett stöd. Medarbetare inom kommun Två säger att hon, i mötet med de som söker stöd, försöker ställa öppna frågor och hon använder inte manualer så att hon går igenom dem punkt för punkt. Men samtidigt skall samtalet bli heltäckande. Medarbetaren säger sig också uppleva att hon har tid att prata om det som den sökande anser är viktigt även om det tar olika lång tid att komma fram till det beroende på personen man pratar med. Det kan behövas fler hembesök. Vad gäller tjänster upplever biståndshandläggaren att det är lätt att få till exempel trygghetslarm i kommun Två.

Enligt Lipsky (1980) kämpar gräsrotsbyråkrater för att hålla sig självstyrande. Gräsrotsbyråkratens roll har inneboende hårda krav och osäkerhet, arbetet är komplext eftersom människorna man möter är så olika, dessutom arbetar man under tidspress. Som handläggare arbetar man med ramar och regler i medborgarnas tjänst (Hellström, 2003). Gräsrotsbyråkraten skapar den verkliga policyn som genomsyrar arbetet. Det är detta som är det så kallade handlingsutrymmet. Dunér och Nordströms text kan förstås så att handlingsutrymmet som biståndshandläggaren upplever är beroende av att mål, lagstiftning, riktlinjer och regler ofta är otydliga (Dunér & Nordström, 2005).

Biståndshandläggare i kommun Ett lägger själva upp sina arbetsdagar. De har utrymme att planera så att de inte skall behöva vara stressade under hembesök. Om de riskerar att bli stressade är det bättre att skjuta upp hembesöket. Man måste kunna sitta en stund för man vet aldrig vad som dyker upp under samtalet. Som exempel nämner en av medarbetarna att de kan behöva sitta en timme eller en och en halv timme. Detta kan ses som ett exempel på öbaktlängeskartläggning, vilket Hill (2007) tar upp, där det inte är reglerna som styr utan individens behov. Gräsrotsbyråkraten kan sägas vara en länk i en kedja mellan socialtjänst

läggaren som sätter ramar för själva samtalet. Lipsky

(1980) nämner att det är svårt att mäta gräsrotsbyråkraternas effektivitet eller att sätta sig in i deras arbete.

Det huvudsakliga arbetsverktyget i biståndshandläggning är samtalet. Likt gräsrotsbyråkrater är det biståndshandläggarna som har makten att bevilja stöd och hjälp och bestämma formen för det. Dessutom har de makten över själva mötets utformning när, var och hur man ska mötas och när man är tillgänglig. Själva mötet påverkas av yttre faktorer så som motstridiga förväntningar och dessa kan försvåra yrkesutövningen. Det är viktigt för yrkespersonen att ha i åtanke att det är personen själv som är expert på sina villkor och sin vardag (Hellström, 2003).

Biståndshandläggaren har en tydlig uppgift, de ska till exempel inte ha hand om verkställigheten. Deras uppgift är att se till behovet och skriva bra och rättssäkra utredningar. De måste skriva tydligt till hemtjänsten vad den enskilde ansökt om och hur man bedömt och resonerat.

Rymts behoven inom ramarna och lagen så försöker man att tillgodose dem. Som ett specifikt exempel går att nämna hundrastning. De mer specifika önskemålen kommer mer och mer. Skälig levnadsnivå är en individuell bedömning. Lipsky (1980) menar att ett kännetecken för gräsrotsbyråkraten är att han/hon inte jobbar med hela bilden utan endast en del i det stora, detta kan leda till att man behandlar symptom men inte själva problemet eller att man inte går in på djupet.

I Kommun Ett säger en av handläggarna att det är lätt att tänka i insatser och inköp men man ska istället fråga sig vad den enskildes behov är. Hill (2007) menar i likhet med Lipsky (1980) menar att gräsrotsbyråkraten hindras av organisationen och kommunens ramar men utvecklar metoder och strategier för att underlätta sin roll. En sådan strategi kan vara att frikoppla behovet från tillgängliga insatser och koncentrera sig på att kartlägga behovet i första hand. Lipsky (1980) att gräsrotsbyråkraten strävar mot att minimera riskerna och obehaget i arbetet.

Det finns ämnen som man som biståndshandläggare har lättare att prata om än den äldre själv har. Man kan behöva lyfta fram vissa bitar. Ett sådant ämne är till exempel oro. Annhöriga kan ha lättare att berätta om det än den äldre själv. Kommun Ett har arbetat fram en modell som de förväntar sig skall göra det lättare att sätta den enskildes behov i centrum och i denna modell finns en underrubrik som heter *Min eller den enskildes och/eller annans berättelse*.

illföra det som de anser är viktigt i just detta. Alla människor är olika och man tar kanna av själva samtalet och vad som är lämpligt att fråga om. Vissa behöver en längre kontakt än andra innan de kan börja prata om till exempel oro. I kommun Ett jobbar man på att ta fram en skattningsskala för hur trygg respektive otrygg personen bedömer sig vara. Alla har olika mått på otrygghet.

Arbetet utförs genom att handläggaren bildar en kontakt och en relation till den som söker bistånd. Handläggaren arbetar för i den enskildes tjänst för att kartlägga dennes behov, ta reda på problemet är och vilka resurser som behövs. Traditionellt sett utformas samtalet och dess omfattning och innehåll hålls till de ramar som organisationen tillåter. Arbetar handläggaren däremot klientorienterat ligger fokus istället på att fånga upp klientens förväntningar och överblicka dennes situation och detta ger en annan form av samtal (Billquist, 1999).

Ett fåtal av de som kommer i kontakt med sociala myndigheter läser själva sina akter och de är ofta inte med i själva skrivandeprocessen (Billquist, 1999).

5.3 Utförarens bild av sin arbetsroll

Som chef inom hemtjänsten i kommun Ett är målet att man ska jobba strategiskt. Den personen sitter med i förvaltningsledningen och lägger förslag till politikerna samt tar beslut om hur själva verksamheten skall bedrivas. En del i arbetet är att gå in och handleda enhetsledare. Dessutom gör han/hon hembesök, riskbedömningar, arbetsmiljöåtgärder, håller i personalsamtal, rehabiliteringsutredningar etc.

I kommun Ett håller man på att upprätta en uppdragsbeskrivning för hemtjänsten. Det viktiga är att hemtjänsten gör det som står i beslutet och att det görs med kvalitet, inte kvantitet. Det viktiga är inte att skriva nya dokument till personalen utan att faktiskt prata om implementeringen. Så här svarar Cecilia på frågor om arbetssättet på hennes arbetsplats:

öJag vet inte om du har sett att man ritar ett isberg och så ritar man en vattenyta. Och den där lilla toppen ovanför vatten ytan där står det mål och riktlinjer och uppdrag. Under vattenytan där den stora delen av isberget finns där har du värderingar, grupper attityder, smågrupper och inofficiella ledare som har mindre chefskap som

jobbar man nästan inget med den lilla toppen för det är det under som man masta nä med i huvudetö.

Cecilia från kommun Ett efterfrågar lokala avtal som tydligt säger vad som är kommunens ansvar, inom hemsjukvården, och vad som istället är primärsjukvårdens ansvar. Hon uppger att ett sådant avtal saknas och att det i andra delar av landet finns tydliga lokala avtal:

öHur långt sträcker sig kommunens rehabiliteringsansvar?ö

5.3.1 Somliga av de tjänster handläggarna beviljar vilka genomförarna valt att beskriva

När hemtjänsten i kommun Ett får en ny kontakt, en ny brukare, går man in och skriver en så kallad genomförandeplan. Kommunen Ett har ingen speciell regel för hur ofta denna genomförandeplan bör uppdateras, så här sa Cecilia under intervjun:

ö men det borde vara så att man uppdaterar denna plan då det blivit förändringar.ö

Efter att ansökan gått igenom i kommun Två och man fått ett så kallat rambeslut gör hemtjänsten och den äldre upp en plan för vad den äldre har för tjänster inom den ram han/hon beviljats bistånd. Sedan skickas planen till chefen för hemtjänsten och efter det tillbaka till medborgaren. Genom rambeslutet anser Ellen som jag intervjuat att det lämnas ett tydligt ansvar och ett stort utrymme till hemtjänstpersonalen.

I kommun Ett kan man få bistånd beviljat att få sin hund rastad. Ett komplicerat fall var i höstas då en äldre dam skaffade en hundvalp, detta berättade Cecilia under intervjun:

öJust nu har vi en hund som vi har lite problem med för det är en blind kvinna som är nästan 90 år som har en hund som har försvunnit i en lite by här. För detta är ju också en gräns. Den damen har bistånd på att vi ska rasta den hunden tre gånger och det är ju en valp. Tre kablar utav trygghetstelefonen har den ätit upp plus mattes täcke så detta är en gräns ibland på vad viö . Detta är väldigt specifikt. Jag skulle egentligen åkt dit i eftermiddag med en handläggare. Men det handlar väldigt mycket om vad man vill. Men nu har denna gamla kvinna kommit till insikt om att hon inte kan ha hunden kvar. Så detta är ju en gräns. Men finns det gamla hundar då går vi ut med demö.

Cecilia på kommun Ett säger även att hon anser att man måste uttömma alla alternativ innan den äldre flyttar in på särskilt boende, hon säger också att hon anser att det är mer kvalitet i att

e som larmar så ofta att det blir jobbigt för alla parter och då måste man kora de ratten via sidan om alla rutiner och riktlinjer. Man kan inte säga att man ska bo kvar hemma, även om man mår dåligt, för att man borde klara sig eftersom benen håller eller personen kan äta själv. I Cecilias tjänst ingår att hon även är chef för ett korttidsboende och somliga ärenden kan hon läsa genom sin koppling till korttidsboendet. Swärd & Starrin (2006) menar att gräsrotsbyråkraten har medel att manipulera både de över och de under sin egen nivå och det tidigare är ett exempel på just det. Dunér & Nordström (2005) menar att biståndshandläggaren påverkar arbetet på grund av sin subjektiva tolkning och sin förståelse och exemplet ovan, om äldres möjlighet att flytta till särskilt boende, visar att det samma kanske även gäller andra medarbetare på kommunen.

5.3.2 Två alternativ som är möjliga när ansökan inte är förenlig med kommunens riktlinjer
Om kommun Ett får in en ansökan som är utöver det vanliga eller kräver lite extra då tar man upp det och diskuterar hur man ska lösa det eftersom man måste gå utanför ramarna. Det kan behöva komma upp på förvaltningsnivå eller till förvaltningsledningen.

I kommun Två lägger de stor vikt vid den äldres eget ansvar att planera för sin ålderdom, till exempel genom att flytta in till en lägenhet i tätorten. När man fört diskussioner i kommunen, mellan medarbetarna, har man kommit till en gemensam ståndpunkt att det är mycket upp till personen själv att påverka sina möjligheter och se att till att man trivs även om man blivit äldre. Så här berättade Ellen från Kommun Två:

öJag tror att man har tagit upp mycket i media och att det har blåst upp där. För vi satt och pratade en gång några kollegor och jag: men tonåringar som känner sig otrygga vem tar hand om dem i vårt samhälle? Det pratar man inte så mycket om, alla otrygga ensamstående mammor? Så det är ju! varför ska det vara något speciellt när jag gått över 65-årsåldern? Det finns ju mycket idag som jag sagt innan, känner jag mig otrygg så har jag själv ansvar att få ordna så att jag kan få bo i något mindre hus där jag känner mig tryggare. Jag vet inte om jag låter hårdö.

Lipsky (1980) menar att om tillgången på samhällets resurser ökar, ökar även medborgarnas efterfrågan. Om tjänsteutbudet ökar, ökar också efterfrågan på de nya tjänsterna. Detta kan kopplas till diskussionen om vad som egentligen är kommunens ansvar.

man kallar *funktionsstödjande*. Det funktionsstödjande arbetet handlar om att utana eller att hitta ett sätt så att medborgaren kan bli självständig i några funktioner, då sitter medborgaren och personalen och går igenom det.

5.4 Professionellas uppfattning om de äldres röst i samtalet

Båda kommunerna har gjort ett nöjd- kund- index. Medarbetare på kommun Ett uppger att det är viktigt att ha individen i fokus. Hon är medveten om att man måste komma ihåg att även om det såg bra ut står personer som har kontakt med hemtjänsten i beroendeställning gentemot hemtjänsten. Gräsrotsbyråkrater är, enligt Lipsky (1980) ofta dåliga på att följa upp sitt arbete. Vidare menar Lipsky (1980) att genom att kritisera och utreda resultat kan man hålla fast vid klientcentreringen i arbetet.

Personen jag pratar med pekar på just det och undrar om inte äldre i många fall är nöjda med det lilla. Att man är nöjd kan ju också ha att göra med att man har låga krav. Det finns de som ställer väldigt höga krav. Och så finns det personer som man måste hjälpa att ställa krav.

Cecilia från kommun Ett uttrycker det på följande sätt:

öVara lyhörd då man ser att personen har ett större behov, vara med och prata med utredarna eller ja... dokumentera så att det blir en omprövning. I alla fall om att de behöver, motivera dem att ta emot mer. Det är inte säkert att man har riktigt koll på det själv, vad man har för behov ö.

Enligt socialstyrelsens lägesrapport från 2011 är äldre personer som tar emot service från hemtjänst i det stora hela nöjda med tjänsterna. De äldre med god hälsa är mer nöjda med hjälpen än äldre med sämre hälsa. De insatser som kritiseras mest är de som har med den sociala samvaron och aktiviteter att göra och utevistelser. Ju större kommuner, befolkningsmässigt, desto mindre positivt omdöme ger de äldre än motsvarande grupp i mindre kommuner. Till gruppen stora kommuner räknas: Stockholm, Göteborg och Malmö. Anledningarna till att större kommuner får sämre omdöme kan vara många till exempel förväntningar som kanske är högre i dessa kommuner till följd av högre genomsnittlig utbildningsnivå, en annan anledning kan vara att verksamheten inte är tillräckligt omfattande.

Det kan vara så att den äldre själv är nöjd och bor bra hemma, trivs med hemtjänsten och nattpatrullen, men de anhöriga är oroliga. Då är det viktigt att gå in när den äldre själv har det

ndlar inte om de anhörigas behov. Ofta är anhöriga med under hembesöken och det anser flera handläggare att de gärna får vara och det kan vara ett direkt önskemål från den äldre, men de kan ibland försöka styra samtalet. Förutom anhörig kan det vara hemtjänst, hemsjukvård eller till exempel en sjuksköterska som är med vid hembesöken. I de fallen är det viktigt att inte enbart ta in det rent medicinska utan fortfarande lyssna på den enskilde. Det är väldigt olika, somliga har lätt att prata och andra avsevärt svårare, kanske är de misstänksamma. Det kan behövas göras fler än ett hembesök.

Beate från kommun Ett tog upp ett exempel om individuell behovsprövning när en äldre man ville ha extra mycket städning:

öKalle vill ha ett städ varje vecka. Är man sedan synskadad då är det individuella behovet som styr. Man kanske tappar ett glas med saft och det blir klabbigt på golvet och så då så blir det en otrygghet för den personen. Då är det inte riktlinjerna utan då får man ju gå efter det individuella behovet.

Vidare uppgav både Anna och Beate från kommun Ett att idag efterfrågar de sökande äldre allt mer sociala tjänster så som promenad, utevistelse, att någon följer med till kyrkogården eller likande. Men de tar inte själva upp ämnen som till exempel otrygghet, det gör däremot de anhöriga. De äldre själva kan däremot säga att det är ensamt och uttrycka en önskan om att någon ska komma och prata med dem. Många tror också att ensamheten löser sig om man flyttar in på ett boende. I kommun Två har medarbetarna gemensamt kommit fram till att om en medborgare säger att han/hon är orolig eller otrygg pratar medarbetare med denne om att han/hon kanske skall försöka gå till en terapeut. Även denna kommunens medarbetare tycker sig se att många tror att det ska bli bättre bara man flyttar in på ett särskilt boende. I kommun Två har de en så kallad anhörigstödare som är tillgänglig för samtal, även om det kan vara lite svårt att gå till anhörigstödjaren.

Medarbetare i kommun Två svarar under intervjun att efterfrågan och hemtjänstens uppgifter har förändrats mycket. I kommunen idag jobbar man mot att de som samtalar om de äldres behov skall ställa frågor om vad personen klarar själv, istället för att utgå ifrån vad han/hon behöver hjälp med. Kontaktpersonen och den äldre pratar om vad personen har haft för vanor tidigare i livet. Är den äldre van att vara ute och promenera varje dag så ska de kunna göra det

borgare fika en stund istället för att få städad så är det ingen som säger emot det. När det är beslutat om vad som ska utföras på plats går kommunens medarbetare tillbaka och frågar medborgaren om detta var vad de kom överens om. De äldre ska kunna känna sig trygga med att de får den omvårdnad som erbjuds och att hemtjänsten försöker arbeta med det kontinuerligt.

Äldre själva anser att god personalkontinuitet är kopplat till trygghet. Äldre möter många olika personal. (Socialstyrelsens lägesrapport, 2011).

Om det är en person som är i början av en demens kan man fråga honom eller henne om man tillsammans med handläggare ska prata med anhöriga och komma överens om hur man ska gå tillväga. Anhöriga kan även utsätta den äldre för en stress att gå med på hjälp eller att få bistånd.

Ellen från kommun Två sa att hon tror att de som arbetar med äldre ofta har en stereotyp bild av äldres intressen och vad de tycker är viktigt. Ellen från kommun Två har ett tydligt exempel på detta:

öMan ska ha olika aktivitetsutbud och inte bara detta med sång och musik. Det var väldigt intressant när vi gjorde en undersökning på allaktivitetshuset, vi samlade en grupp och frågade vad man var intresserade av. Och det var inte alls som vi trodde med sång och musik. Någon sa: kan ni inte ta hit någon som kan berätta för oss vad det innebär att surfa på nätet som våra barnbarn gör. Och vad är ett mobilt bredband till exempel, det var sådant man var intresserad av.

Vissa människor är mer slutna och behöver mer kontakt och tid, för att träffas flera gånger. Ibland är personer skeptiska, även om de vet om att de behöver hjälp gör de motstånd. Ofta får den äldre påtryckningar från anhöriga som inte tycker att situationen är hållbar längre. Om en person har ett stort behov men vill klara sig själv blir det för mycket att sätta in alla insatser på en gång. Man träffas ett antal gånger för att bygga upp ett förtroende och så sätter man in till exempel trygghetslarm och inköp och provar det.

Kommunen/organisationens egenskaper

I kommun Ett får de äldre ett trygghetslarm om de ansöker om det och är från 65 år och uppåt, detta ger kommunen aldrig avslag på. När det kommer till trygghetslarm är det sällan man får både trygghetslarm och tillsyn i kommun Två eftersom dessa tjänster anses ha samma syfte. Tillsyn får den som inte kan använda sig av ett trygghetslarm.

Tjänsteutbudet har förändrats och det kommer in yngre människor som får del av hemtjänsten. Rollen som utredare är inte att sätta likhetstecken mellan behov och efterfrågan eller att den efterfrågan är lika med den tjänsten.

Riktlinjer är framför allt ett stöd om man kommer in som ny. Riktlinjerna kan även göra det tydligt för den som ansökt om bistånd, vilken hjälp som går att kan få. Följande är ett citat hämtat ur en intervju med biståndshandläggare i kommun Två:

öDet har funnits riktlinjer för vad som ska beviljas och inte. Om de ska lyfta sådana saker som egentligen inte tillhör alla dessa insatser som finns så måste de ta upp en ansökan och då måste de utreda det och lägga ett förslag till beslut och sedan får det gå till AU, arbetsutskottet. Då fick man ta upp det i AU och de tyckte det var minst sagt plågsamt att behöva sitta där och prata om hundar som behöver rastas. De är på väg att ta bort dessa riktlinjer nu.

En tolkning av vad Lindquist och Nygren lägger i begreppet handlingsfriheten är att den inte har att göra med den enskilde medarbetarens ställning att göra utan att handlingsfriheten är beroende av medarbetarens koppling mellan kommunens olika delar och hur mycket information han/hon sänder mellan de olika delarna (Lindquist & Nygren, 2006).

5.5.1 Kommunernas utbud av tjänster som riktar sig till äldre

Vad gäller särskilt boende har man inte rätt till det innan man haft hemtjänst ganska många gånger per dygn. Kommun Ett saknar *trygghetsboende* men det är något som politikerna håller på att utreda och andra kommuner satsar just nu på trygghetsboenden.

I kommun Ett går det att få *dagverksamhet* beviljad ett par gånger i veckan. Detta kan vara ett alternativ för människor som inte mår bra och kanske är deprimerade. Dagverksamhet handlar om att komma iväg och vara med andra människor och äta gemensamma måltider.

Kommunens hemtjänst i kommun Ett saknar ett *palliativt team*, denna grupp skulle kanske kunna ha en annan professionalitet gentemot de äldre men det är ett problem att man är en

man löst den palliativa vården genom att i varje arbetsgrupp ha personer med parat ansvar. Men som *kontaktperson* lämnar man inte över ansvaret för medborgaren om dennes situation ändras och han/hon behöver palliativ vård. Den som får en anställning i kommun Två får skriva under ett dokument som socialnämnden har fattat beslut att de anställda ska jobba utefter. Det handlar bland annat om vad det innebär att vara kontaktperson. Som kontaktperson ansvarar man för att medborgaren får den hjälp han/hon är beviljad, att alla jobbar efter den genomförandeplan som medborgaren och kontaktpersonen har upprättat och att man har kontakt med både det sociala och det professionella nätverket.

I kommun Ett finns det ett privat företag, som driver ett boende, annars ligger tjänsteutbudet på kommunen utan konkurrens från privata alternativ. Kommun Två har ett antal privata aktörer som har godkänts och som den enskilde kan välja på förutom kommunens egna alternativ.

Kommunerna har idag ett hårt tryck på att tillhandahålla äldreomsorg. Detta har lett till att behovsbedömningen blivit striktare, avgifterna har höjts. Dessutom har äldreomsorgen blir allt mer inriktad på ren omvårdnad och mindre inriktad på service (Edebalk, 2002).

Det finns förväntningar på att entreprenad skall lösa många problem och att detta skall vara en väg att upprätthålla god kvalitet. Därför är det viktigt att ha i åtanke att det är beställarna som påverkar marknaden genom efterfrågan. Beställarna måste vara tydliga och det är viktigt att de följer upp arbetet noga (Edebalk, 2002).

Vad gäller beslut om hemtjänst eller bistånd till äldre, i kommun Ett, har hemtjänsten tidigare fått detaljerade beslut från handläggarna och detta är något man försökt ändra på och istället få beslut på insatsområden, så som till exempel social samvaro eller personlig omvårdnad.

Oftast genomförs organisationsförändringar av ekonomiska skäl, även om det hänvisas till försök att öka medborgarinflytande, till exempel genom ökat utbud av utförare och tjänster och ökat inflytande för de äldre (Blomberg, 2004).

Idag har hemtjänsten riktlinjer och man skriver genomförandeplaner. Men det finns fortfarande mycket att göra för att underlätta arbetet. Genomförandeplanen skall vara ett

i signaturlistor där man kryssar i varje gång en tjänst är genomförd. Genomförandepianen skall uppdateras varje gång det skett en förändring.

Varje process och möte finns inskrivet i ett datasystem där kommunens medarbetare kan gå in och följa varje steg i processen, som ett stöd för att se vad som behövs för den enskilde i den process han/hon befinner sig.

Vad gäller andra insatser följer tendenserna i kommun Ett och Två varandra, allt fler hälsoinriktade omsorgsinsatser efterfrågas. I kommun Två fattar man rambeslut och räcker inte riktlinjerna för att möta det behov den äldre uttrycker får man gå tillbaka till biståndshandläggaren och få ett detaljerat beslut. De ramar som används är som följer: Sociala omsorgsbeslut, personlig omvårdnadsram och särskilt boende som en ram och sedan serviceinsatser. Det finns fyra ramar. Det är upp till hemtjänsten. Om man har till exempel personlig omvårdnad som är en ram, så är det upp till personalen ute att bestämma vad som ska finnas i genomförandet på plats. Kommunens medarbetare uppger även att de kan vara behjälpliga i att hitta andra former så som Röda Korsets väntjänst. Ibland går det att dela upp det så att hemtjänsten tar en promenad och Röda Korset hjälper den äldre att komma ut flera gånger. Insatsen *socialt stöd* är en tillfällig insats som syftar till att stärka personen att ta egna sociala kontakter, denna tjänst kan även innefatta stöd i enklare matlagning. Social omsorg är en ganska vanlig tjänst. Kommun Ett hänvisar även till frivilliga så som Röda Korset med flera.

I kommun Två finns även tillgång till en *socialpedagog* som arbetar inom hemtjänsten. Socialpedagogen har samma uppgifter som övrig hemtjänstpersonal men när det kommer in en medborgare som är psykiskt sjuka brukar man se till att denne får träffa socialpedagogen.

Kommun Två har ett *demensteam* som kan vara påpassliga om någon går ut så att han/hon hittar hem igen. En förändring som är på väg är att kommunen skall bygga ett nytt trygghetsboende. Kommunen har ett allaktivitetshus.

Biståndshandläggarna i kommun Två jobbar i så kallade tvärprofessionella team, med en arbetsterapeut, sjukgymnast och sjuksköterska i varje team. Biståndshandläggarna flyttar på sig och kan få andra uppgifter till exempel inom LSS. Vid hemtagning från sjukhus finns en

på mötet för att man ska kunna ge det bästa stödet de

örsta tre veckorna.

5.6 Vad säger kommunens biståndshandläggare och hemtjänstchef om hemtjänstens uppgifter och hemtjänstens roll?

En av de jag har intervjuat från kommun Ett säger följande om hemtjänstens möjligheter att påverka sitt arbete:

öJa, jag vill ju att hemtjänsten inte ska påverka. Nu låter jag jätte konstig men jag ska komma till vad jag menar. Den enskilde medarbetaren kan påverka väldigt mycket som det är idagö.

öDet är viktigt att det finns tydliga genomförandeplaner som är detaljerade och att man jobbar på bemötandet. Den som jobbar i hemtjänsten kan få en trygghet i en relation med brukaren och det är inte professionellt. De har gått över gränsen. Man har blivit mer eller mindre lite halvkompis med brukarna och då är man ute och cyklar tycker jagö, Cecilia från kommun Ett.

Enligt Cecilia skall hemtjänstens personal inte lägga sig i det medicinska. Cecilia sa att hemtjänsten bland annat skall jobba med det praktiska, till exempel som vedeldning. Vidare uppgav Cecilia att hemtjänsten måste tänka på att ta det lugnt och ta sig tid att sätta sig ner och ta av sig jackan. Handläggarna från kommun Ett sa att förr var det vanligare att hemtjänst och äldre fikade tillsammans, tyvärr händer det inte lika ofta idag. Försättningen av detta stycke handlar om vad Cecilias utsagor om hemtjänstens roll. Ofta kan frivilliga aktörer kanske upplevas mindre stressade och personen som tar emot hjälpen vet att den som kommer finns till för just honom eller henne. Idag måste samtalet rymmas i det som är beviljat och då måste de som kommer vara professionella, är man där pratar man. Gäller det att någon har tillsyn så ska hemtjänsten komma dit och ta sig tiden att sätta sig ner de fem minuterna det gäller. Det känns tryggt för personen att veta att det kommer någon om tre timmar igen och det är något att se fram emot. Som chef diskuterar man med hemtjänstgruppen och i kommun Ett är denna chef inne på samtal om kvalitet istället för kvantitet. Personal som själva har svårt med sitt inre och sin självkänsla har svårt att möta människor i kris. När det gäller palliativ vård måste det vara personer som kan möta anhörigas ångest och vara ett stöd för brukaren. Ibland kan man träffas och diskutera olika möten och hur man bemött brukarna.

ersonalgruppen som inte är lika starka i sin yrkesroll, att veta när andra i gruppen tänker. Det är viktigt att hemtjänsten håller tiderna annars kan det bli kaos för personen som får vänta. Vet man att nu kommer hemtjänsten snart och man ser att det kommer någon då blir man lugn och mår bättre. I kommun Ett har hemtjänsten temamötena tillsammans med arbetsterapeut och sjukgymnast och sjuksköterska och det också ett handledningstillfälle.

I kommun Två säger en av medarbetarna följande:

öi ötrygg och så det tror jag säkert man pratar om men vi går inte in som professionella samtalsterapeuter, och är det då någon som mår dåligt precis som andra människor kan gör då hänvisar vi till hjälp någon annan stans. Oftast ersätts inte sådan oro genom flera besök.ö

Ellen från kommun Två uppgav att de som arbetar inom kommun Två hänvisar till exempel till diakonissan om de möter brukare som behöver samtalsstöd. Vidare ansåg hon att den psykiska hälsan inte främst beror på att man blivit äldre och då kan man inte heller ha förväntningar på att hemtjänsten ska arbeta med de områdena. Hon sa att anhörigstödjare i kommunen också kan bistå med viss hjälp och stöd. Men bland äldre så är det lite svårt att ta den formen av hjälp, det är fördomsbetonat att behöva gå till en kurator eller att ta sig till en diakon.

öKommun Två jobbar med kontinuitet och det är viktigt för de äldre. Man har cirkatider på när man ska infinna sig hemma hos brukarna. Någon dag så är kanske någon medborgare i sämre form så då tar det lite längre tid. Instämmeledtid är en kvart innan och en kvart efter ungefär. Dröjer det längre så ska vi slå en signal och säga att man är försenadeö.

Idag jobbar hemtjänsten mycket med sjukvårdsinsatser. Ellen från kommun Två sa att det är viktigt att dessa insatser kan utföras i lugn och ro. Men hon får också klagomål på de insatser som inte är vård eftersom dessa prioriteras bort när hemtjänsten har hög arbetsbelastning. När det kommer till tjänsten tillsyn så tror inte kommun Två att det är en fungerande metod att lindra ångest eller oro eller öka trygghet, det kan hända något fem minuter efter att hemtjänsten varit där. De brukare som har hemtjänst har flera insatser per dag och får flera besök av hemtjänsten under dagarna.

6.1 Anser handläggarna att frågor om ångest oro och otrygghet kommer till uttryck i behovsbedömningar?

Biståndshandläggaren på kommun Ett har tycker sig märka att äldre människor har en oro inför sin framtid, för döden. Somliga äldre lider av åldersdepressioner. Även kommun Två har en bild av att äldre känner sig ensamma och att de känner ansvar för en eventuell make/maka. Handläggare på kommun Två uppgav däremot i intervjuerna att man *inte tror att det är så många äldre som är rädda*. Möten med äldre handlar väldigt mycket om själva bemötandet. Handläggare kan uppleva det problematiskt att anhöriga också vill prata. Ofta är anhöriga med under hembesöken och det anser flera handläggare att de gärna får vara och det kan vara ett direkt önskemål från den äldre, men de kan ibland försöka styra samtalet. Men äldre tar inte själva upp ämnen som till exempel otrygghet, det gör däremot de anhöriga.

6.2 Hur anser handläggarna att de bemöter frågor om ångest, oro och otrygghet?

Handläggaren inom kommun Två säger att hon försöker ställa öppna frågor och att hon inte använder manualer på så sätt att de går igenom dem punkt för punkt. Medarbetaren säger sig också uppleva att hon har tid att prata om det som den sökande anser är viktigt även om det tar olika lång tid att komma fram till det beroende på personen man pratar med. Det finns ämnen som biståndshandläggare har lättare att prata om än den äldre själv. Man kan behöva lyfta fram vissa bitar. Ett sådant ämne är till exempel oro. Alla människor är olika och man får känna av själva samtalet och vad som är lämpligt att fråga om. Men handläggaren från kommun Två säger att är man otrygg hemma kan lösningen vara att ändra boendeform.

6.3 Känner tjänstemännen på kommunerna att de har utrymme för de frågor den äldre tycker är viktiga?

En möjlig hjälp i handläggningen är det Cecilia från kommun Ett efterfrågar, nämligen lokala avtal som tydligt säger vad som är kommunens ansvar, inom hemsjukvården, och vad som istället är primärsjukvårdens ansvar.

I kommun Ett håller man på att upprätta en uppdragsbeskrivning för hemtjänsten.

Efter att ansökan gått igenom i kommun Två och man fått ett så kallat rambeslut gör hemtjänsten och den äldre upp en plan för vad den äldre har för tjänster inom den ram

in Ett får in en ansökan som är utöver det vanliga eller kraver me extra da tar man upp det och diskuterar hur man ska lösa det eftersom man måste gå utanför ramarna. Det kan behöva komma upp på förvaltningsnivå eller till förvaltningsledningen.

I kommun Två lägger de stor vikt vid den äldres eget ansvar att planera för sin ålderdom, till exempel genom att flytta in till en lägenhet i tätorten. I kommun Två har medarbetarna gemensamt kommit fram till att om en medborgare säger att han/hon är orolig eller otrygg pratar medarbetare med denne om att han/hon kanske skall försöka gå till en terapeut.

Cecilia från Kommun Ett undrar om inte äldre i många fall är nöjda med det lilla. Att man är nöjd kan ju också ha att göra med att man har låga krav. Det finns de som ställer väldigt höga krav. Och så finns det personer som man måste hjälpa att ställa krav.

6.4 Upplever handläggare att de är bundna vid organisationens krav?

Organisationen kan vara ett stöd, att dryfta ärenden med sina medarbetare. Handläggarna jag intervjuat anser att det är viktigt att man har en samsyn. Organisationens riktlinjer är ett stöd eftersom biståndshandläggaren upplever att dessa gör arbetet tydligt för dem själva och för de äldres anhöriga. Riktlinjerna kan även göra det tydligt för den som ansökt om bistånd, vilken hjälp man kan få.

Organisationen kan vara ett stöd för hemtjänstpersonalen. De kan ibland träffas och diskutera olika möten och hur man bemött brukarna. Detta kan vara ett stort stöd för de i personalgruppen som inte är lika starka i sin yrkesroll, att veta hur andra i gruppen tänker.

När det kommer till trygghetslarm är det sällan man får både trygghetslarm tillsammans med tillsyn i kommun Två eftersom dessa tjänster anses ha samma syfte. Tillsyn får den som inte kan använda sig av ett trygghetslarm.

I kommun Två har man så kallade kontaktpersoner för de som beviljats hemtjänst. Som kontaktperson ansvarar man för att medborgaren får den hjälp han/hon är beviljad, att alla jobbar efter den genomförandeplan som medborgaren och kontaktpersonen har upprättat.

I kommun Två anser man att den psykiska hälsan inte främst beror på att man blivit äldre och då kan man inte heller förvänta sig att hemtjänsten ska arbeta med de områdena. Idag jobbar hemtjänsten mycket med sjukvårdsinsatser och detta skall man kunna utföra i lugn och ro.

Ett och Två varandra, allt fler *HSL-insatser* efterfrågas.

Det är upp till hemtjänsten i kommun två, om man har till exempel personlig omvårdnad som är en ram, så är det upp till personalen ute att bestämma vad som ska finnas i genomförandet på plats.

Förr var det vanligare att äldre och hemtjänst fikade tillsammans, tyvärr händer det inte lika ofta idag. Idag måste samtalet rymmas i det som är beviljat och då måste de som kommer vara professionella, är man där pratar man. Gäller det att någon har tillsyn så ska hemtjänsten komma dit och ta sig tiden att sätta sig ner de fem minuterna det gäller.

7. Diskussion

Äldre människor har en oro inför sin framtid och de kan känna sig ensamma. Dessa frågor borde beaktas i behovsbedömning eftersom det sannolikt är teman som biståndshandläggaren har intresse av att utforska i syfte att utföra ett socialt arbete som den enskilde brukaren tillskriver god kvalitet. Kommunen kan stötta äldre i frågor om oro och ångest och finns vinster i detta. Det ansvar som många äldre har gentemot sin make/make är stort och anhörigstödjare eller anhörigträffar kan vara en stor hjälp. Efter intervjuerna har jag förstått att anhörigstödjaren har en viktig roll och att de kan vara ett stort och viktigt samtalsstöd. Som jag beskrev i inledningen träffar äldre ofta inte så många förutom hemtjänstpersonal och utbytet med hemtjänstpersonalen är därför viktigt.

Handläggare och genomförare inom kommunen har ett ansvar för hur de bemöter äldre och andra som söker hjälp. Nätverket runt äldre är måhända mindre än för yngre människor, men de äldres anhöriga och närstående har en viktig roll, om man använder den information man kan få ut av dem. Det handlar inte bara om att de gärna får vara med under samtalen utan de äldres önskemål måste respekteras. Handläggarna tyckte sig se att anhöriga tar upp frågor som de äldre inte vågar ta upp eller kan formulera i ord. Jag tror att man behöver instrument och modeller för att få fram de viktiga bitarna som till exempel en dotter eller annan närstående kan bidra med eftersom det är de närstående och den äldre som bäst ser den äldres behov. Handläggarna behöver komma bort ifrån tanken att anhöriga försöker styra samtalet. Cecilia från Kommun Ett undrar om inte äldre i många fall är nöjda med det lilla. Kanske är de anhöriga ibland obekväma eftersom de vågar ställa krav, både på kommunen och på att de äldre ska ta ställning och säga vad de känner och gå med på den hjälp som de anhöriga ser att

ett led i att hjälpa äldre att sätta ord på sina behov. Jag tror ofta att det är förväntningarna snarare än mellan kommunen och anhöriga/närstående som bidrar till att det skär sig mellan kommunen och anhöriga.

Socionomutbildningen på Lund Socialhögskola lär man ut modeller för barnutredningar. Min grundtanke med denna uppsats var att komma fram till en modell för att involvera nätverket runt våra äldre i de utredningar som rör äldre. Men slutsatsen blir istället att det bästa är att ställa öppna frågor och inte använda manualer punkt för punkt eftersom dessa begränsar bredden i det man frågar om. Problemet är samtidigt att riktlinjer kan uppfattas som ett stöd som gör arbetet tydligt. Det är klart att tjänstebudgeten måste fördelas rättvist. Det är svårt att bedöma vem som har mest nytta av att handläggare inom en och samma kommun har en samsyn. Slutsatsen av studien blir därför snarare att riktlinjer och mallar i sofliga situationer inte är till hjälp.

Det finns andra områden att arbeta med inom denna forskningsgren för att arbetet ska bli tydligt, till exempel de lokala avtalen mellan kommunens och primärsjukvården. Ett annat sätt att göra arbetet tydligt och ge de äldre inflytande är att skriva genomförandeplaner som den äldre sedan får godkänna och att se till att dessa genomförandeplaner uppdateras. Nästa problem blir att rambeslut i grunden är en god tanke då det kan sägas vara ett steg mot individuell utformning av insatser men användning av rambeslut pekar mot att de är allt för breda.

Om man utgår från att de äldre har eget ansvar att planera för sin ålderdom för att minska oro och otrygghet kan detta motiveras med att det inte är samhället som ska gå in och ta över den funktionen om man vill motverka paternalism. Den psykiska hälsan kanske inte beror på att man blivit äldre. Det är, vilket jag tidigare nämnt, viktigt att äldre ska ha känsla av att man kan påverka de beslut som rör en och det som händer runt omkring.

Ett sätt att kontrollera kvaliteten är att ge ett tydligt ansvar till den som arbetar närmast de äldre genom att inför system med kontaktpersoner. Detta är ett typexempel på gräsrotsbyråkrati eftersom det handlar om att kontaktpersonen ska hjälpa den äldre få sina rättigheter tillgodosedda.

- Aspers, Patrik (2007). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. 1. uppl. Malmö: Liber
- Billquist, Leila (1999). *Rummet, mötet och ritualerna*. Göteborg: Göteborgs universitet institutionen för socialt arbete
- Blomberg, Staffan (2004). *Specialiserad biståndshandläggning inom den kommunala äldreomsorgen*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet
- Cedersund & Olaison (2010) *Care management in practice: On the use of talk and text in gerontological social work* *International journal of social welfare* 2010: 19 s. 339-347
- Dalen, Monica (2008) *Intervju som metod*. Malmö : Gleerups
- Dunér, Anna & Nordström, Monica (2005) *biståndshandläggningens villkor och dilemman inom äldre- och handikappomsorg*. Lund: Studentlitteratur
- Dunér, Anna & Nordström, Monica (2009) *Gör om mig öen studie om klientprocessen i äldreomsorgen* *Socionomen*, nr. 3 2009 s. 45-53
- Edebalk, Per Gunnar (2002) *Ökonomi och äldreomsorg*. I Lars Andersson (red.): *Socialgerontologi* Lund: Studentlitteratur
- Hellström, Muhlin Ulla (2003) *Att överbrygga perspektiv en studie av behovsbedömningsamtal inom äldreinriktat socialt arbete*. Göteborg: Acta universitatis gothoburgensis
- Hill, Michael (2007) *Policyprocessen* Malmö: Liber
- Levin (2008) *Att undersöka ödet sociala ö några ingångar* I Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Eliasson-Lappalainen, Rosmari & Jacobsson, Katarina (red.); *Forskningsmetodik för socialvetare*. . 1. utg. Stockholm: Natur & Kultur
- Lindquist & Nygren (2006) *Social teori och socialt arbete* I Meeuwisse, Anna Sunesson, Sune & Swärd Hans (red.): *Socialt arbete en grundbok* 2:a utgåvan Stockholm: Natur & Kultur
- Lipsky, Michael (1980) *Street-level bureaucracy dilemmas of the individual in public services* New York: Russell Sage Foundation
- May, Tim (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur
- Repstad, Pål (2007). *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. 4., [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur



PDF Complete
Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

nängd i riket, län och kommuner efter kön och ålder 31 januari 2011 ö (elektronisk) SCBs officiella hemsida
<http://www.scb.se/Pages/TableAndChart_159277.aspx> (2011-03-20)

Socialstyrelsens rapport 2009-11-20 *Psykologisk behandling av psykiska besvär bland äldre En kunskapssammanställning* Publicerad <http://www.socialstyrelsen.se/>
Socialstyrelsens lägesrapport 2011 *Hälso- och sjukvård och socialtjänst* Publicerad www.socialstyrelsen.se, februari 2011

Socialstyrelsens folkhälsorapport (2009) Mars 2009

Svartvik, L Lidfeldt, J Nerbrand, C Samsjö, G Scherstén, B & Nilsson M. P (2002) ö Hög känsla av sammanhang kan ha hälsofrämjande effekter ö *Läkartidningen*, nr 11 2002 Volym 99 s. 1195-1200

Swärd & Starrin(2006) ö Makt och socialt arbete I Meeuwisse, Anna Sunesson, Sune & Swärd Hans (red.): *Socialt arbete en grundbok 2:a utgåvan* Stockholm: Natur & Kultur

Fråga 1: Frågor till biståndshandläggare

Vilken utbildning har du i botten?

Hur länge har du arbetat här?

Var har du tidigare jobbat?

Hur ser dina arbetsuppgifter ut?

Hur ser en arbetsdag ut för dig?

Kan du se någon tydlig förändring, vad gäller t ex resurser, sedan du började arbeta med äldre?

Har ni i er kommun särskilda riktlinjer för denna form av samlat?

Hur använder ni dem?

Har ni kanske någon form av checklista eller likande?

Använder ni er av praxis från tidigare fall?

Hur använder ni erfarenheter från tidigare möten?

Kan du gå utanför riktlinjerna?

Hur är din uppfattning av möten med klienter, hinner ni med att prata om det som klienten önskar ta upp?

Finns det annat, yttre, som påverkar vilken väg samtalet tar?

Upplever du att du kan gå dem till mötes i de fall den äldre har specifika önskemål?

Vad är de äldre oroliga för? Vilka frågor kommer upp?

Vad tror du att otryggheten grundar sig i?

Vad gäller när frågorna är kopplade till oro och lättare ångest eller livsfunderingar?

På vilket sätt tar den äldre ni möter tar upp frågor om ångest och oro eller otrygghet?



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Händer det att klienter frågar om samtalsstöd och hur mycket tid eventuell hemtjänstpersonal kommer ha över till en pratstund?

Vänder äldre sig till er då de söker stöd och samtalskontakt på grund av en upplevelse av ångest och/eller oro?

Efterfrågas något annat i dessa situationer, särskilt kopplat till oro ångest och otrygghet?

Eller kanske trygghetslarm eller att någon ringer dem eller på annat sätt bryter social isolering?

Fråga 2: Intervjuer av chefer för hemtjänsten

Vilken utbildning har du i botten?

Hur länge har du arbetat här?

Var har du tidigare jobbat?

Hur ser dina arbetsuppgifter ut?

Hur ser en arbetsdag ut för dig?

Vad har de som arbetar under dig för utbildning?

Hur fungerar det med personalen? Hur många är de? Har de rullande schema?

Vad är din uppfattning om deras arbetsuppgifter, om du ska säga det första du kommer att tänka på?

Kan du se någon tydlig förändring i själva arbetet och arbetsgången sedan du började arbeta inom hemtjänsten?

Hur ser hemtjänstens uppgifter ut i er kommun, hur läggs arbetet upp?

Får ni beslut om tid från handläggarna?

Får ni ibland beslut om specifika tjänster?

Hur mycket kan den enskilde medarbetaren påverka vad som utförs hemma hos den äldre?

Hur fritt är det för den enskilde att utforma arbetsuppgifterna individuellt?

Är det vanligt att de äldre har specifika önskemål i kontakten med hemtjänsten?

Kan man gå dem till mötes i detta? Och vad kan det vara till exempel?

Hur tror du de äldre upplever kontakten med hemtjänsten och samarbetet?

Är de äldre oroliga? Vad är de i så fall oroliga för?

Hur hanterar hemtjänsten en orolig äldre eller någon med ångest eller likande?

op frågor om ångest och oro eller otrygghet?

Vad uttrycker de ångest för?

Händer det att de äldre ni möter frågar om samtalsstöd och hur mycket tid eventuell hemtjänstpersonal kommer ha över till en pratstund?

Händer det att de äldre som vänder sig till er söker stöd och samtalskontakt på grund av en upplevelse av ångest och/eller oro?

Efterfrågas något annat i dessa situationer, särskilt kopplat till oro ångest och otrygghet? Eller kanske trygghetslarm eller att någon ringer dem eller på annat sätt bryter social isolering?

Får personalen inom hemtjänsten någon vidareutbildning i hur man hanterar frågor om psykiskt mående?



PDF
Complete

Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

er

Behovsbedömning ó arbete som handläggaren utför i syfta att fastställa formen sig en bild ad den enskilde biståndsansökandes behov

Gränskonflikt- konflikt till följd av otydlighet i olika professioners uppdrag

Klient ó den som tar del av samhällsservice som han/hon i behovsbedömning ansetts vara berättigad till, i denna studie jämförbart med brukare

Klientrollen - den roll en ansökande får då han/hon beviljats bistånd

Socialt arbete med äldre- det arbete som bedrivs av biståndshandläggare i bedömningsamtal samt arbete som utförs av hemtjänsten men vars huvudriktning är direkt medicinsk.