

Whistleblowing

en demokratisk angelägenhet

En studie om förutsättningar och begränsningar kring
whistleblowing inom vård- och omsorgssektorn i Lunds
kommun

Johan Tinnerholm, Lova Gustafson

Abstract

I Lex Maria och Lex Sarah regleras vilka skyldigheter man som offentligt anställd inom vård- och omsorgssektorn har gentemot brukarna. Genom meddelarfriheten regleras den rättighet man har som offentligt anställd att rapportera externt om felaktigheter i våra offentliga organisationer. En diskussion kring civilkurage, en öppen förvaltning samt ansvarstagande är utgångspunkter i denna studie. Genom ett antal intervjuer, med individer på olika nivåer, inom vård- och omsorgssektorn i Lunds kommun, undersöks förutsättningar och begränsningar för whistleblowing. En fördjupning görs även i lagar, policys samt tidigare litteratur och undersökningar på området. Trots goda formella förutsättningar för felrapportering, finns det omständigheter kring och utöver dessa som begränsar möjligheten för offentligt anställda att uppmärksamma fel och brister. De begränsningar som har identifierats i denna studie är bristande tillgänglighet och kunskap kring de formella förutsättningar baspersonal har angående whistleblowing samt ett för felrapportering hämmande arbetsklimat. Sett utifrån en demokratisk kontext kan detta ses som problematiskt.

Nyckelord: whistleblowing, öppenhet, civilkurage, offentlig verksamhet, demokrati

Antal ord: 9817

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Syfte och frågeställningar.....	2
1.3	Metod	2
1.4	Avgränsning	5
2	Litteraturundersökning	6
2.1	Definition av whistleblowing	6
2.2	Whistleblowing i en demokratisk kontext.....	7
2.3	Ämbetsmännens lagstadgade rättigheter och skyldigheter gällande whistleblowing.....	9
2.4	Organisationskultur och arbetsmiljö	11
3	Resultatredovisning	13
3.1	Kunskapen om Lagar, regleringar och policys.....	13
3.2	Vikten av tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys	15
3.3	Informella förutsättningar och begränsningar	16
3.4	Bemötandet av kritiken från ledningen	18
3.5	Vems är ansvaret att rapportera felaktigheter?.....	19
3.6	Intern och extern rapportering.....	19
4	Diskussions och analysavsnitt	21
4.1	Kunskap som en viktig förutsättning	21
4.2	Organisationskultur och arbetsmiljö	22
4.3	Vikten av en tydlig ansvarfördelning	24
4.4	Sammanfattande kommentar	25
5	Referenser	26

Bilaga 1. En presentation av det fullständiga intervjumaterialet.

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Ursprunget till begreppet *whistleblowing*¹ påstås av vissa vara domaren inom sporter, t ex fotboll, som genom att blåsa i sin pipa kan stoppa spelet. En annan förklaring till uttrycket är den klassiska brittiska karikatyren av en polis blåsandess i sin pipa när en dam i nöd ropar: ”Stoppa tjuven!” (Calland, Richard och Dehn, Guy 2004 i von Platen, Margaret 2008 s. 8). Whistleblowing handlar om att en individ eller grupp inom en organisation försöker få andra medlemmar av samma organisation att sluta upp med olagligheter eller annat tvivelaktigt beteende. Inom offentlig verksamhet är whistleblowing en viktig aspekt av det krav på öppenhet som man i Sverige ställer på den offentliga sektorn. En öppenhet som främjas av meddelarfriheten² och i och med tryckfrihetsförordningen har en lång tradition i Sverige, en tradition som i den demokratiska kontexten är grundläggande. Skandalsuktande media matar oss gärna med löpsedlar om hur problem och oegentligheter inom offentlig- samt av kommunen entreprenadbelagd verksamhet tystas ner och gång på gång ekar frågan: Hur kunde detta hända? Allt för sällan besvaras dock frågan på ett adekvat sätt. En öppen och för civilkurage gynnsam miljö inom offentlig sektor är av största vikt inte bara för att undvika allvarliga fel utan också för att upprätthålla de demokratiska grundvalar vår offentliga verksamhet vilar på. Lennart Lundquist (2001 s. 14) säger följande om varför skyldigheten att säga ifrån är så viktig; ”ett fundamentalt skäl är att människors degradering till jasägare medför att de förlorar sin integritet, och människor utan integritet kan användas till vad som helst”.

¹ Se kapitel 2.1, definition av whistleblowing.

² Se kapitel 2.3, där det redogörs för meddelarfriheten.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka vilka formella och informella förutsättningar som finns för whistleblowing, i fråga om att rapportera om felaktigheter och brister inom vård- och omsorgssektorn i Lunds kommun, samt vilka begränsningar som skulle kunna tänkas inverka på dessa förutsättningar. Ett ytterligare syfte är att undersöka varför whistleblowing är viktigt sett utifrån en demokratisk kontext.

I vår studie har vi arbetat utifrån följande övergripande frågeställningar:

1. Är whistleblowing i offentlig verksamhet viktigt och i så fall varför?
2. Är lagar, regleringar och policys, gällande whistleblowing, tydliga och tillgängliga för ämbetsmännen³ inom vård- och omsorgssektorn i Lunds kommun?
3. Finns det några begränsningar för whistleblowing inom vård- och omsorgssektorn i Lunds kommun?

1.3 Metod

Hur operationaliseras⁴ de övergripande frågeställningarna och syftet i studien? För att kunna uppnå syftet med denna studie är en praktisk förankring helt nödvändig för att förstå det problemområde som undersöks. För att få en så tydlig bild som möjligt av hur man inom vård- och omsorgsförvaltningen och ute i verksamheten i Lunds kommun ser på och arbetar kring whistleblowing har 13 personer intervjuats. Detta utgör *primärmaterialet* i denna studie. I studien används således en *kvalitativ metod*. Genom att använda en *explorativ* (upptäckande) ansats, görs ett försök att identifiera vilka begränsningar som kan tänkas inverka på olika förutsättningar som finns angående whistleblowing, i en del av Lunds kommun. Vård- och omsorgssektorn har under många år utsatts för hård granskning av media angående de förhållande som råder i denna verksamhet samt anställdas möjlighet att rapportera om dessa. Det är därför intressant att göra en mindre undersökning kring de förutsättningar och begränsningar som finns kring whistleblowing, inom denna sektor. Lunds kommun har valts specifikt på grund av geografisk närhet, då vi studerar på Lunds universitet.

Vilka personer har intervjuats? För enkelhetens skull kategoriseras gruppen av intervjupersoner utifrån 3 olika nivåer. På *politisk nivå* har vård- och

³ Begreppet ämbetsman används i denna studie som benämning på alla offentligt verksamma, d v s anställda på basnivå såväl som chefer ute i verksamheten samt individer på förvaltningsnivå. Politiker omfattas inte av begreppet.

⁴ Begreppsapparaten i metodkapitlet 1.3 är hämtad från boken *Metodpraktikan*, Esaiasson, Peter – Gilljam, Mikael – Oscarsson, Henrik – Wängnerud, Lena, 2007.

omsorgsnämndens ordförande Lars Johansson intervjuats. På *förvaltningsnivå* har vidare förvaltningschef Seth Pettersson, Karin Mars, verksamhetschef på beställarenheten samt Annelise Håkansson, verksamhetschef för äldreomsorgen intervjuats. På *verksamhetsnivå* har verksamhetschefen och en gruppchef på ett entreprenadbelagt särskilt boende⁵ samt enhetschefen och en administrationschef på ett kommunalt ägt särskilt boende intervjuats. Slutligen har, på *verksamhetsnivå*, tre anställda från samma kommunala särskilda boende samt två anställda inom det entreprenadbelagda särskilda boendet intervjuats. I studiens diskussionsdel görs emellertid i analysen en *viss skillnad* mellan första linjens chefer ute på de särskilda boendena och de anställda på verksamhetsnivå.

Varför har dessa personer intervjuats och hur har urvalet gått till? I undersökningen är intervjun på politisk nivå samt de tre intervjuerna på förvaltningsnivå av *informantkaraktär*, då dessa *strategiskt* valts ut i tron om att dessa personer besitter bästa möjliga information rörande problemkomplexet. På verksamhetsnivå är de fem intervjuerna som genomförts med de anställda både inom kommunal verksamhet samt inom entreprenadbelagd verksamhet av *respondentkaraktär*. Här har huvudsyftet inte varit att ta reda på objektiv fakta om det som har för avsikt att undersökas. Istället har avsikten varit att låta de anställda berätta om sin kunskap samt sina upplevelser och erfarenheter av whistleblowing, på den egna arbetsplatsen. Detta för att sedan kunna undersöka om det som personer beskriver kring olika frågor på högre befattningar inom vård- och omsorgsförvaltningen i Lunds kommun faktiskt stämmer överrens med hur det fungerar ute på de olika särskilda boendena, d v s hur väl implementerat det som de uttalar sig om är i praktiken. Intervjuerna på förvaltningsnivå har alltså inte för avsikt att undersöka fenomenet whistleblowing på förvaltningsnivå, utan har syftat till att få centralförvaltningens perspektiv på hur de fungerar ute i verksamheten.

Urvalet av anställda på verksamhetsnivå har i viss mån varit *strategisk* då ett antal anställdas perspektiv i frågan givetvis är oerhört viktigt för syftet med studien. Urvalet kan emellertid även sägas vara *slumpmässigt* på det sättet att vi i möjligaste mån har försökt att komma i kontakt med anställda som inte har valts ut av enhetschef/verksamhetschef på arbetsplatsen. Detta utifrån resonemanget att man på så sätt får en så sanningsenlig bild som möjligt. Det visade sig emellertid inte vara helt problemfritt. Inom den entreprenadbelagda verksamheten var man mycket tydlig med att detta urval skulle ske av gruppchefen på arbetsplatsen. I detta fall var det således inte möjligt att följa intentionen om ett slumpmässigt urval, i den bemärkelse som beskrivits ovan. Denna omständighet *kan* tänkas ha inverkan på svaren från dessa personer.

Bland de intervjuer som gjorts finns sedan ytterligare en kategori där skillnaden mellan informantkaraktär och respondentkaraktär inte är lika tydlig. Dessa är intervjuerna med de fyra cheferna ute på de två särskilda boendena, som har valts *strategiskt*. Dessa intervjuer kan sägas dels vara av *informantkaraktär* då

⁵ Vi har i denna studie valt att använda den nyare benämningen särskilt boende, för det som tidigare kallats för äldreboende.

cheferna har förväntas kunna ge objektiva fakta om hur väl t ex lagar och regleringar kring whistleblowing är tydliga och tillgängliga för de anställda på respektive arbetsplats. Samtidigt kan man i viss mån även säga att dessa intervjuer är av *respondentkaraktär*, då exempelvis deras uppfattning om arbetsklimatet i gruppen av anställda, på respektive arbetsplats har efterfrågats.

Sammanfattningsvis har alltså personer på *olika nivåer* inom vård- och omsorgssektorn i Lunds kommun valts som förväntas besitta så mycket kunskap som möjligt inom det problemområde som undersöks, d v s vilka formella och informella förutsättningar och begränsningar som finns rörande whistleblowing. Urvalet av de 13 intervjupersonerna har *således* gjorts för att *uppnå syftet* i studien, på bästa sätt.

Hur har intervjuundersökningen genomförts? De intervjumallar som används har generellt tagit upp och behandlat samma typer av frågeställningar och vissa frågor har genomgående varit identiska. Då personer från olika nivåer inom verksamheten har intervjuats har mallarna emellertid varit tvungna att anpassas beroende på vem som intervjuats samt beroende på om intervjun har varit av *informant-* eller *respondentkaraktär*. Intervjumallen för förvaltningschefen, verksamhetschefen på beställarenheten, verksamhetschefen för äldreomsorgen och för vård- och omsorgsnämndens ordförande har till viss del befattningsanpassats. Gemensamt för alla intervjumallar har ändå varit avsaknad av fasta svarsalternativ samt att fokus har legat på så djupgående svar som möjligt. Varje intervju har även fått sin specifika utformning då viss flexibilitet i tillämpningen av eventuella följdfrågor, har förekommit. Under vissa intervjuer har det också varit lämpligt att kasta om ordningsföljden på frågorna beroende på hur samtalet har löpt. Alla intervjuer förutom en har spelats in efter tillåtelse och när dessa sedan har skrivits ut har detta skett *ordagrant* utan några modifieringar. Slutligen har alla anställda blivit lovade att vara helt anonyma. Detta för att få så ärliga och sanningsenliga svar som möjligt. För att i bästa möjliga mån skydda de anställdas anonymitet namnges inte de chefer som intervjuats på respektive särskilt boende.

Sekundärmaterialet i denna studie är dels ett urval av Lennart Lundquist (1998) teorier. Dessa är dels teorin om *vårt offentliga etos*. Vidare presenteras hans resonemang kring *ämbetsmannens demokratiska ansvar* och de tre ansvarslinjer han utgår ifrån. Dessa teorier tjänar som underlag och utgångspunkter i den fortsatta undersökningen. Fortsättningsvis presenteras Lundquist modell om *förutsättningarna för civilkurage*. Detta för att sedan kunna jämföra och analysera undersökningsresultatet i denna studie med denna modell⁶. Tom Christensen, Per Laegreid, Paul G. Roness och Kjell Arne Røviks (2005) *organisationskulturella perspektiv* introduceras även för att kunna förklara whistleblowingproblematik utifrån informella, arbetsmiljörelaterade faktorer. Med hjälp av Michael T. Rehg, Marcia P. Miceli, Janet P. Near och James R. Van Scotters (2008) *bestraffningsprediktorer*⁷ rörande whistleblowing förmedlas

⁶ Se avgränsning, kapitel 1.4.

⁷ Se avgränsning, kapitel 1.4.

bakgrunden till att whistleblowers blir bestraffade. Utifrån dessa prediktorer kan sedan eventuella bestraffningstendenser inom den verksamhet vi avser undersöka lokaliseras. Utöver detta används relevanta lagar och rutinbeskrivningar från vård- och omsorgssektorns intranät i Lunds kommun. Undersökningen kompletteras även av ytterligare, främst samtida och aktuell, litteratur och undersökningar på området.

1.4 Avgränsning

I denna studie diskuteras inte problematiken kring whistleblowing och entreprenadbelagd verksamhet, då *meddelarfriheten* idag finns inskriven som en del i det upphandlingsavtal, d v s i kravspecifikationerna, som gäller mellan entreprenadbelagd verksamhet och Lunds kommun (Mars, Karin 2009-04-27).

De teoretiska modeller som lyfts i litteraturkapitlet (Kap 2) operationaliseras i diskussions- och analyskapitlet (Kap 4) utifrån vad som visat sig vara relevant utifrån primärmaterialiet i denna studie.

2 Litteraturundersökning

I detta kapitel redogörs för tidigare litteratur på området whistleblowing, samt ett antal relevanta modeller, som sedan ligger till grund för resonemangen i kapitel 4. I detta kapitel ges även en förklaring till vad whistleblowing innebär. Här redogörs även för vikten av whistleblowing utifrån en demokratisk kontext. Ytterligare presenteras vilka rättigheter och skyldigheter som finns reglerade i lagar och rutinbeskrivningar för whistleblowing. Det ges även en förklaring till olika förutsättningar som underlättar för whistleblowers, samt olika begränsningar som kan inverka på dessa.

2.1 Definition av whistleblowing

Det finns skilda definitioner av whistleblowing. Roberta Ann Johnson (2005 s. 1053) beskriver vad hon kallar en vedertagen definition bestående av fyra delar. Framförallt de två första delarna av denna definition bör lyftas fram. De är *snäva* i den bemärkelsen att de menar att en individ som utför whistleblowing är någon som iakttar ett fel, olagligheter och tvivelaktigheter i den egna organisationen och sedan uppmärksammar detta i ett offentligt forum, d v s personen vänder sig ut från organisationen via en *extern* kommunikationskanal som t ex media. En *bredare* definition av någon eller några som utför whistleblowing, kan också sägas vara organisationsmedlemmar som avslöjar brottsliga, omoraliska eller orättfärdiga aktiviteter inom den egna organisationen till individer eller organisationer som *kan påverka* och *förändra* den aktuella organisationen (Near och Miceli 1985 i Miceli, Near, Regh och Van Scotter 2008 s. 222). I denna bredare definition inkluderas även de personer som använder *interna kommunikationskanaler* och går till övervakare, granskare eller ledning inom den egna organisationen för att uppmärksamma ett problem. Eftersom denna studie har som syfte att behandla aspekter av whistleblowing *både på intern och extern nivå* tillämpas den senare, bredare definitionen av begreppet. Utöver detta är det viktigt att i sammanhanget poängtera betydelsen av huruvida det handlar om offentlig- eller privat sektor när man arbetar med frågor kring whistleblowing. Centralt i denna studie är den offentliga organisationen och ämbetsmannen som inom detta problemområde har mycket gemensamt med sin motsvarighet inom den privata sektorn men också verkar under särskilda förutsättningar.

2.2 Whistleblowing i en demokratisk kontext

En öppen och genomskinlig förvaltning

Primärmaterialet i denna studie utgörs av en egen undersökning. Syftet har varit att undersöka vilka förutsättningar och begränsningar som finns angående att rapportera fel och brister inom vård- och omsorgssektorn i Lunds kommun. En fråga som emellertid är viktig att ställa i sammanhanget är *varför* det är så viktigt att man som anställd inom den offentliga sektorn kan offentliggöra eventuella felaktigheter på sin arbetsplats. En framstående forskare inom ämnet är Lennart Lundquist. I sin bok *Demokratins väktare* (1998) redogör han för vårt offentliga etos som han menar bör styra den offentliga verksamheten i Sverige. Vårt offentliga etos utgörs av två huvudkategorier av värden; *demokrativärden och ekonomivärden* och båda menar Lundquist är lika viktiga. Dessa värden förgrenar sig sedan i ett antal delvärden. Demokrativärdena utgörs på hög abstraktionsnivå av *politisk demokrati, rättsäkerhet och offentlig etik*. Centrala ekonomivärden är *funktionell rationalitet, kostnadseffektivitet och produktivitet*. I följande framställning är det av särskild vikt att titta närmare på vilka krav den politiska demokratin ställer på förvaltningen. Lundquist delar in dessa i ett antal *processvärden* vilka är allmänna val, medborgardeltagande, öppenhet samt fri- och rättigheter. Vidare delar han in *substansvärdena* i lagens krav, politikernas vilja samt folkets vilja och makt. Processvärdena omfattar således vissa krav på att medborgarna ska tillåtas vara delaktiga i det som sker i förvaltningen och på så sätt kunna påverka dess utformning. För att detta ska vara möjligt krävs det att förvaltningen präglas av *öppenhet*. Detta är alltså en förutsättning för att man som medborgarna ska kunna delta aktivt i den politiska debatten rörande den offentliga verksamhetens utformning (Lundquist 1998 s. 90-91) .

Vikten av en tydlig ansvarsfördelning

I kommunikationen mellan förvaltningen och samhällsmedborgarna har ämbetsmännen, som *demokratins väktare*, en nyckelroll i att meddela vad som händer i förvaltningen (Lundquist 1998). Därför är det också viktigt att det är klart definierat vems/vilkas *ansvar* det är att förhindra, uppmärksamma och rapportera felaktigheter och olagligheter inom offentligverksamhet av det slaget vi avser undersöka; närmare bestämt särskilt boende inom äldreården. Lundqvist framhåller tre ansvarsmodeller som dominerande i diskussioner kring detta. *Hierarkiansvarighetslinjen* lyfter fram ledarna som ansvariga för organisationens handlingar. Villkoret för detta är att ledarna faktiskt kan påverka vad som sker längre ner i hierarkin. *Kollektivansvarighetslinjen* beskriver beslut och aktioner inom organisationen som en kollektiv angelägenhet. Med detta menar han att ansvaret är gemensamt och inte ligger på enskilda individer utan snarare alla, det finns så att säga ett kollektivt ansvar för det som organisationen tar sig för. Slutligen har vi *personansvarighetslinjen* som framhåller det individuella ansvaret

för handlingar och beslut inom en organisation. Med detta menas att ett individuellt ansvar alltid föreligger om följande kriterier uppfylls:

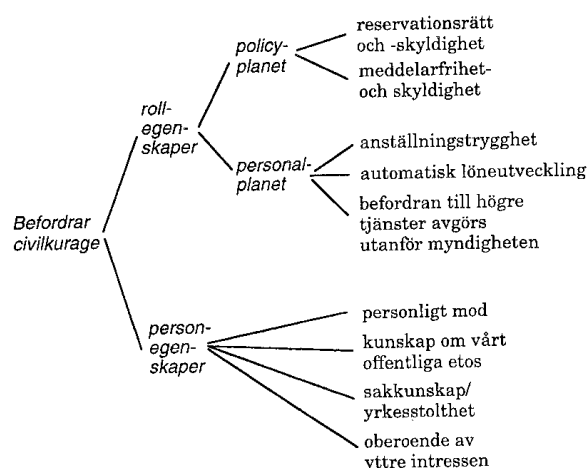
- a. Individens handling eller brist på handling har orsakat effekten.
- b. Individens har haft moralisk insikt dvs. förståelse för det etiska och kulturella sammanhang som organisationen befinner sig i.
- c. Individens agerande kan inte skyllas på tvång eller okunnighet.

Tillskillnad från den privata sektorn där chefsämbetets särskilda ansvar för organisationens verksamhet ofta betonas och inte sällan är fullkomligt finns det inom offentlig sektor anledning till att framhålla individens ansvar på ett tydligare sätt. (Lundquist 1998 s. 70-71)

Betydelsen av civilkurage - dess förutsättningar och begränsningar

För att ämbetsmannen ska kunna protestera mot förfaranden inom den egna organisationen pekar Lundquist på betydelsen av *civilkurage*. För att man som ämbetsman ska kunna visa civilkurage krävs ett antal förutsättningar. I diskussion kring civilkurage menar Lundquist emellertid att man först måste beakta den svåra lojalitetssituationen som ämbetsmannen ställs inför. Den offentligt anställda ska samtidigt lyda lagen, vara lojal mot överordnade och dessutom ta hänsyn till samhällsmedlemmarna. I eventuella lojalitetskonflikter menar han emellertid att det som han benämner som *vårt offentliga etos*, och som diskuterats ovan, måste vara vägledande. I boken *Demokratins Väktare* presenterar Lundquist en modell som tydligt visar på vilka förutsättningarna för civilkurage är (Lundquist 1998 s. 189-198). Denna presenteras nedan;

Figur 1. Några förhållanden som främjar civilkurage (Lundquist 1998 s. 192).



Enligt Lundquist är den *lagstadgade skyldigheten* för att kunna rapportera om oegentligheter samt kunskapen om *meddelarfriheten* av otrolig vikt för att skapa ett fördelaktigt klimat för Nej-sägare och för att förhindra en tystnadens förvaltning. Detta har emellertid inte visat sig vara helt oproblematiskt. Ofta är grupptricket från både ledningens och arbetskamraternas sida stort. Enligt Lundquist kan det vara accepterat så länge problem behandlas internt, men så fort något uppmärksammas externt riskerar ämbetsmännen att utsättas för en rad repressalier. Vidare har kunskapen om t ex meddelarfriheten visats sig vara bristfällig bland ämbetsmännen (Lundquist 1998 s. 192-202).

2.3 Ämbetsmännens lagstadgade rättigheter och skyldigheter gällande whistleblowing

Meddelarfriheten, LAS och Lagen om företagshemligheter

Idag finns tre lagar som *skyddar* en person som vill offentliggöra något som är felaktigt på sin arbetsplats. Den första är *meddelarfriheten* som omfattar all offentlig verksamhet. Denna innebär att alla offentligt anställda har rätt att lämna ut uppgifter till massmedia för publicering. Detta får göras anonymt. Den som har publicerat uppgifterna har även tystnadsplikt gällande källor. (Von Platen 2008 s. 176). Det är dessutom förbjudet för någon att försöka ta reda på vem som har angett uppgifterna (Åklagarmyndighetens hemsida 2009-05-24). Det vi kallar meddelarfrihet regleras i två av Sveriges grundlagar; *tryckfrihetsförordningen* och *ytttrandefrihetsgrundlagen* (Von Platen 2008 s. 176). Meddelarfriheten gäller inte per automatik för av kommunen entreprenadbelagd verksamhet. Om meddelarfriheten ska gälla krävs det att denna skrivs in som en del i upphandlingsavtalet, d v s i den kravspecifikation som utformas mellan kommunen och den privata aktören. Idag finns meddelarfriheten som en del av avtalen med de entreprenadbelagda verksamheterna i Lunds kommun (Mars 2009-04-27). Den andra lagen som finns till skydd för en anställd är *Lagen om anställningsskydd, LAS*. I denna lag står det att ingen får sägas upp utan saklig grund. Giltiga skäl för att en anställd skulle kunna bli uppsagt är endast om det råder arbetsbrist eller någon av personlig misskötsel (Lag 1982:80 om anställningsskydd 7 §). Slutligen finns, inom den privata sektorn, *Lagen om företagshemligheter*, där det står att hemligheter/meddelanden kan lämnas ut offentligt eller till en utomstående myndigheter bara om det som avslöjas är brottsligt i den mån att det kan leda till fängelse eller vara orsak till allvarliga missförhållanden på arbetsplatsen. (Lag 1990:409 om skydd för företagshemligheter 2 §).

Lex Sarah och Lex Maria

I avseende att rapportera om fel och brister inom äldreomsorgen utgår man främst från två huvudsakliga lagar, som reglerar vilka rättigheter och skyldigheter man har som anställd. Dels är det *Lex Sarah lagen* om missförhållanden i omsorgen om äldre och funktionshindrade, som går att finna i Socialtjänstlagen, SoL, i 14 kap 2 §. Denna lag stiftades år 1999 efter att undersköterskan Sara Wägnert år 1997 anmälde sin arbetsplats för vanvård (Von Platen 2008 s. 160-161). På vård- och omsorgsförvaltningens intranät I Lunds kommun (Johansson, Ann-Helén 2009) finns en tolkning av denna lag där det tydligt och klart definieras vad anmälningsskyldigheten innefattar; ” *Den som är anställd, uppdragstagare, praktikant eller motsvarande inom omsorgerna om äldre människor eller människor med funktionshinder är skyldiga att anmäla allvarliga missförhållanden*” (Johansson 2009 s.1). Vidare följer en definition av vad allvarliga missförhållanden innebär; ” *Alla allvarliga missförhållanden som övergrepp, brister i omsorgerna, bemötande av äldre och funktionshindrade som klart avviker från grundläggande krav på respekt för självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet ska anmälas*” (Johansson 2009 s.1). I denna skrift presenteras också hur man som anställd ska gå till väga vid en Lex Sarah anmälan, samt vem som är ansvarig för denna. Meningen är att man först ska anmäla missförhållandet till den närmast ansvariga arbetsledare/chefen där man arbetar. Denna i sin tur ska sedan skicka vidare en skriftlig anmälan till den verksamhetschef/myndighetschef som är högst ansvarig. Vidare ska denna person i fråga dels se till att en utredning sätts igång samma arbetsdag som anmälan görs samt diarieföra denna. Här nämns även att man alternativt kan gå direkt till Länsstyrelsen eller vård- och omsorgsnämnden med en anmälan om missförhållanden (Johansson 2009 s.1).

Den andra lagen är *Lex Maria*. På vård- och omsorgsförvaltningens intranät finns en beskrivning av ”*Lokal rutin för avvikelshantering gällande hälso- och sjukvårdsinsatser*” (Vård- och omsorgsförvaltningens intranät 2008). I denna hänvisar man till socialstyrelsens tolkning, SOSFS 2005:28, av Lag (1998:531) om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område, 6 kap 4 §. I SOSFS 2005:28 står det att man som vårdgivare, d v s ”*fysisk eller juridisk person som yrkesmässigt bedriver hälso- och sjukvård*” (SOSFS 2005:28), har skyldighet att ”*anmäla till Socialstyrelsen, om en patient i samband med hälso- och sjukvård drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av allvarlig skada eller sjukdom*” (SOSFS 2005:28). I den ovan nämnda Lokala rutinbeskrivningen för Lunds kommun står det att man som anställd ska kontakta tjänstgörande sjuksköterska vid en avvikelse. Avvikelsen vandrar sedan uppåt i organisationshierarkin, beroende på hur allvarlig den bedöms vara, via enhetschef, central verksamhetschef och slutligen till MAS, medicinskt ansvarig sjuksköterska, som bedömer om avvikelsen ska betraktas som en Lex Maria. (Vård- och omsorgsförvaltningens intranät 2008). Både Lex Sarah och Lex Maria gäller för såväl offentlig verksamhet som för entreprenadbelagd verksamhet (Pettersson, Seth 2009-04-24).

2.4 Organisationskultur och arbetsmiljö

Kultur- och arbetsmiljöaspekten

Det är viktigt att särskilja på vilka normer som kan sägas vara *formella* och de som kan sägas vara *informella* inom en organisation. Dessa två kategorier av normer påverkar varandra ömsesidigt men skiljer sig också åt i den bemärkelsen att de kan fungera på olika sätt och ha olika ursprung. Utifrån ett *instrumentellt/formellt perspektiv* betonas formella strukturer och regler/normer, målen anses givna och de formella styrningarna är verktyg för att uppfylla dessa. Detta medan man utifrån ett *institutionellt/organisationskulturellt perspektiv* betonar de normer, värderingar och identiteter som växer fram, utvecklas och upptäcks efter hand. Genom att ta hänsyn även till dessa informella normer som komplement till de formella så får man en mer komplex och fullständig bild av hur en organisation fungerar. Utifrån detta *organisationskulturella perspektiv* på organisationsteori så betonar man att de informella regler och normer som finns inom en specifik organisation har stor betydelse för hur organisationen i praktiken fungerar. För att förstå en företeelse som whistleblowing inom en given organisation måste man också beakta de informella regler som genomsyrar verksamheten. Utifrån ett *organisationskulturellt perspektiv* kan man även förklara uppenbara skillnader mellan formellt sett väldigt lika organisationer. Ofta talar man om dessa informella värden som något som "sitter i väggarna" vilket också återspeglar uppfattningen om att dessa värden och normer skapas över en längre tid och tar tid att förändra. Kommer man som ny till en organisation så tar det också tid att bli "insocialiserad" i organisationskulturen. Med sig har man kanske information och kunskap om den *formella struktur* som ska gälla för verksamheten, men mellan denna och den egentliga organisationskulturen finns det en mer eller mindre diskrepans. Detta kan innebära att den verklighet man förväntas acklimatisera sig till kan vara styrd av värderingar och förväntningar omöjliga att identifiera initialt för en nyanställd eller granskare utifrån. Dessa informella värden förväntas man anpassa sig till som organisationsmedlem men samtidigt påverkas och förändras organisationskulturen med sina medlemmar, d v s den erfarenhet och värdegrund du som individ tar med dig in i en organisation kan komma att forma organisationskulturen (Christensen- Laegreid- Roness - Røvik 2005 s. 52-54).

Bestraffnings modell – begränsningar i arbetsmiljö och organisationskultur

*Den informella bestraffningen av visslare*⁸ är en grundläggande problematik att ta hänsyn till om man undersöker förutsättningar och begränsningar för whistleblowing inom en organisation. I förlängningen blir repressalier och bestraffning avskräckande och begränsande för whistleblowing. Miceli och Nears (1992 s. 54-55) teori, som redovisad av Ulla-Carin Hedin, Sven-Axel Månsson och Ronny Tikkanen (2008 s. 42), framhåller hur organisationskultur och -struktur delvis bestämmer det bemötande visslaren får. Här ser man yrkesmoral och värderingsgrund inom organisationer som avgörande faktorer för i vilken utsträckning och/eller hur hårt man blir bestraffad. Denna teori kompletteras av en ny uppdaterad teori på området där Rehg, Miceli, Near och Van Scotters (2008 s. 224-227) lyfter fram *fem prediktorer* för bestraffning och repressalier till följd av whistleblowing. Dessa fem prediktorer är följande: 1) *Visslarens ställning inom organisationen*: Det finns en positiv relation mellan bestraffning och i vilken utsträckning den som visslar saknar en stark och oberoende ställning i organisationen. En annan viktig faktor som avgör hur visslaren blir bemött är om omgivningen uppfattar det som att det ingår i dennes *roll* att uppmärksamma det problem som uppmärksammas. 2) *Felgörarens ställning inom organisationen*: Risken för bestraffning av visslaren ökar om den som har gjort fel har en stark maktställning eller helt enkelt anses viktig inom den berörda organisationen. 3) *Visslarens stöd i organisationen*: Desto sämre stöd visslaren har för sin uppfattning om att fel har begåtts, och att detta bör rapporteras, desto oftare och hårdare blir de bestraffande. 4) *Fellets allvarlighet*: Bestraffning sker i större utsträckning och i högre grad om problem som rapporteras är av allvarlig karaktär. Allvarligt i den bemärkelse i vilken utsträckning felrapporteringen kan skada organisationen som sådan eller medlemmar i organisationen. 5) *Brukandet av externa kanaler*: Om visslaren använder sig av externa kanaler, t ex. media, så är sannolikheten att denne blir bestraffad på något sätt, mer påtaglig.

Organisationskultur och arbetsmiljö tillsammans med ovanstående fem prediktorer ses som avgörande för hur visslaren blir bemött och huruvida denne blir bestraffad eller inte av den egna organisationen.

⁸ I detta stycke används begreppet visslare för att benämna någon som utför whistleblowing (se definition kapitel 2.1)

3 Resultatredovisning

I detta kapitel följer en redogörelse för intervjuresultatet. Här görs en sammanfattning av vad som framkommit i intervjuerna samt ett urval i vad som anses vara av vikt att presentera. Denna redogörelse kommer sedan att ligga till grund för den jämförelse med litteraturundersökningen som görs i nästkommande diskussions/analyskapitel. I den medföljande bilagan finns emellertid tolv⁹ intervjuer utskrivna i sin helhet.

3.1 Kunskapen om Lagar, regleringar och policys

Inledningsvis i respektive intervju, oavsett om det har varit på *politisk nivå*, *förvaltningsnivå* eller på *verksamhetsnivå* har de intervjuade frågats vilka rättigheter och förutsättningar man som anställd har att rapportera fel och brister, *d v s vilka lagar, regleringar och policys* som finns. Vidare har frågan ställts om dessa är *tydliga* och *tillgängliga*. I denna studie går det att notera en betydande skillnad i svaren mellan anställda på verksamhetsnivå och chefer på verksamhetsnivå samt på förvaltningsnivå och på politisk nivå. Tillskillnad från chefer på verksamhetsnivå och personer på högre befattningar uttrycker många av de anställda som intervjuats ute i verksamheten en viss osäkerhet i kunskapen kring lagar, regleringar och policys, samt att kännedomen om detta varierar i personalen. I intervjuerna med de anställda framkommer även att en kontinuerlig diskussion och ett medvetandegörande om dessa har vissa brister. En anställd (1 kommunalt 23/4 2009) uttrycker det på följande sätt på frågan om vad denna vet rörande lagar, regleringar och policys samt om dessa är tydliga och tillgängliga och om det är något man samtalar om på arbetsplatsen:

”Ja, i viss utsträckning, men annars tar vi själva reda på det. Alla är inte lika insatta i det. Just avvikelser och så här vet ju alla om men sen är det ju mycket mycket mer än det. Det är ju mycket som man inte uttalar hur man ska göra om det är något fel. Och under dessa år har jag ju lärt mig vad det finns men det är ju många som inte vet. Det är ju inte jättebra information om det, det tycker jag inte./.../ Nej, det är inte jättebra information. Utan det kanske är mer att man hör någon som ger en information. Men, inte information från ledningen liksom. Nu har vi i och för sig en ny verksamhetschef, han kanske förutsätter att vi kan. Men det är inte jättebra information, det är det inte.”

⁹ Se kapitel 1.3, metod, en intervju gavs inte tillåtelse att spela in eller skriva ut.

En annan anställd (kommunalt 22/4 2009) svarar följande på frågan om vad denna vet angående lagar, regleringar och policys kring att rapportera felaktigheter i verksamheten samt om dessa är tydliga och tillgängliga:

”Sådär och det jag försökt sökt reda på ute på Internet har varit lite diffust. Även på Lunds kommuns hemsida./.../ Lex Sarah tänker du på? Jag skulle vilja säga nej, för jag fick själv söka på Internet om det förra året./.../ Nej det är de inte, om jag inte hittar dem.”

Ytterligare en anställd (2 kommunalt 23/4 2009) svarar såhär då frågan har ställts om vad denna vet och anser om ovanstående:

”De flesta känner jag till. Jag vet mina skyldigheter om det skulle uppstå någonting./.../ Märker jag att det är helt fel. Vet att det finns de här Lex Sarah och Lex Maria, kan inte skilja riktigt på dem./.../ Man får den här pärmen och läsa igenom när man börjar här. Sen är det upp till var och en att läsa den men. Gör jag inte det vet jag inte mina rättigheter.”

I intervjun med Administrationschefen på samma arbetsplats ställs frågan om lagar, regleringar och policys är tydliga och tillgängliga för de anställda och denne svarar utan tvekan ja på frågan. Dennes kunskap kring dessa är emellertid en helt annan än den intervjuade baspersonalens, vilket i denna studie visar på *skillnaden mellan ett chefsperspektiv och en baspersonals perspektiv*. Hon förklarar följande kring vilka de är, hur man går till väga vid felrapportering samt vad som görs för att medvetandegöra dessa:

”Ja, vi har ju olika instrument. Det finns olika klagomålshanteringar om anhöriga har klagomål. Och sen har vi ju Lex Sarah och Lex Maria, det är lite beroende på vilket område det handlar om./.../ Ofta till mig eller till enhetschefen. Och då kan man få hjälp med blanketter och vart man ska vända sig, telefonnummer, och allt sådant. För det ska ju gå rätt till. Vi slår inte ifrån oss om det kommer klagomål utan det måste vi ta till oss så att vi kan rätta till det /.../ Vi har alltid upptryckta ex av Lex Sarah och Lex Maria, sekretesslagar och allting sådant. Det finns i en speciell pärm. Undrar man något kan man alltid fråga mig så tar jag fram information./.../ När man blir anställd, första dagen som man kommer hit så får man den informationen i handen. Sen blir man uppmanad att man ska läsa den och är det något man har frågor om så kan man komma till mig, eller (namn på enhetschefen) eller fråga någon kollega. Vi har en tunnare informationspärm som man får här men sen har vi en tjockare som man går igenom och man har en checklista som man går igenom med den som man går brevid så att allting är tydligt för en./.../ Ja, den tunnare pärmen får man med sig hem. Den tjockare pärmen finns på expeditionen, den får inte vara inlåst utan alla ska ha tillgång till den.”

I intervjun med förvaltningschefen Seth Pettersson beskriver han följande när frågan ställs om ansvarsfördelning, policys och rutiner är *tydliga och tillgängliga* för de anställda:

”Jättesvår fråga. Ett av våra problem på vård och omsorg är att vår baspersonal inte har tillgång till det moderna sättet att kommunicera, de har inte tillgång till datorer och det är nått vi håller på att jobba på nu så förhoppningsvis nu, man vågar knappt säga det men, om ett eller två år ska all personal ha tillgång, vi har ju eget intranät där all sådan här info ligger. Problemet är att flertalet av baspersonalen inte har tillgång till detta idag./.../ Alla info gällande detta ligger ju där, bl a dessa rutiner ligger där. Hur man ska göra å så va. Detta bygger ju på att man inom organisationen informerar om dessa möjligheter och så. Det finns ju minnesanteckningar från alla beslut som tas som ligger ute och finns på personalrum å så. Men det enkla sättet att man själv går in, det är då inte tillgängligt för alla idag.”

En verksamhetschef (entreprenad 23/4 2009) på ett av de boenden som besökts beskriver sin uppfattning i frågan:

”Nej, det vet jag inte, det handlar väldigt mycket att man som chef måste driva dessa frågor. Som anställd tror jag inte att man bryr sig om lagar och förordningar, det tror jag inte, det är ju policys man måste jobba med, ett förhållningssätt att rapportera avvikelser./.../.”

Utifrån de intervjuer som gjorts med chefer och på förvaltningsnivå verkar det som att det finns *tydliga* instruktioner kring olika lagar, regleringar och policys, samt att det finns möjlighet att vända sig till enhetschefen eller administrationschefen vid frågor. Vad som emellertid kan anses vara ett problem är att det, trots detta, finns *mönster* som tyder på att vissa av de anställda saknar viss grundläggande kunskap. Därför väcker detta frågan om de verkligen är *tillgängliga* nog och om det inte krävs en mer *kontinuerlig* diskussion kring detta. I enlighet med vad som framgår i denna studie finns det alltså en skillnad på vad som finns och hur det sedan är implementerat.

3.2 Vikten av tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys

I intervjuerna har vidare frågan ställts om man anser att det är *viktigt* med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys samt *varför* det är det. Ett tydligt och återkommande mönster är att man pratar om att det är viktigt med rättigheter och skyldigheter för att man ska kunna rapportera felaktigheter, just för att de ska kunna rättas till, främst för brukarens bästa. Samma administrationschef som tidigare berättat om *varför* det är så viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys säger:

”För att man inte bara ska veta sina rättigheter utan också sina skyldigheter. För att man inte ska vara rädd för att säga till och anmäla om det är någonting för en

anmälan är inte av ondo utan den är av godo. Det är för att man ska kunna rätta till någonting som är fel.”

En anställd på denna arbetsplats (kommunalt 22/4 2009) beskriver följande på samma fråga:

”För att förbättra, inte begå samma misstag och lära sig av misstag. Det är inte för att slå någon på fingrarna det är för att lära sig och att alla lär sig. Det är inte bara den som har gjort fel som ska lära sig utan alla ska lära sig.”

På frågan kring *varför* det är viktigt med tydliga lagar, regleringar och policys samt om dessa kan underlätta om man vill säga ifrån svarar ytterligare en anställd (1 kommunalt 23/4 2009):

”För de boende och för personalen emellan också. Det måste fungera./.../ Ja, givetvis! Om man är insatt i det. Om man vet om det så är det ju så klart mycket lättare att hänvisa till det. Men, som många som inte är så insatta i det, då är det kanske inte så lätt att hänvisa till någonting.”

Det som främst diskuteras *på verksamhetsnivå* är således det ansvar man har gentemot de äldre samt hur viktigt det är att man kan hänvisa till de bestämmelser som finns, om något inte skulle skötas på rätt sätt.

Den centrala verksamhetschefen Annelise Håkansson menar:

”För att vi är en offentlig verksamhet som har ansvar för människor som ofta kan befinna sig i vanmakt och i en beroendeställning. Det är ju jätteviktigt att vi ger en god vård och omsorg och att det då också finns lagar som reglerar det om vi inte skulle göra det. Och det är viktigt att man jobbar med kvalitetsutveckling att man har en egen kontroll, att man kan kontrollera sin egen verksamhet och att man när man gör fel kan dra slutsatser om varför det blev fel här. Är det ett organisationsproblem? Är det kompetensbrist hos de anställda? Sen är det viktigt att ha föreskrifter och policys kring hur de här lagarna ska hanteras så att det blir tydligt och alla anställda vet vad som gäller.”

3.3 Informella förutsättningar och begränsningar

För att kunna ta reda på vilka förutsättningar och begränsningar som finns för att rapportera felaktigheter i verksamheten krävs att man utöver lagar, regleringar och policys undersöker vilka *informella* förutsättningar och begränsningar som kan tänkas föreligga på arbetsplatsen. En fråga som ställts i denna studie är: Kan det finnas hinder för att man som anställd väljer att påtala fel och brister *även* fast det finns tydliga lagar, regleringar och policys? Något som gör sig väldigt tydligt i intervjuerna i denna studie är att *arbetsmiljön* har väldigt stor betydelse. Annelise

Håkansson förklarar problematiken kring arbetsmiljön som en informell begränsning på detta sätt:

”Jag tror en begränsning är att vi är ju flockdjur. Vi vill ju bli uppskattade, vi vill vara i en gemenskap, omtyckta, vi vill inte utsätta oss för att bli utstötta. En arbetsplats är ju ett socialt sammanhang. Om jag påtalar saker som är fel men som bara jag tycker är fel och ingen annan så riskerar jag ju att bli utstött ur gruppen och får inte vara med i gemenskapen. Det kan vara en förklaring.”

I en intervju med en anställd (1 kommunalt 23/4 2009) ute i verksamheten pratar vi om olika omständigheter som kan tänkas begränsa och underlätta felrapportering samt dennes upplevelser kring om klimatet på dennes arbetsplats tillåter att man rapporterar felaktigheter.

”Det är känsligt. Med läkemedel och så, det är inte så konstigt, det är ganska öppet, det är bara att man tar en avvikelse och fyller i och där står inga namn eller så heller vem som har gjort fel så det är kanske lättare. Men om det rör sig om vanvård att man har sett någon göra något jätteolämpligt så är det nog svårare att ta det, för det är känsligt. Det är ju så på sådana här arbetsplatser också att det blir lätt gruppindelningar och hoppar man på någon så blir det mycket snack så man får tänka två gånger innan, så är det här./.../ Ja, det är ju det jag har varit inne på innan. Gruppindelningar. Det som underlättar är att man är mer medveten om hur man kan gå till väga och vad man har rätt till.”

Vidare har frågan ställts om man kan utsättas för *repressalier* i någon form, varpå denne inte upplever att man blir det från högre instans. Denne pratar emellertid om *problematiken i arbetsgruppen* på följande sätt:

”Ja, inte öppet såklart, men då har vi det här med gruppindelningar igen. Man kan bli utfrysad, bli lite pikad och jag har varit med om det också. Man blir lite, inte av alla givetvis, men man kan bli lite utanför av vissa och få lite kommentarer efter sig och så för att man har rapporterat något som man tycker är fel.”

En anställd (2 entreprenad 29/4 2009) från ett annat särskilt boende berättar:

”Det måste inte ske öppet, utan det kan vara ett nålstick. Plötsligt kan hämnd dyka upp.”

Utifrån vad som framkommit i denna studie finns det således mycket som talar för att *klimatet* på arbetsplatsen spelar väldigt stor roll. Även om lagar, regleringar och policys föreligger kan det alltså försvåra att rapportera brister i verksamheten om arbetsmiljön är av *bestraffande* karaktär. En enhetschef pratar om denna problematik samt om man arbetar med detta och på vilket sätt:

”Givetvis är det bra om man har ett öppet klimat med god kommunikation. Kommunikationen på en arbetsplats, i alla grupper kan alltid förbättras, även den här./.../ De har jobbat här i många år och jobbar utifrån sina mönster och då kan det ibland vara svårt att få in nytänkande./.../ Då är det

en uppenbar risk att man hamnar i olika kontroverser med varandra, jag ska inte kalla det negativa konflikter, det kan vara bra konflikter, bra diskussioner de kan vara givande. Men frågan är hur man förhåller sig till varandra, om man respekterar varandra. Det är en ständig process./.../”Ständigt. Planeringsdagar, personer inne som jobbar med grupputveckling och gruppdynamik. De här bitarna. Konflikter och hur vi ska förhålla oss.”

I intervjun med Annelise Håkansson pratar hon om vilka som ofta tar på sig uppgiften att rapportera felaktigheter:

”En sak som vi ser är att det inte är ovanligt att timanställda kommer och anmäler. Man kommer ny, man ser saker som andra blivit hemmablinda för.”

Angående arbetsmiljö och gruppdynamik nämns omorganisering av en anställd (kommunalt 22/4) som en komplicerande faktor:

”Nu är vi lite i en gråzon för vi är två verksamheter som slagits samman till en. Fifty-fifty av personalen är nya och vi har olika rutiner med oss och har inte riktigt hittat mallen för våra överrapporteringar och sådant och vi har fått bristfälliga rapporter från de instanser som de nya boende har kommit ifrån./.../”

Att ständig omorganisering är ett villkor som offentlig verksamhet måste anpassa sig till framkommer ytterligare i många av de intervjuer som gjorts.

3.4 Bemötandet av kritiken från ledningen

Med bakgrund av att många som intervjuats i denna studie pratar om problematiken kring arbetsklimatet inser man hur viktigt det är att ledningen tar sitt ansvar i frågan och agerar på ett sätt som faktiskt uppmuntrar till en felrapportering. Det är således viktigt att man som anställd blir bemött på ett professionellt och riktigt sätt av ledningen och att man får gehör för det man vill framföra. En av de frågor som har ställts till dem som har intervjuats har varit hur de tycker att en person som man vänder sig till ska bete sig. En anställd (kommunalt 22/4 2009) svarar såhär:

”Det gäller allt. Med god ton och att man inte är fördömande eller säger: varför gjorde du så, du är själv vållande, hur dum är du, så får du inte lov att göra. Det blir inget konstruktivt av det. Först lyssna på vad man säger och inte lägga så mycket värdering i. Man har ju kanske inte gjort någonting med vilja, med ond avsikt, då lär man ju inte anmäla det själv heller. Bemöta en och säga vad som är rätt blir fel moment då också. Dom kan ju informera om vad som är rätt om de kan det redan från början.”

De finns *ingen* bland de chefer som intervjuats eller på förvaltningsnivå som *inte* menar på att det är viktigt att man bemöter en person som kommer med ett problem på ett professionellt sätt. Däremot saknas det, i enlighet med vad som har berättats i denna studie, skriftliga riktlinjer för hur detta ska gå till. Annelise Håkansson förtydligar hur det förhåller sig:

”Det här är ju cheferna som får ta emot detta. Vi har inga skriftliga riktlinjer på hur man ska bete sig i en sådan situation. Däremot pratar man om det i chefsgruppen. Vi har en allmän riktlinje när det gäller hantering av klagomål och hur man som personal ska förhålla sig till det. Men det är inte riktigt samma sak. När det gäller Lex Sarah är det ju jätteviktigt att inte skuld belägga på något sätt eller bagatellisera utan att lyssna och ta det på allvar för som personal känner man sig redan skuldbelagd när man anmäler det är det här kollegiala tänket. Det är en stor grej att göra. När jag sitter i sådana situationer brukar jag påtala att jag tycker det är jättebra och viktigt att de kommit för att berätta detta här och att jag förstår att det krävs mycket mod och kraft för att göra detta.”

3.5 Vems är ansvaret att rapportera felaktigheter?

I samtalen med dem som har intervjuats har frågan också ställts om vems/vilkas ansvar de anser att det är att rapportera fel och brister i verksamheten. Bland de personer på politisk nivå, på förvaltningsnivå samt cheferna på verksamhetsnivå som har intervjuats menar samtliga att det är *allas ansvar*. En enhetschef förklarar ansvarsfördelningen såhär:

”Jag har det övergripande ansvaret men också är det ju alla, alla har ju ett ansvar att förebygga att brister uppstår självklart. Men jag har det övergripande ansvaret framförallt att jobba förebyggande så att det inte händer.”

Bland de anställda som har intervjuats på verksamhetsnivå råder en delad uppfattning kring ansvarsfördelningen. Någon menar att de är sjuksköterskornas ansvar och en annan uttrycker att det är ledningens ansvar. Här kan man emellertid ifrågasätta om frågan har varit tydlig nog, men att det finns skilda föreställningar om detta är ändå värt att notera, då frågan är av så stor vikt.

3.6 Intern och extern rapportering

Verksamma på de särskilda boenden som har besökts har i och med *meddelarfriheten* möjlighet att gå ut externt, t ex till media, med problem inom verksamheten. I vissa av intervjuerna har frågan ställts om vad intervjupersonen anser om extern rapportering. Många av de tillfrågade anser att detta inte är idealiskt. En enhetschef säger:

”Internt det måste man ju, sen har jag inte varit med om att någon tagit kontakt med media och det vill jag nog påstå att det är inget som hjälper den boende, absolut ingen. Utan tvärt om kanske det blir, jag ska inte säga värre men det skapar ju kanske något som är totalt felaktigt. Det vinklas ju ofta fel och då är det bättre att hantera sådant som man ska hantera sådant, det är ju det man vill. Men alla får ju ringa till tidningen, men det är inte säkert att det blir bättre. Det händer ju, inte ofta, men att anhöriga framför klagomål och då har man riktlinjer för det.” Å det är så hemskt jag ska ringa tidningen...” Ja alltså, det är ju ok men jag föredrar att vi träffas, jag skickar hem en klagomålsblankett, fyll i den vad problemet är, jag utreder det och återkommer. Ibland, inte ofta, går anhöriga inte till mig men till personalen och då tycker jag väldigt synd om dem, de kämpar, de gör sitt bästa, det är lite trist.”

Annelise Håkansson menar följande om extern rapportering:

”Jag är ju glad om man börjar prata internt, det uppskattar ju jag och jag hoppas de flesta medarbetare känner att de kan göra detta. Jag tror det blir en bättre förutsättning att komma tillrätta med problematiken om man går den vägen.”

4 Diskussions och analysavsnitt

Syftet med denna studie är att undersöka vilka formella och informella förutsättningar som finns för whistleblowers inom vård- och omsorgssektorn i Lunds kommun, samt vilka begränsningar som skulle kunna tänkas inverka på dessa förutsättningar. Ett ytterligare syfte är att undersöka varför whistleblowing är viktigt sett utifrån en demokratisk kontext. *I detta kapitel diskuteras resultatet i studien utifrån våra övergripande frågeställningar: Är whistleblowing i offentlig verksamhet viktigt och i så fall varför? Är lagar, regleringar och policys, gällande whistleblowing, tydliga och tillgängliga för ämbetsmännen inom vård- och omsorgssektorn i Lunds kommun? Finns det några begränsningar för whistleblowing i Lunds kommun? Till grund för vårt resonemang ligger de resultat från vår egen undersökning (Kap. 3) som vi anser viktiga att problematisera, samt den litteraturundersökning (Kap. 2) som presenterats i studien.*

4.1 Kunskap som en viktig förutsättning

I denna studie har Lundquist *modell om förutsättningar för civilkurage* (Kap. 2.2) tidigare presenterats. På *policyplanet* i denna modell belyser han dels vikten av meddelarfriheten samt vikten av lagstadgade skyldigheter att rapportera om felaktigheter inom verksamheten. I litteraturkapitlet har även tydligt redogjorts för vilka dessa är rörande vård- och omsorgssektorn, samt för den information om policys och tillvägagångssätt i fråga om felrapportering som finns på vård- och omsorgsförvaltningens intranät (Kap. 2.3). För att man ska kunna *luta sig mot* de lagar som finns då man vill rapportera om felaktigheter, är det därför av stor vikt att ämbetsmännen i den offentliga verksamheten också besitter *en god kunskap* om dessa. På *personegenskapsplanet* i Lundquist modell nämns denna sakkunskap som en viktig komponent. Ett problem som emellertid går att urskilja i denna studie är att baspersonalens kunskap om lagar, regleringar och policys har vissa brister, även om tydliga instruktioner föreligger. Seth Pettersson (Kap. 3.1) nämner bl a att mycket av informationen kring dessa ligger på det egna intranätet, vilket baspersonalen idag inte har tillgång till. Detta skulle kunna vara en av förklaringarna. I de intervjuer som har gjorts framkommer det att det är cheferna som ska bistå med information samt att man alltid kan komma till dem med frågor. Samtidigt pratar administrationschefen på ett av de boenden som besökts om att det finns pärmar med instruktioner som de anställda får ta del av. Vidare i intervjuerna går det också att notera att *meddelarfriheten* som begrepp inte är

något som nämns bland baspersonalen rörande de frågor som ställts om skyldigheter och rättigheter.

Det är svårt att utifrån denna studies omfattning dra några egentliga *slutsatser* kring varför denna kunskapsbrist visar sig. Det går inte heller att uttala sig om ifall det saknas kunskap om meddelarfriheten bland baspersonalen, som intervjuats, eller om det bara förefallit sig slumpmässigt att diskussionen om denna uteblivit. Som tidigare nämnts i denna studie är det emellertid inte ovanligt förekommande enligt Lundquist att det finns en utbredd okunskap om meddelarfriheten bland offentligt verksamma. Trots att det är svårt att dra några allmänna slutsatser är det ändå av betydelse att föra ett resonemang kring problematiken. Enligt Lundquist har ämbetsmannen en viktig uppgift i att agera en *demokratins väktare* och vara en förmedlande länk mellan förvaltningen och medborgarna. Det är således här som den främsta problematiken gestaltar sig och denna är tvådelad: Hur ska baspersonalen självständigt kunna fullfölja detta uppdrag, om det *inte är väl implementerat* i vår offentliga verksamhet att det *inte* bara är upp till cheferna att besitta och förmedla kunskap om lagar, regleringar och policys, angående att rapportera om felaktigheter? Hur ska man vidare som anställd kunna luta sig mot de rättigheter och skyldigheter man har, gentemot ledning och arbetskamrater, om kunskapen är bristfällig? Det är naturligtvis positivt att chefer och ledning kan agera vägledare och att de ger uttryck för att de kan bistå med information om något är otydligt. Samtidigt bör det poängteras att denna osäkerhet i fråga om lagar, regleringar och policys hos baspersonalen bör tas på allvar. Här kan följande frågor ställas: Varför finns denna skillnad i kunskap mellan anställda och chefer? Ska det inte ligga i *varje* ämbetsmans *yrkesstolthet* att vara väl medveten om vilka rättigheter och skyldigheter man har och på så sätt kunna känna stolthet över att vara en demokratins väktare? Varför tas inte meddelarfriheten upp direkt då man tillfrågas om rättigheter och skyldigheter, samt *vikten* av denna utifrån ett bredare samhällsperspektiv. Man borde stolt kunna säga: Jag har som en offentligt anställd både en rättighet och en skyldighet att meddela om något går snett i hänsyn till samhällsmedborgarna, som en del i vårt demokratiska samhälle. På *personegenskapsplanet* i Lundquist modell nämns även yrkesstolthet som en viktig faktor. Därför krävs det kanske en mer *kontinuerlig diskussion* ute i verksamheten, på området.

4.2 Organisationskultur och arbetsmiljö

Något som utifrån denna studie förefaller vara en av de *största begränsningarna* för *whistleblowing* på de arbetsplatser som besökts ligger i *arbetsklimatet*, d v s i de *informella normerna* som föreligger på dessa arbetsplatser, och som verkar hämmande för felrapportering. Ett tydligt tecken på detta är att det framkommit i våra intervjuer, bl a i den med Annelise Håkansson (Kap. 3.3) att just nyanställda och timanställda rapporterar fel i mycket större utsträckning. Detta kan tolkas utifrån ett organisationskulturellt perspektiv (Kap. 2.4) som betonar att det många gånger tar tid för nya inom en organisation/grupp att komma underfund med vissa

informella normer inom en organisation. Det förefaller föga troligt att nya inom organisationen i sådan oproportionellt stor utsträckning i förhållande till mer rutinerade kollegor ser och upplever fel och brister. Med sig som utgångspunkt har de som kommer utifrån de formella normerna som de fått lära sig under utbildning och/eller blir informerade om initialt av organisationen. Detta är deras referensram och de reagerar så att säga ”by the book”, omedvetna om de informella normerna som vuxit fram. De som har arbetat på arbetsplatsen under en längre tid tenderar snarare att arbeta utifrån de informella normer som råder. I vår intervju med en enhetschef (Kap. 3.3) benämns denna problematik: ”De har jobbat här i många år och jobbar utifrån sina mönster och då kan det ibland vara svårt att få in nytänkande”.

Viktigt att komma ihåg är att dessa informella, sällan uttalade, normer utvecklas och får fäste oftast för att de anses fylla ett behov, t ex för att underlätta att arbetsplatsen fungerar socialt eller för att effektivisera arbetet. De informella värdena får således inte ses som hinder, ifråga om att dessa informella normer t ex inverkar hämmande för whistleblowing. Dessa bör istället omformas och bearbetas där det blivit lite skevt och förändras för att stödja och stämma överens med de tidigare diskuterade demokratiska värden, som t ex *öppenhet*, som i studien lyfts fram som grundläggande för fungerande felrapportering.

De informella normerna lyser igenom när en anställd (Kap. 3.3) som har intervjuats uttrycker att det är lättare att anmäla mindre känsliga incidenter, angående medicinering. Så fort det emellertid rör sig om vanvård, där anonymiteten för båda parter försvinner, så är det mer komplicerat. Arbetsgruppen blir då mindre tolerant och repressalier från kollegor i form av utfrysning och pikar förekommer. Detta trots att det är en *tydlig skyldighet* för alla inom verksamheten att ta upp och anmäla inte minst allvarliga problem, som en viktig del i vårt demokratiska samhälle. Att felets allvarlighet har stor inverkan på i vilken utsträckning man riskerar att bli bestraffad, går att identifiera i *bestraffningsmodellen*, utifrån *prediktorn fyra* (Kap. 2.4). Annelise Håkansson (Kap. 3.3) pratar även om arbetsgruppen som ett socialt sammanhang och menar på att det är svårt, i risk för att bli utstött, att vara ensam i att påtala fel. Detta är ytterligare något som går att finna i *prediktorn tre*, i samma modell, som påtalar att risken är större att bli bestraffad ju sämre stöd man har i organisationen för sin uppfattning om att ett fel har begåtts. Det är alltså extra känsligt både när *felet är av allvarlig karaktär* samt att *ensam* vara den som påtalar detta fel. Anledningen till att arbetsklimatet ser ut på detta sätt skulle kunna tolkas som en form av *skyddsmekanism*. Det kan förefalla lättare att undvika de påfrestningar som de formella skyldigheterna att rapportera innebär för arbetsklimatet, i form av att t ex ange kollegor.

Återkommande omorganisationer i bemärkelsen flytt och sammanslagningar av personal och personalgrupper, nämns bl a tydligt i en av intervjuerna (Kap. 3.3). Detta betyder i sammanhanget att olika grupper och individers föreställningar om vad som informellt ska gälla hamnar på kollisionkurs. Detta kan emellertid vändas till en *möjlighet* om man parallellt arbetar aktivt med att skapa en värderingsgrund som är förenlig med de lagar, regleringar och policys som finns. Omorganisation används flitigt i reformprocesser för att komma åt och

förändra befintlig organisationskultur (Christensen m fl s. 64). Genom att på sätt och vis skapa en ny organisation genom att förändra gruppsammansättningar radikalt, kan man skynda på den ofta tröga förändringsprocessen som är typisk för förändrandet av en organisationskultur. Det framkommer i en intervju med enhetschef att man på dennes arbetsplats arbetar aktivt med gruppdynamik och grupputveckling (Kap. 3.3).

Det är således viktigt i diskussionen kring arbetsklimatet att vara uppmärksam på *vilka* villkor en grupp svetsas samman, samt arbetar utifrån. Det går inte att godtyckligt forma organisationen med hjälp av förhållningssätt till varandra som gör att de skyldigheter som gäller och det offentliga ethoset blir lidande. Det är alltså viktigt att resonera kring begrepp som *respekt* och *integritet* i den mån att man klargör att dessa inte behöver vara oförenliga med skyldigheten att rapportera felaktigheter. Om man kan se och lyfta dessa informella normer till ytan, och implementera ett *tillåtande arbetsklimat* för Nej-sägare i arbetsgruppen, kan man skapa bättre förutsättningar kring whistleblowing. Detta för att undvika en tystnadens förvaltning, då det är så viktigt att alla samhällsmedborgare får ta del av vad som händer i våra gemensamt ägda verksamheter. Eftersom att problematiken kring arbetsklimatet visar sig så tydligt i denna studie kan följande fråga ställas: Arbetar man idag tillräckligt med en arbetsmiljö som kan verka uppmuntrande för whistleblowing eller krävs ett mer *aktivt* och *kontinuerligt* arbete i varje verksamhet, på detta område?

4.3 Vikten av en tydlig ansvarfördelning

Skotten mellan civilkurage och ansvarstagande är inte helt vattentäta. För att visa civilkurage krävs det att man känner någon form av ansvar. De flesta av våra intervjupersoner uttrycker att det är *allas* ansvar att rapportera fel och brister men ett par av baspersonalen menar på att detta är ledningens och/eller sjuksköterskornas ansvar (Kap. 3.5). Den senare uppfattningen, hos baspersonalen, samstämmer med Hierarkiansvarighetslinjen (Kap. 2.2) som menar på att chefer och ledning har det övergripande ansvaret för vad som sker i organisationen. När det kommer till whistleblowing är det varken idealiskt eller möjligt att lägga allt ansvar på de högre nivåerna i organisationshierarkin. Inom den offentliga sektorn måste det i enlighet med vad Lundquist framhåller finnas en betoning på det *individuella ansvaret*. I Lex Maria och Lex Sarah definieras de skyldigheter en anställd har gentemot brukarna, att anmäla fel. Det är emellertid viktigt att sätta detta i ett större ansvarsperspektiv, då även ett demokratiskt ansvar mot medborgarna och ett ansvar för att upprätthålla vårt offentliga etos, ryms inom detta (Kap. 2.2). Detta ansvarstänkande bör förmedlas med största tydlighet till alla i organisationen för att förmedla den *yrkes stolthet* som alla inom denna verksamhet bör känna och för att skapa en öppen och självutvecklande äldreomsorg. Samtidigt är det viktigt att, tillskillnad från Lundquist, betona det kollektiva ansvaret. Detta för att skapa en känsla av att tar jag mitt individuella ansvar så tar jag också mitt ansvar som *gruppledning*. Tanken med detta är att

kunna skapa *en arbetsmiljö* där alla tänker i banor kring hur vi kan underlätta för oss själva som organisation, grupp och individer att skapa ett så fördelaktigt klimat för problem- och felrapportering som möjligt.

I den process som sätts igång vid en felrapportering finns det emellertid skeden då ledningen, d v s mottagare av en felrapport, måste ta ett *särskilt ansvar*. Vikten av att man blir bemött på ett professionellt och värderingsfritt sätt betonas av både baspersonal och ledning i intervjuerna (Kap. 3.4). Om det dessutom föreligger vissa komplikationer i arbetsklimatet, vilket har visats sig i denna studie göra, är det av ännu större vikt att ledningen agerar vägledare. Det ligger således ett stort ansvar på just ledningen att implementera ett arbetsklimat som lägger stort värde i att fel uppmärksammas. Annelise Håkansson (Kap. 3.4) framhåller samtidigt att det *saknas skriftliga riktlinjer* för hur en mottagare ska bete sig i ett sådant läge. Som felrapporterare ska man alltid ha rätten att bli mött på ett seriöst och icke nonchalerande sätt. I bemötandet bör man som mottagare vara tydlig med att informera om vilka möjligheter att gå vidare som finns och vilken rätt till stöd man har. Man skulle t ex kunna erbjuda den som uppmärksammar ett problem att ha en *stödperson* med sig på samtal kring det som uppmärksammas. Kanske är även en *formell policy* kring bemötandet ett viktigt komplement på *policyplanet* i Lundquist modell om förutsättningar för civilkurage? På så sätt kan man skydda både den som uppmärksammar något och mottagaren av en felrapportering. Det ligger även på ledningen att lägga stort värde i vår *meddelarfrihet* och förmedla samt vara väl införstådd med att både *interna* och *externa* kanaler ska kunna utnyttjas, om situationen kräver det.

4.4 Sammanfattande kommentar

I detta kapitel har avsikten varit att visa på framförallt *två utmärkande begränsningar* för whistleblowing som framkommit i denna *studie*. Dels har frågan kring den kunskapslucka och osäkerhet i fråga om lagar, regleringar och policys som visat sig bland baspersonalen lyfts och problematiserats. Vidare har problematiken kring ett dömande och hämmande arbetsklimat diskuterats. I studien har det även betonats hur viktig en tydlig ansvarfördelning är samt ledningens specifika ansvar i sitt bemötande av en felrapport, samt deras roll i att verka för ett uppmuntrande klimat kring whistleblowing. Slutligen har det också getts konstruktiva förslag på åtgärder för att underlätta för whistleblowing. Dessa har varit: 1) en tydligare och mer kontinuerlig diskussion kring vilka rättigheter och skyldigheter man som anställd har. I detta innefattas även meddelarfriheten. 2) ett mer aktivt och kontinuerligt arbete kring ett tillåtande arbetsklimat för whistleblowing. 3) en formell policy för hur bemötandet från ledningen gentemot den som uppmärksammar en felaktighet, ska gå till. Allt detta sammantaget är således viktigt för att kunna bedriva en öppen, ansvarstagande och därmed demokratiskt legitim offentlig verksamhet.

5 Referenser

Primärmaterial

- Administrationschef, kommunalt särskilt boende, Lund. 20 april 2009.
- Anställd, kommunalt särskilt boende, Lund. 22 april 2009.
- Anställd 1, kommunalt särskilt boende, Lund. 23 april 2009.
- Anställd 2, kommunalt särskilt boende, Lund. 23 april 2009.
- Anställd 1, entreprenadbelagt särskilt boende, Lund. 29 april 2009.
- Anställd 2, entreprenadbelagt särskilt boende, Lund. 29 april 2009.
- Enhetschef, kommunalt särskilt boende, Lund. 7 maj 2009.
- Gruppchef, entreprenadbelagt särskilt boende, Lund. 29 april 2009.
- Håkansson, Annelise. Verksamhetschef för äldreomsorgen, Lund. 4 maj 2009.
- Lars Johansson, Ordförande för vård- och omsorgsnämnden, Lund. 4 maj 2009.
- Mars, Karin. Verksamhetschef för beställarenheten inom vård- och omsorgsförvaltningen, Lund. 27 april 2009.
- Seth Pettersson, Förvaltningschef för vård- och omsorgsförvaltningen, Lund. 24 april 2009.
- Verksamhetschef, entreprenadbelagt särskilt boende, Lund. 23 april 2009.

Se bilaga för en presentation av det fullständiga intervjumaterialet

Sekundärmaterial

- Calland, Richard – Dehn, Guy, 2004. *Whistleblowing around the world*. Idasa
- Christensen, Tom – Laegreid, Per – Roness, Paul G. – Røvik, Kjell Arne, 2005. Malmö: Liber
- Esaiasson, Peter – Gilljam, Mikael – Oscarsson, Henrik - Wängnerud, Lena 2007 uppl.3:1. *Metodpraktikan- konsten att studerasamhälle, individ och marknad*. Stockholm: Nordstedts Juridik AB
- Hedin, Ulla-Carin - Månsson, Sven-Axel – Tikkanen, Ronny 2008. *När man måste säga ifrån*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur
- Johansson, Ann-Helén, 2008. *Anmälan av missförhållanden i omsorgen om äldre och funktionshindrade enligt Sol 14 kap 2 § (s.k. Lex Sarah) eller enligt 24 a § LSS*. <http://intra.lund.se/templates/page.aspx?id=2671>. 4 maj 2009.
- Johnson, Roberta Ann, 2003. *Whistleblowing- when it works and why*. USA, Colorado: Lynne Rienner Publishers, Inc.
- Lunds kommuns intranät, 2008. *Lokal rutin för avvikelshantering gällande hälso- och sjukvårdsinsatser*. 16 december 2008.
- Lundquist, Lennart, 1998. *Demokratins väktare*. Lund: Studentlitteratur.

- Miceli, Marcia P. – Near, Janet P., 1985. “Characteristics of organizational climate and perceived wrongdoing associated with whistle-blowing decisions.” *Personnel Psychology* vol.38 s. 525-544.
- Miceli, Marcia P – Near, Janet P – Regh, Michael T. – Van Scotter, James R., 2008. “Antecedents and Outcomes of Retaliation Against Whistleblowers: Gender Differences and Power Relationships”, *Organization Science* nr 2, s. 221-240.
- Von Platen, Margaret, 2008. Sanningssägare eller Karriärist- en bok om civilkurage. Stockholm: Nordstedts Åklagarmyndigheten.*Meddelarfriheten*.
www.aklagare.se/131/Ordlista/Meddelarfrihet. 24 maj 2009.

Författningar

- SoL, Socialtjänstlagen (2001:453)
SOSFS, Socialstyrelsens författningssamling (2005:28)
LAS, Lag om anställningsskydd (1982:80)
Lag om skydd för företagshemligheter (1990:409)

Bilaga 1

En presentation av det fullständiga intervjumaterialet

I denna bilaga presenteras de intervjuer som har gets tillåtelse att spelas in och skrivs ut.

Intervju nummer 1. (2009-05-07)

Intervju med enhetschefen på kommunalt särskilt boende i Lunds kommun

Vad finns det för rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom denna verksamhet, dvs lagar, regleringar och policys?

Ja det finns ju många olika brister, inom vården så har vi ju Lex Sarah och Lex Maria om de är dem ni är ute efter, det finns ju klara rutiner kring det. Sen finns det ju brister kring medicinska avvikelser, kring fall, alltså folk har trillat. Avvikelse kring hjälpmedel som kan gå sönder, sen kan det vara oegentligheter kring de boende, alltså ekonomiska delar. Då har ju jag ett ansvar att ta det, framförallt kanske att ansöka om, jag känner här behövs en god man exempelvis, här behövs en förvaltare. Då är det mitt ansvar att se till att det ordnas. För det är ju en rättsäkerhetsfråga gentemot den boende satt säga. Sen är det ju, givetvis det kan vara polisanmälningar, allt möjligt så det finns ju, men de stora är Lex Sarah och Lex Maria, kan man säga. Och Lex Maria och ju hälso- och sjukvård och Lex Sarah är ju kopplat till SOL, socialtjänstlagen. Så det är ungefär det.

Är dessa tydliga och tillgängliga på den här arbetsplatsen?

Ja det är dem. Vi har introduktionspärm och informationspärm ute på expeditionen. Ja, alltså Lex Sara och Lex Maria det, vet man inte det, då förstår man nog inte riktigt frågan, om man säger så. Det ska man känna till. Sen är det ju inte säkert att det blir sådana anmälningar av det givetvis, det är ju om det är av tung karaktär som ni känner till, men och det är ju ytterst sällan. Men det är ju väldigt viktigt att anmäla allt som blir bekymmer, eller fel. Och syftet har väl varit lite fel bakåt det här med att sätta dit människor, det är ju, syftet är ju att förbättra rutiner och förebygga de här bitarna givetvis. Ja, det är väldigt klara rutiner kring, det finns ju, ja olika system här som vi lägger in allting i, man kan dra ut statistik kring olika fel och så vidare, när det är allvar så ska jag anmäla vissa grejer till Annelise (verksamhetschef) så gör hon bedömningar, så det är väldigt tydligt så.

Vad är det som kommer upp till Annelise?

Ja, alltså det är ju det av allvarlig karaktär, satt säga. Kring SOL och Lex Maria, klart och tydligt, och så gör hon sen en bedömning om det ska anmälas vidare. Och då kopplas ju Masen in, Sofia Ljung som ni kanske träffat?

Nej

Nä, ok, medicinskt ansvarig sjuksköterska.

Och sen kan det ju vara, det händer ju sådana grejer som att, pepparpeppar så är det ju väldigt sällan, att personal tar saker från boende. Det har inte hänt här men det har hänt i en annan kommun där jag har jobbat. Det är därför det är viktigt att man har rutiner och system kring att man när som helst ska kunna gå in och kontrollera; hur ser kassaboken ut? Ordning och reda va, kvitto och sådant. Ser man då att nä men här fattas det ju rätt mycket pengar, det är ju klart, då kan man ju inte bara, givetvis, det är ju en polissak. Även narkotikapreparat försvinner, narkotikatabletter som är narkotikaklassade, då är det polisanmälan direkt.

Vad görs på denna arbetsplats för att medvetandegöra vilka lagar, regleringar och policys som gäller, dvs vilka förutsättningar och rättigheter som personalen har?

Inom vilket område?

Både t ex hur man går tillväga för en Lex Sarah och en Lex Maria anmälan. Vilken chef man går till, allt ifrån var man hittar en blankett till hur man fyller i den till vilken chef man går till.

Information tas kontinuerligt på personalmötena. Skillnaden mellan Lex Sarah och Lex Maria och dem här bitarna, så man förstår vad det är kopplat till för olika saker. Om man säger, om det t ex blir en eventuell Lex Sarah utredning så är det inte jag som gör den, för det blir lite konstigt, utan då är det ju någon annan i organisationen som gör denna utredning.

Är det Annelise som t ex kollar på om det är en Lex Sarah?

Ja, hon kan ju bedöma det, men det är ju inte säkert heller att hon gör utredningen, det kan ju vara någon annan. Hon kan ju delegera det i sin tur. Men enhetschefen, det blir väldigt konstigt om jag utreder det i min egen verksamhet.

Hur är det med en Lex Maria, det går via sjuksköterskan, men vem är det sen som avgör om det är en Lex Maria?

Alltså alla avvikelser nu, det är väldigt nytt, kommer till mig. Och sedan gör jag en bedömning om; alltså har rutiner följts och så vidare utifrån hur vi ska arbeta, med mediciner eller vad det nu kan vara, i en dialog med sjuksköterskan. Är det ingenting av allvarlig karaktär så är det åtgärder man skriver in och sen är ärenden avslutat. Men är det något av större dignitet så kan jag skicka det vidare till Annelise och sen bedömer hon om det ska gå vidare till Sofia (masen). Och Lex Sarah tar ju jag med Annelise, det är min närmsta chef, direkt. Och så tittar hon på det. Och sen kan det ju givetvis vara så att hon själv gör utredningen eller kan hon delegera det till någon annan. Men jag gör inte det. Det kan vara det här med att intervjua olika personer och hur ser ni på detta om det är någon anställd som har gjort något väldigt olämpligt med någon boende. Det kan vara att intervjua olika personer, intervjua mig, kolla totalt här va, men en tydlig gång i detta.

Och sedan också det här med att man går på personalmötena och pratar om t ex vad en Lex Sarah är och vad en Lex Maria är och hur man går till väga för att fylla i en blankett och var man hittar den o s v, pratar man någon gång då om vikten av varför det är så viktigt, pratar man något om de värdena?

Ja, det gör man. Tyvärr är det väl lite så att man kanske inte riktigt tänker att man tar ansvar om man anmäler. Alltså för den sakens skull säger jag inte att det är underrapportering, för det är det inte, inte här i alla fall, utan det är väldigt viktigt att man för fram det. I syfte att göra något bättre, förbättra. Det är det de handlar om, att förebygga. Att öka kvalitén. Vad lär vi oss av detta? Om det är slarv med medicin, varför? Ja, men det kanske är mitt i en informationsöverföring, ja men då kanske vi får flytta den, o s v vidare va. Eller, det är för få som är delegerade att ge medicin, eller vad det nu kan vara. Så, att absolut, det gör vi. Men för den sakens skull behöver det inte vara att man ute på golvet, alla förstår detta. Det är en annan sak, vad jag säger och vad man uppfattar.

Anser du att det är viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar?

Självklart! Det är kort och gott, givetvis!

Varför är det viktigt?

Ja, alltså det är det jag har sagt, det är att ha en god kvalitet, rättsäkerheten, boendesäkerhet. Förebygga problem som i sin tur kan påverka den boende, där ska man lägga allt krut ju.

Hur tycker du den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig i en sådan situation? Finns det t ex policys kring hur man ska tillmötesgå anställda?

Alltså, det beror sig ju på lite, nej, det finns inte en policy hur man ska bemöta någon som har ett bekymmer.

Alltså rapportera ett problem är vi inne, om någon vill rapportera ett problem?

Ja, ok, ja, Alltså de flesta är ju av medicinsk karaktär. Då tar man det direkt med sjuksköterskan, för de är de som lägger in avvikelser i sitt system. Sen hamnar den här, hos mig. Men det är de som gör det. Och då diskuterar de med den här anställda som fyller i en blankett, som ger den till sjuksköterskan, som lägger i det i systemet. När

man får in det i systemet, det är då man har nytta av det, man kan dra ut det, man kan jobba med kvalitetsutveckling. Någon som kommer till mig och som beskriver detta och detta och det har varit problem med det och det, ja, men det här tycker jag att du ska skriva en avvikelse på, självklart, och sen prata med den och den sköterskan och sen får jag följa upp det som personen har skrivit. Men någon policy för hur man ska bemöta personen när den kommer, alltså det kan man inte riktigt ha, för det ser så väldigt olika ut beroende på vad det är, det kan ju vara jättemycket.

Men det finns ingen lag eller reglering att du har en viss skyldighet att..

Skyldighet att anmäla, absolut.

Jo, men om mottagaren har en skyldighet att bemöta på detta och detta sätt...

Ja alltså det finns ju massor med tänk hur vi ska jobba, Gud, allt vad det heter va, utifrån alla de här värderingarna, ja men så kan man inte säga, ja men det och det har hänt, amen det bryr inte jag mig om alltså jag sticker hem nu, det finns inte. Alltså det är klart man måste lyssna och ta sig an ett sådant bekymmer. Det behöver ju inte vara ett jättebekymmer men det är ändå något som är felaktigt i verksamheten ju. Och det måste man ju ta på största allvar, självklart, givetvis.

Hur upplever du att arbetsklimatet är på din arbetsplats? Finns det något som omständigheter som underlättar att rapportera fel och brister i verksamheten och finns det några begränsningar?

Givetvis är det bar om man har ett öppet klimat med god kommunikation. Kommunikationen på en arbetsplats, i alla grupper kan alltid förbättras, även den här. Det är olika individer med olika viljor, olika erfarenheter som ska utföra ett väldigt komplext arbete faktiskt. Lite mer än man kanske tror: att bara ta upp och ge mat det är väldigt många delar som ingår i det är; anhörigkontakt och så här. Att ha en grupp med väldigt mycket problem och konflikter då missar man sådana här saker eller rättare sagt då blir det fel. Det blir mer sådana här problem, så är det bara, det blir bekymmer. Det slår aldrig fel. I alla grupper även den här ute kan saker och ting bli bättre. Det är inga katastrofer, det finns vissa individuella små ärenden utan att gå in på det som är lite så här långa processer. Vissa blir bättre och så föds det nya osv. det kommer nya personer i gruppen så blir det lite annorlunda, så är det.

Arbetar man på något sätt med grupper och grupputveckling?

Ständigt. Planeringsdagar, personer inne som jobbar med grupputveckling och gruppdynamik. De här bitarna. Konflikter och hur vi ska förhålla oss. Den här brukar jag ta fram, något som gruppen själv har jobbat fram tillsammans med mig. Blir det tjafs eller något brukar jag ta fram denna och man inte kan lösa det själv får man komma in och prata..: hur var det nu denna värdegrund var ni ju själv med och utformade osv.

Detta har du på eget initiativ utvecklat?

Ja, se finns det mycket i kommunen också självklart. Mycket bryter man ner till sin egen verksamhet beroende av vilken grupp man har, man kan ju inte säga att det finns en universallösning på allting det går inte. De grupper jag har är helt olika, det är en ny grupp där nere, ny konstellation vi åkte i väg i februari på planeringsdagar och började bygga en grupp så att säga. Här är det en gammal grupp, de har jobbat många år tillsammans i denna lite institutionspräglade miljön vi har här nere (namn). De har jobbat här i många år och jobbar utifrån sina mönster och då kan det ibland vara svårt att få in ny tänkande t ex Lean att tänka i andra banor, vända på myntet. Det är inte så lätt. Å det är det en uppenbar risk att man hamnar i olika kontroverser med varandra, jag ska inte kalla det negativa konflikter det kan vara bra konflikter, bra diskussioner de kan vara givande. Men frågan är hur man förhåller sig till varandra, om man respekterar varandra osv. Ständig process. Utvecklingssamtal har jag med de anställda. ...nu är jag ganska ny här uppe så jag ska inte säga att jag haft utvecklingssamtal här än men jag är på g, jag har varit här ett par månader här bara men jag hade med dom där nere även om det är en ny grupp nu, det har ju hänt mycket här omorganisation och så. Annars är det ju saker och ting man ständigt pratar om: hur ska vi jobba, vem är jag, dessa bitar. Sättet ur kan vi lösa en konflikt själva det är ju bästa sättet att ha det, alltså ha en problemlösande arbetsmiljö. Sen är det inte alltid man klara det då får man ha diskussioner med mig och kanske skapa handlingsplaner om hur man går vi tillväga om det skär sig. Det kan vara den bästa lösningen att någon får jobba någon annanstans, allt möjligt kan hända.

Hur ofta har ni möte bara för de anställda angående bara arbetsklimatet och bara för att skapa goda relationer?

Det ligger ju under personalmötena som vi har en gång i månaden det är ett allmänt personalmöte där väldigt många delar kan ingå bl a detta. Det övergripande temat är utveckling. Sen åker man iväg årligen som vi ska göra i september, man kommer ifrån gör lite annat. Sen andra forum, de kan ha det själva ibland är jag med ibland är sköterskorna med o s v men en del forum har de på egen hand.

Tror du att man på din arbetsplats kan bli straffad av något slag om man rapporterar felaktigheter i verksamheten?

Du blir inte bestraffad av mig men om de kan bli bestraffade av varandra?...Bestraffning definition?

Utfrysning, mobbning allt ifrån att omplacera till vad det kan innebära?

Man kan inte omplaceras av en sådan anledning, vid omplacering måste du ha någon medicinsk anledning eller gjort något väldigt, väldigt, väldigt olämpligt och knappt då. Då är det en arbetsrättslig sak. Men jag förstå vad du är ute efter om man kanske lyfter saker som man är fe i mindre utsträckning om man tror att man kan få några negativa konsekvenser av det?

Ja.

Jag hoppas verkligen inte det och det är ingenting, vi motarbetar ju allt sådant men man kan aldrig säga aldrig tyvärr. Lite kan det sitta kvar inom vård och omsorg att just ordet anmäla är väldigt laddat och många som har jobbat många år har varit utsatta för tidningar och de här sakerna. Därför är det laddat tyvärr, det skrivs ju bara om vi har bekymmer det är ingen som kommer hit om vi har grillfest som vi har försökt uppmärksamma ibland och så, det är väldigt tråkigt. Men just att anmäla det är väldigt laddat: att sätta dit någon, jag tror man måste vända tänket, inte att sätta åt någon utan att förbättra. Det jobbar vi med hela tiden va givetvis. Att vända tänket.

Upplever du att man på din arbetsplats tycker att det är viktigt att anställda som du själva uppmärksammar felaktigheter och meddelar om detta?

Ja, annars hade jag inte haft det antalet avvikelser jag har. Det kan jag säga. Jag säger inte att det är något allvarligt, det är medicin och så..alltså nu använder ni ordet anmälan, det kan lätt bli lite fel. Går in och hitta en tant på sitt rum och hon har trillat själv och det gör gamla människor. Då är det ju ett tillbud alltså en fallrapport, en fallskada. Det är en form av anmälan men det är bara att konstatera. Men det viktiga är: vad gör vi om vi hittar Stina som har trillat då måste vi ringa sjuksköterskan om det är på natten, kommer hit kollar hur det är med Stina. Problemet är om man hittar någon Stina och så gör man ingenting! Där måste man alltid ta kontakt med tjänstgörande sjuksköterska. Det är ett tillbud men det är ingen anmälan på så sätt utan det är sådant som händer i våran verksamhet. Fall är ganska vanligt gamla människor trillar och så. Även om vi nu har ett projekt som heter förebygga fall, de som då har mycket fall är det något vi kan göra åt det? Men begreppet anmälan kan ju ibland bli lite fel va.

Vem/vilkas ansvar anser du att det är att ta hand om fel och brister i verksamheten av detta slag?

Ja har det övergripande ansvaret men också är det ju alla, alla har ju ett ansvar att förebygga att brister uppstår självklart. Men jag har det övergripande ansvar framförallt jobba förebyggande så att det inte händer.

Tror du att det finns någon skillnad beroende på vem man är när der kommer till att rapportera fel på arbetsplatsen? (i fråga om kön, etnicitet, yrkeslängd/erfarenhet/titel).

Ja, det kan nog vara så att kanske....om vi tittar på en undersköterska som är ny som är färdig så är de väldigt uppdaterade och kommer ut det kanske är första jobbet och väldigt så här framåt och mycket ansvarfulla. Kanske lite mer på gång framåt om man säger så än om man jämför med en undersköterska som har jobbat i 35 år, kanske är detta lite sakens natur. Det är inget som är jätte alltså så...alla vet att det är viktigt, att det handlar om den boende. Kulturella det har jag inte sätt, ingen erfarenhet av det.

Finns det problem eller har det funnits problem som du anser inte har uppmärksammats i verksamheten?

Det hoppas jag verkligen inte! Allt jag får till mig som är av karaktär att man behöver ta i det, det tar jag i. Man kan inte ha en verksamhet med vad är det? 45 anställda där man får vara med om så mycket, både roliga och tråkiga saker. Men det som är allvar det tar man tag i det går liksom inte att sopa under mattan.

Ni ställer den frågan till den personalen där ut alltså, vad de anser om mig som person; totalt ointressant men som chef. Det har ju väldigt mycket att göra med (dennes namn) som chef. Jag tycker inte om (dennes namn) som chef. Ställer man då den frågan är det klart att de säger ja, det är jättemycket (dennes namn) inte tar tag i. Det är intressant när man gör en liten sån här klimatkontroll i en grupp. Har man gjort något då som är lite positivt... eller det är dystert man har haft möten det här har funkad illa. Om man har personliga problem osv. man kan inte ta med sig det till jobbet för då annars kan det fullkomligt explodera. Det är ju så. Det är ju vård och omsorg jätte många damer många tjejer. Dåliga löner ni vet, tungt lass hemma, handla, laga mat städa, jobbigt här. Det är inte vilken verksamhet som helst men säger inte jag att det är lättare att ha 45 verkstadsskallar. Men för många är det ibland, stundtals slitet.

Har du erfarenhet av att du/alternativt någon av dina kollegor i din närhet har gått ut och rapporterat felaktigheter och brister i verksamheten externa eller internt?

Internt det måste man ju, sen har jag inte varit med om att någon tagit kontakt med media och det vill jag nog påstå att det är inget som hjälper den boende, absolut ingen. Utan tvärt om kanske det blir, jag ska inte säga värre men det skapar ju kanske något som är totalt felaktigt. Det vinklas ju ofta fel och då är det bättre att hantera sådant som man ska hantera sådant, det är ju det man vill. Men alla får ju ringa till tidningen, men det är inte säkert att det blir bättre. Det händer ju, inte ofta, men att anhöriga framför klagomål och då har man riktlinjer för det. "Å det är så hemskt jag ska ringa tidningen..."Ja alltså, det är ju ok men jag föredrar att vi träffas, jag skickar hem en klagomålsblankett, fyll i den vad problemet är, jag utreder det och återkommer. Ibland, inte ofta, går anhöriga inte till mig men till personalen och då tycker jag väldigt synd om dem, de kämpar de gör sitt bästa, det är lite trist.

Intervju nummer 2. (2009-04-23)

Intervju med en verksamhetschef på ett entreprenadbelagd särskilt boende i Lunds kommun

Vad vet du om vad som gäller angående rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom er verksamhet, dvs lagar, regleringar och policys?

Det finns ju en, jag har jobbat väldigt mycket med avvikelshantering och det finns ju en kvalitetsförfattning som säger att vi ska rapportera avvikelser och jag har satt in både avvikelssystemet och dokumenthanteringssystemet på (namn på tidigare arbetsplats) så jag har hållt på mycket med detta. Kommunen har ett system som heter *på capita* där vi rapporterar HSL, alltså medicinska avvikelser, och sen har ju (företagsnamn) ett eget rapporteringssystem som heter *Kvalimax*, där rapporterar man framförallt alla fall- och läkemedelsmissar och även andra brister i omsorgen och det kan vara arbetsmiljö och det kan vara vad som helst, alltså en avvikelse.

Hur går man tillväga då som anställd när man rapporterar in i detta elektroniska *Kvalimax*?

Alltså vi har ju inte varit här så länge och det är precis nu som vi chefer har fått utbildning i verktyget, eller i allfall hunnit med att ta det till oss. Tanken är att alla ska få en generell inloggning ute så man kan rapportera rakt in i systemet själv. Detta är inte implementerat här ännu. På (namn på tidigare arbetsplats) rapporterade alla ute på avdelningarna rakt in i systemet.

Är dessa tydliga och tillgängliga, alltså lagar, regleringar och policys, hur man går till väga när man rapporterar felaktigheter?

Är de tydliga för anställda?

Nej, det vet jag inte, det handlar väldigt mycket att man som chef måste driva dessa frågor. Som anställd tror jag inte att man bryr sig om lagar och förordningar, det tror jag inte, det är ju policys man måste jobba med, ett förhållningssätt att rapportera avvikelser och kanske som jag har jobbat mycket med tidigare att, man kallar det för förbättringsförslag, det behöver inte vara en avvikelse som har inträffat utan det kan ju vara en tänkt avvikelse, så en period när vi stod på toppen på (namn på tidigare arbetsplats) så pratade vi om förbättringsförslag/avvikelse.

Men jag tänker också lagar som Lex Maria och Lex Sarah...?

Ja men Lex Sarah kan de här, Lex Maria är ju, alltså man känner ju till att det finns Lex Sarah och Lex Maria men det är ju inte personalen ute som gör det, de lägger ju en avvikelse till mig, sen är det ju jag som skriver den som en Lex Sarah eller när det är sjukvårdspersonalen när det är Lex Maria.

Och policys pratade du om, då menar du att det är mer det som ligger på deras bord?

Alltså jag tänker ju på riktlinjerna hur man skriver en avvikelse och när man ska göra det. Det tror ju inte jag att personalen gör här, går och slår i någon lagtext för att se om de ska skriva en avvikelse utan det är ju för att man uppmuntrar till det och att man har diskussioner och tar upp det på regelbundna möten när man diskuterar de här avvikelserna.

Vad görs inom vård och omsorg för att medvetandegöra vilka lagar, regleringar och policys som gäller, d v s vilka förutsättningar och rättigheter alla de anställda inom ditt ansvarsområde har?

Nu förstår jag inte vad du menar med det?

Alltså vad görs för att medvetandegöra hur man går till väga om man vill rapportera någonting som anställd?

De anställda har tillgång till blanketterna, alla är ju informerade om att de ska skriva en avvikelse, alla uppmuntras, jag uppmuntrar väldigt mycket till att skriva avvikelser, de behöver inte vara en avvikelse, det är ju en definitionsfråga, det kan ju vara som t e x vara att låsen strular, hissarna strular o s v och skriver man en avvikelse så har du ju dokumenterat vad som har inträffat och så samlar man på det och då är det ju lättare för mig att driva den frågan, då kan jag säga att jag har tio stycken avvikelser på att t e x dörren inte har fungerat och då måste man göra något åt det istället för att man ringer och gnäller varenda gång, så det är lite hur man uppmuntrar till att de ska skriva en avvikelse, kommer de in till mig och säger att detta har hänt så säger jag skriv en avvikelse och sen får jag lägga in den i *Kvalimaxen*, men en vacker dag så ska de själva kunna lägga in det i systemet, för det är inte svårt. Och de skriver ju, när det gäller fall så har man ju, är man ju skyldiga att via kommunen rapportera i deras system, och då skriver ju personalen ute på blanketter och lämnar till sjuksköterskorna som sedan för in det i *På Capita*, som kommunens system heter. Så det är det ju väl medvetna om att det ska de göra.

Vad är din roll när det kommer till att behandla eventuella olagligheter eller problem som lyfts inom er verksamhet?

Först, gällande fall så finns det ju mycket avvikelser vad det gäller fall. Och t e x i går så hade vi kvalitetsråd och på kvalitetsrådet så lyfter vi ju alla dessa avvikelser eller skall göra och igår hade vi ett fall och då pratade vi rent generellt om vad vi kan göra för att förebygga fall här. Och sen nästa steg blir att vi ska införa ett fallråd så att är det någon som har ramlat mer än tre gånger på två veckor så ska man ha ett fallråd då man diskuterar just den personen och vad vi kan göra eller inte göra gör att undvika att personen faller. Så min uppgift bli ju dels tycker jag att jobba med attityder och förhållningssätt till att skriva avvikelser, eller jag vill hellre kalla det för förbättringsförslag och kanske också att man skulle kunna, kan komma så långt att man kan skriva en avvikelse på sig själv, detta hade kunnat hända, just för att man ska lära sig utav det och inte åka dit. Det här är ju ett sätt att identifiera vad vi måste bli bättre på. Och sen, hela tiden visa att det är viktigt att man skriver avvikelser och att man gör någonting åt det och sen att man återrapporterar är ju också väldigt viktigt. I det systemet vi hade innan där fick man ju tillbaka en feedback på, man hade en skyldighet att ge feedback tillbaka till den som hade rapporterat. Det har de inte här. Men det måste vara mitt ansvar att föra tillbaka till den som har gjort avvikelsen så att den får en feedback på att det är vettigt att göra.

Och det gör du idag?

Alltså jag har inte..vi gör det via kvalitetsrådet, jag har inte tagit personlig kontakt med dem utan en så länge så är det via kvalitetsrådet och så via arbetsplatsträffar, där vi också diskuterar avvikelser.

Men det var något du tänkte skulle utvecklas?

Jag tycker inte att det är fel att ge den enskilde en feedback på; så här har vi hanterat den här avvikelserna men det ligger inte i systemet här.

Anser du att det är viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar?

Ja det är klart att där måste vara lagar, men om du tittar på Lex Maria t e x inom sjukvården så har ju det blivit ett bestraffningssystem. Jag tänkte på när jag jobbade som barnmorska att man skrev ju mycket och dokumenterade därför att man var rädd att man skulle åka dit om det blir någonting och jag tycker att det är fel förhållningssätt... inom sjukvården så har man ju börjat titta väldigt mycket på hur man jobbar med incidenter inom flyget, där man inte får repressalier för att det är något som blivit fel. Inom sjukvården har man börjat så till vida att socialstyrelsen, alltså jag satt ju med i den här händelseanalysgruppen, nu ska vi se jag tror att det var socialstyrelsen, det är socialstyrelsen som har blivit positiv till att se på ett annat sätt, så är det hälso- och sjukvårdsstyrelsen som fortfarande ska straffa eller så är det tvärtom, jag har glömt det, men om man gjorde en händelseanalys utav en allvarlig avvikelse, jag var med och gjorde flera avvikelser på akutmottagningen, där man hade röntgat fel person t e x, där man hade varit inne och skrivit i fel journaler som kunde fått katastrofala följder, också gjort händelseanalyser på att man har haft identitetsförväxlingar på blodprov. Och det är ju sådana avvikelser som skulle kunna få stora följder. Om man då gjorde en händelseanalys och man presenterade ett åtgärdsförslag hur man skulle ändra i strukturen eller i policy, riktlinjer, rutinen, så var det OK, då drog man inte frågan vidare. Ofta är det inte den enskilde det handlar om utan ofta är det ett systemfel, när det är sådana stora avvikelser som händer, men man försöker gärna fokusera på den enskilde, man vill sätta dit någon istället för att jobba med systemet. Ofta är det ju fel i rutiner och systemet som gör att man gör fel. Tittar man på hälso- och sjukvårdsbiten alla läkare de åker ju dit så det smäller om det. Och ju fler man kan sätta dit desto viktigare tycker man att det är. Det är det här syndabockstänkandet, istället för att man har ett annat förhållningssätt, det är ju inte så att man inte ska stå till svars för det man gör, man har ansvar för det man gör, det viktiga är ju att man åtgärdar så att det inte kan inträffa igen. Gör man fel i vården så är det ofta systemfel. Och det kan det ju vara här också, jag tänker att man ibland brister i omvårdnaden, man går inte in till en av de boende utan det får ligga en hel dag, det har nämligen hänt, det är ju rutinerna som brister. Och då är det ju viktigt, speciellt om det är en vikarie som inte känner personen, att jobba med att; hur tar vi hand om våra vikarier när de kommer hit?, hur blir de introducerade i att man måste läsa böcker?, alltså den sociala dokumentationen, att man har ett ansvar när man kommer till en avdelning. Och det är det man måste jobba med för att förbättra. Man behöver krav, skulle jag vilja säga inte lagar. Lagar kan man ju ha men lagarna i sig gör ju ingenting, de är ju bara ett stöd för att visa på att här är något som vi måste vara aktsamma på.

Varför är det viktigt?

Det är ju klart att alla måste ju veta vad som gäller men sen och har man nått och driva så är det ”inte min specifika uppfattning” utan jag kan alltid falla tillbaka på en Lex Sarah, det här ska vi anmäla när sådana här saker inträffar, inte för att ”jag vill bråka”. Tvärtom den dagen när en verksamhet har massor av Lex Sarah, den verksamheten är faktiskt jättebra för den jobbar ju aktivt med att se till att inte saker och ting ska inträffa på det stället. Men där är vi ju inte riktigt än, varken där eller att jobba förebyggande och se detta som ett förbättringsarbete egentligen och inte någon form utav avvikelse, det behöver ju inte ha inträffat något. Det räcker ju med att det skulle kunna ha inträffat något.

Hur går en anställd inom äldreården till väga om den skulle behöva rapportera om fel och brister i er verksamhet? (Vem vänder den sig till?)

Man skriver ju en avvikelse då.

Var hamnar denna avvikelserapport?

Är det hälso- och sjukvårds avvikelser, d v s läkemedel och fall så går det till sjuksköterskorna. Och är det omvårdnad och så går det till mig. Men om inte jag skulle ta notum att de kommer och säger att de vill lämna en

avvikelse, t e x att man vill göra en Lex Sarah anmälan då kan man gå till kommunen ju. Man är ju inte livegen, det finns ju andra vägar och gå om inte verksamhetschefen skulle ta emot dessa, eller ta det på allvar.

Hur tycker du den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig i en sådan situation? Det behöver ju inte bara handla om de brukarnas situation utan det kan handla om t e x att det inte fungerar i arbetslaget.

Då måste man lyssna. Sen behöver man kanske inte åtgärda allt, det beror väl på lite vad det handlar om. Som här har vi tre gruppchefer, en på vart plan, det beror ju på vad det är men ibland hänvisar man tillbaka till den gruppchefen som det gäller. Är det en avvikelse så ber jag att den som kommer med den skriver ner den.

Skriver man en avvikelserapport om det inte skulle fungera mellan personalen?

Nej, det kan jag inte säga att det finns någon anledning att skriva en avvikelse. Det skulle ju i sådana fall vara en avvikelse i arbetsmiljön, det vet jag inte..alltså jag ber vederbörande att gå tillbaka till sin gruppchef, sen så pratar jag med gruppchefen; hur tänker du ta upp det? Vill du göra det själv först eller ska vi göra det tillsammans? Och nu har jag ett sådant här problem och då har jag sagt att då måste vi ta det på måndag.

Först ska den anställde gå till den det berör, har du synpunkter på mig så ska du gå till mig och säga det. I andra hand, om detta ej funkar så går man till gruppcheferna och funkar inte det så får jag försöka att vara med i det. Och sen har jag inte kommit så långt men det finns ju olika metoder man kan jobba med, det kan t e x vara systemiska möten, eller så har vi också haft när vi har haft en polisanmälan på en anhörig att vi har haft handledning för personalen.

Hur upplever du att arbetsklimatet är på din arbetsplats? Finns det några omständigheter som underlättar att rapportera fel och brister i verksamheten? Finns det några begränsningar?

Nej, alltså här är det ju ett digitalt system och här finns systematiken och här finns rutinerna för att rapportera så det underlättar. Och här finns attityder och förhållningssätt att man ska göra det. Sen måste man ju jobba med det och hålla det aktivt. Jag menar ett avvikelshanteringssystem det sköter inte sig självt. Man måste jobba med de avvikelser som kommer in så att personalen ser att det är meningsfullt och skriva avvikelser för att bara lägga dem i systemet och sedan skita i det, det leder ju ingen vart. Det är ju det som är så jobbigt med allt kvalitetsarbete.

Känner du att den här arbetsplatsen uppmuntrar till att rapportera fel?

Eftersom att jag är chef här så uppmuntrar jag till det. Och jag har jobbat väldigt mycket med avvikelser så jag jobbar med att uppmuntra till det, men vi kan bli mycket bättre här. De anställda kan bli mycket bättre på att skriva avvikelser.

Tror du att man inom den här verksamheten löper risk att bli bestraffad om man rapporterar fel och brister? Även om du är uppmuntrande till det, tror du att det finns andra aspekter som kan begränsa?

Ja, attityder från arbetskamrater. När man börjar med det här så känner arbetskamraterna att man är angivare. Man gjorde i alla fall det i (namn på tidigare arbetsplats) på någon avdelning, bland annat den avdelning jag kom ifrån, där tyckte man att man angav varandra. Men så är det inte. Det måste man jobba med att man diskuterar så att alla förstår varför, det är ju inte för att sätta dit någon utan det är ju för att vi ska bli bättre och att det inte ska hända någonting.

Har du ett konkret förslag på hur man når denna problematik, hur kan man förändra en arbetsplats där man är dömande mot varandra?

För det första måste du ju själv tro på det och sen utbildning, ständiga diskussioner överallt. Det är ju ett långsiktigt arbete. Jag var ju kvalitetssamordnare i (namn på två tidigare arbetsplatser) och då hade vi ju bland annat Mikael Sjö från förvaret som höll föredrag. Man måste jobba med det på många olika sätt, ständigt i vardagen uppmuntra att skriva avvikelser. Sen måste man också diskutera; vad är en avvikelse och vad man ska ha det till. Det finns det som överdriver. Man måste helt enkelt diskutera när man ska skriva avvikelser. Det kan ju slå över på andra hållet också har jag sett. Och sen tror jag också att det är viktigt att återföra generellt, inte bara till den enskilde, utan att man kanske en gång om året gör en, så här många fall har vi haft, så här många

läkemedelsavvikelser, lite grann så att man får en återrapportering. Hur många avvikelser har vi, vilka har vi haft och vad har vi gjort åt det? Minskar de/ökar de? Är det positivt/negativt?

Tycker att det är viktigt att man som anställda uppmärksammar felaktigheter och meddelar om detta?

Ja, annars så kan man ju inte göra det bättre.

Vems ansvar anser du att det är att uppmärksamma och rapportera om fel och brister i verksamheten?

Ansvar att driva frågorna, det är verksamhetschefens ansvar, men den enskilde har ju också ett ansvar att ta ansvar för när det inte fundera och rapportera detta. Hur man sen gör det kanske inte spelar så stor roll, har man svårt för att skriva kan man be någon kompis skriva den eller så kan man be chefen göra det. Men visst har man ett ansvar var och en att rapportera saker som inte fungerar.

När tycker du att man kan gå ut extern och vissla?

Då får det vara grava brister som inte ledningen lyssnar på annars tycker jag att det är fel om man går till tidningen först istället för att komma till mig. Om inte jag bemöter det då,...men att gå till tidningen utan att ha kontaktat ledningen det tycker jag är fel. Det gagnar ingen.

Men om man då som chef inte lyssnar, är det då Ok att gå ut externt?

Alltså jag har svårt att tycka att det är Ok att gå externt till tidningarna, tidningarna blåser upp det, de ser mer ett nöjesvärde idet än att,..alltså det beror på vad det är. Det måste finnas andra vägar en då, det måste finnas en chef som är högre. Och nu när vi är privata så kan man ju vända sig till kommunen om man inte tycker att det funkar. Det beror på vad det är, är det allvarliga grejer så måste någon lyssna, då måste man göra något åt det. Sen kan det ju vara petisser som vissa springer och blåser upp och som inte är sant. Jag har sett andra historier där man inte har mer än en tummnagel sanningshalt i det som presenteras. Och där måste man som arbetsgivare välja att inte gå ut och bemöta detta utan det är bättre att låta det vara. Det kan ju vara en hämnd på att man inte har fått som man har velat. Det var nämligen en sådan här incident för inte så länge sedan.

Finns det problem eller har det funnits problem som du anser inte har uppmärksammats i verksamheten och där man borde ha gjort det?

Jag kan ju titta här och här är ett par ganska allvarliga avvikelser som man har kommit med, en Lex Sarah och en polisanmälan. Här är mycket fall- och läkemedelsrapportering, med övriga har det inte varit så mycket just nu.

Finns det problem eller har det funnits problem som inte har uppmärksammats?

Nej, jag tycker att de kommer med saker, man jag har inte varit här i mer än ett halvår.

Tror du att det finns någon skillnad beroende på vem man är när det kommer till begränsningar att rapportera fel på arbetsplatsen? (i fråga om kön, etnicitet, yrkeslängd/erfarenhet/titel)

Har man inte språket så kan det ju vara svårt att rapportera. Det finns en del här som har skrivsvårigheter. Sen har vi diskuterat tidigare om man ska vara anonym när man ska göra en avvikelse eller om man ska stå för det och det är ju också något som man måste diskutera. Är det lättare att rapportera när man är anonym? Och vad är det då man uppmuntrar egentligen?

Vad har ni kommit fram till här, hur långt har ni kommit?

Alltså det vi gjorde på sjukhuset i (namn på tidigare arbetsplats) var att de fick rapportera anonymt, för det var viktigare i sig sa vi att vi fick in avvikelserna än att de stod för det. Sen får man ju samtidigt jobba med att man våga stå för det man ser. Framförallt kan man ju inte få någon feedback om man inte berättar vem man är. Sen vet jag att andra har tyckt att om man inte kan skriva sitt namn under så ska man inte rapportera. Ja, jag vet inte...

(Namn på företagsnamn) är alltså beställda av Lunds kommun.

Ja, Lunds kommun betalar för (antal) boendepåsar som vi får en viss summa pengar för som vi ska driva.

Tror du att det finns värden inom det privata som skiljer sig från det offentliga?

Alltså jag har varit offentligt anställd i nästan hela mitt liv och jag har bara varit inom den privata sektorn ett halvår, och jag kan bara prata för (företagsnamn). (Företagsnamn) har meddelandefrihet, här är det ingen som lägger några munkavlar på någon och man får prata med precis vem man vill här. Sen kan jag känna, det är sant det man säger här, det är en värderingsstyrd organisation och man jobbar aktivt med att följa upp, det är en helt annan uppföljning som gör att detta känns mer seriöst. Man erbjuder koncept och talar om vad det är för något man får, vad man kan förvänta sig att vi ska leverera och har ett kvalitetssystem som är Isosertifierat och har en uppföljningsstruktur som heter duga. Vi lägger prognoser varenda månad och vi har kollmöten varenda månad och hur vi ligger till i förhållande till budget och så och här är man effektiv i att använda resurserna. Jag vet inte om jag vågar säga detta men hade den offentliga sektorn sköts på samma sätt så hade vi inte haft några problem inom vården idag, det tror jag inte.

Vad tänker du då, rent effektivt?

Ja, håller inte vi oss inom ramarna så kan man inte bara fortsätta att dra på, men det gör man inom den offentliga sektorn, ju sämre det har gått för dig ju mer pengar fick du men nu på senare så har man ju fått slå på bromsarna även inom det offentliga. Pengarna kommer ju någonstans ifrån men det gör de ju inte inom den privata sektorn, här har vi vad vi fått och det måste vi jobba med på ett effektivt och bra sätt.

Men det är inte så att företagshemligheter inte får avslöjas?

Nej inte här i alla fall, inte vad jag vet, jag har ingen aning om det.

Intervju nummer 3. (2009-04-22)

Intervju med anställd inom kommunalt särskilt boende i Lunds kommun

Vad vet du om vad som gäller angående rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom denna verksamhet, d v s lagar, regleringar och policys?

Sådär och det jag försökt sökt reda på ute på Internet har varit lite diffust. Även på Lunds kommuns hemsida.

Finns det någon pärm för er anställda där ni kan kolla på vilka lagar, regler och policys som finns angående att t ex rapportera fel och brister i verksamheten?

Lex Sarah tänker du på? Jag skulle vilja säga nej, för jag fick själv söka på Internet om det förra året.

Det finns alltså ingen pärm man får när man börjar här?

Nej inte för sådana anmälningar. Jag hade kunnat fråga min chef, det hade jag kunna gjort.

Är dessa tydliga och tillgängliga?

Nej det är de inte, om jag inte hittar dem.

Vad görs på denna arbetsplats för att medvetandegöra vilka lagar, regleringar och policys som gäller, d v s vilka förutsättningar och rättigheter du har?

Chefen informerar. Är det nyheter visar (namn) dokument. Är det något som kommer från MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) så informerar (namn) om det också, om hon kommer med nya direktiv.

Anser du att det är viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar dels mellan anställda och dels ifråga om brukare?

Ja. Någoting som markerar vad som är rätt som är fel. Allting kan inte gå på känn. En hel grupp kan göra fel om man går på känn, samma linje.

Då menar du?

Att man går på kutym, gamla grejer som är 20 år gamla rutiner som visar sig inte alls funka idag och visa sig emot nya gällande direktiv.

Varför är det viktigt/inte viktigt?

För att förbättra, inte begå samma misstag och lära sig av misstag. Det är inte för att slå någon på fingrarna det är för att lära sig och att alla lär sig. Det är inte bara den som har gjort fel som ska lära sig utan alla ska lära sig.

Hur går du till väga om du skulle behöva rapportera om fel och brister i verksamheten? (Vem vänder du dig till?)

Då får jag se om jag hittar på Internet på Lunds hemsida eller på de rätta instanserna. Hittar jag inte får jag be min chef om hjälp eller kanslisten.

Hur tycker du den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig i en sådan situation?

Det gäller allt. Med god ton och att man inte är fördömande eller säger: varför gjorde du så, du är själv vållande, hur dum är du, så får du inte lov att göra. Det blir inget konstruktivt av det. Först lyssna på vad man säger och inte lägga så mycket värdering i. Man har ju kanske inte gjort någonting med vilja, med ond avsikt, då lär man ju inte anmäla det själv heller. Bemöta en och säga vad som är rätt blir fel moment då också. Dom kan ju informera om vad som är rätt om de kan det redan från början.

Rätt? Vad menar du då?

Ni skulle ha följt dem och dem riktlinjerna just för det arbetsmomentet. Om det nu är en sjuksköterska som skulle ha visat och berättat är det den personen som ska göra det åt dig.

Hur upplever du att arbetsklimatet är på din arbetsplats? Finns det några omständigheter som underlättar att rapportera fel och brister i verksamheten? Finns det några begränsningar?

Nu är vi lite i en gråzon för vi är två verksamheter som slagits samman till en. Fifty-fifty av personalen är nya och vi har olika rutiner med oss och har inte riktigt hitta mallen för våra överrapporteringar och sådant och vi har fått dåliga rapporter från de instanser som de nya boende har kommit ifrån, vi har fått bristfälliga rapporter.

Ny Personal och nya boende?

Ja. Ny personal och nya boende. Helt nya boende utom en. (siffra) av oss, hälften, av personalen har jobbat här (siffra) år och de (siffra) nya kom gemensamt från en annan enhet.

Och sammanslagningen har varit svår?

Det tar lite tid. Vi måste jobba ihop oss, just nu är smekmånaden över. Nu ser vi var vi fallerar någonstans.

Finns det faktorer mellan personal som gör att man ibland inte vågar gå ut och rapportera om fel och brister? Ex. vanvård, ekonomiska felhantering i stort sett vad som helst som man inte vågar för att arbetsklimatet inte tillåter det?

Faktiskt motsatsen skulle jag vilja säga. Det är inte det att vi är problemsökande men vi ser problemen och löser dem. Jag har sett att de nya saknar vissa rutiner som inte är brukliga enligt direktiv och de har tagit det, det har inte varit några problem. De har varit nyfikna, var vad det som var fel och jag har sagt det är det, det och det. Det har inte handlat om att slå dem på fingrarna utan det är gällande direktiv, rätta blodplasma och sockerhalter. De hade fel direktiv från där de kom och de var inte några problem för dem att ta den infon jag gav.

Tror du att man på din arbetsplats kan bli straffad av något slag om man rapporterar felaktigheter i verksamheten?

Jaha, du menar så... Nej och det hoppas jag verkligen inte. Om det är någon som gjort ett fel måste man vända på det och säga att det är för att förbättra, inte för att någon har ett horn i sidan till mig för att jag gör ett enkelt misstag.

Det blir inga följder, ändrad lönesättning eller bli utfrysning....

Risken kan ju finnas att man känner sig utfrysad men angående lönesättningen: nej,.. definitivt inte. Men det kan finnas en svacka i gruppdynamiken om det är nått som händer, någon som anmäler. En grupp som känner sig utpekad eller en grupp som känner sig lojal mot en som blivit utpekad. Det finns ju alltid någon sorts gruppdynamik som gör att man reagerar kollektivt och kanske lite bestraffande. Även saker som händer som inte blir anmälda kan leda till lite sura blickar å så. Detta finns alltid vi är olika tack och lov det hade varit hemskt om vi hade varit lika allihopa.

Upplever du att man på din arbetsplats tycker att det är viktigt att anställda som du själva uppmärksammar felaktigheter och meddelar om detta?

Jag vet ärligt talat inte? Det beror på vilken nivå det är på. Handlar det om petitesser så, tvättmaskinen t ex då skrattar man åt det. Är det sakligt, att man begått ett fel. Jag har rapporterat mig själv, när jag gjort felaktigheter fel medicin och avvikelser och så skrivit dokument på det. Det är det rätta och det enda sättet att lära sig från sina misstag.

Vems/vilkas ansvar anser du att det är att ta hand om fel och brister i verksamheten av detta slag?

Det kan jag tycka är ledningen, alltså min chef (namn), och sjuksköterskorna när det kommer till det administrativa, det är dem som ska vara våra vägledare, informationen ska komma från dem.

Görs det idag? Uppfylls det?

Vissa saker kommer från (namn på chef) och kanslist ja, den rollen som sjuksköterskorna hade förr här finns inte idag. De är färre, de har ett helt annat jobb på sig. Det är mycket mer administrativa och delegerar en del grejer. De har inte den arbetsledarroll de hade förr då de var handledare och arbetsledare kunde ta hand om samarbetsproblem. Kanske är det för att vi har blivit bättre.

Tror du att det finns någon skillnad beroende på vem man är när der kommer till att rapportera fel på arbetsplatsen? (i fråga om kön, etnicitet, yrkeslängd/erfarenhet/titel)

Ja. Det är olika tolerans. Man kan ha olika tolerans oavsett om man är sydamerikan eller inte, ung skåning eller äldre norrlänning vi har ju olika referenser vi har olika uppfattning om rätt och fel. Det kvittar nog vem man är.

Finns det någon begränsning från ledning eller anställda, att man kanske riskerar att bli bestraffa med utfrysning om man är ex. kvinna eller man?

Ja, det kan finnas stor risk för bestraffning om man från början är en person med mycket konflikter med sig som har samarbetsproblem som har en lite osmidig personlighet som ställer till det omkring sig. Den personen kan ses med oblidat ögon, den risken finns.

Att man ställer till det omkring sig menar du....?

Är väldigt rigid går mot strömmen. Men är en liten absolutist att det är mitt ord som gäller ingen annans.

Finns det problem eller har det funnits problem som du anser inte har uppmärksamrats i verksamheten?

Ja. Det fanns ett problem och det anmäldes på hög nivå, stor anmälan och en stor process som startades igång intervju av personalen, det var en personal som gjort något mot en boende enligt en annan personal. Men det var helt seriöst alla var involverade. Den som anmält bestraffades inte den som blev anmäld blev på sätt och vis bestraffad eller nej...han hade inte här att göra han blev förflyttad, det hade varit omöjligt att ha honom kvar.

Här tycker jag att man från ledningen gjorde en bra insats och en bra insats från sjuksköterskorna som tjänstgjorde den dagen, de satt ner foten direkt och satte igång processen med detsamma, en omedelbar åtgärd.

Har du erfarenhet av att du/alternativt någon av dina kollegor i din närhet har gått ut och rapporterat felaktigheter och brister i verksamheten externa eller internt?

Ja internt, inte externt.

Vad tycker du om att gå externt?

Då ska man ha väldigt mycket kött på benen plus att det ska gälla adekvata saker, saker som man försökt påverka själv under en längre tid och som är orsakade av problem med budget att det är personalbrist och så. Helt adekvat kritik och man ska kunna stå för det. Det ska inte vara anonymt, man ska kunna stå för det.

Intervju nummer 4. (2009-04-29)

Intervju med gruppchef på ett entreprenadbelagt särskilt boende i Lunds kommun

Vad vet du om vad som gäller angående rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom denna verksamhet, d v s lagar, regleringar och policys?

Vad som gäller? (företagsnamn) har jättetydlig information på allt vad som gäller i alla pärmar, jag kan inte allt utantill men det är lätt att hitta information på hur man ska gå tillväga om fel och brister uppstår. Plus att vi har ett fint, utarbetat program som heter kvalimax där vi lägger in allting direkt: klagomål från anhöriga och sådant som en förbättringslogg.

Men detta görs via verksamhetschef idag? Meningen är att ni ska göra det senare men det gör ni inte idag?

Jo vi har börjat, inte alla såklart men de som sitter i kvalitetsrådet ska kunna göra det.

Alla anställda kan inte idag uppdatera kvalimaxen?

Inte idag, det krävs utbildning men alla kommer att kunna göra det. Vi har inte hunnit utbildat.

Är det bara kvalitetsrådet som kan göra det idag?

Ja, det är de som sitter med i rådet. Sen har vi guld- och silverpärmarna där allting står, styrdokument och hur man går till väga. Jag tycker (företagsnamn) har bra riktlinjer om hur man ska gå tillväga.

Är man pärmarna något man får personligen eller är det något som finns att tillgå här?

De finns tillgängliga på alla plan.

Men det är ingenting man får i handen?

Nej, men vi informerar alla nyanställda om att det finns. Plus att vi har ett jättefint intranät där man kan söka vad som helst. Detta är tillgängligt för alla.

Är dessa tydliga och tillgängliga?

Ja, lätt att förstå och lätt att hitta i dessa pärmar också. Ganska lätt på intranätet också. Skriva in sökord om det är något och så.

Vad görs på denna arbetsplats för att medvetandegöra vilka lagar, regleringar och policys som gäller, d v s vilka förutsättningar och rättigheter du har?

Upprättar de här råden, bl.a. detta kvalitetsråd där allt detta finns med. Det kan vara fall...om det har varit brist med läkemedel, stölder osv. allt sånt är med.

Har ni flera råd?

Ja, vi har ett anhörigråd där flera medarbetare sitter med och anhöriga. Upplevelserådet alltså ett aktivitetsråd, ett kostråd har vi också så att man får rätt kost i sig och så. (företagsnamn) har nästan allting så att ingenting ska missas. Sen har det haltat nu lite måste jag säga men det är ju lite turbulent när någon ska komma in och ta över och så. Nu har vi kommit ingång rätt bra måste jag säga.

Är det anställda eller utbildade som sitter i råden?

Vi har frågat om de är intresserade om de vill vara med. Vissa tycker det är jättekul att vara med, vissa är inte intresserade alls utan kommer hit och gör det de ska göra bara. Det är upp till var och en.

Anser du att det är viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar?

Ja, jätteviktigt!

Varför är det viktigt/inte viktigt?

Annars kommer man ingenstans med det. Har man inga tydliga instruktioner på hur man gör en Lex Sarah eller Lex Maria eller var det kan vara är det ju katastrof. Det måste finnas riktlinjer och policys om hur man går tillväga ju.

Hur går du till väga om du skulle behöva rapportera om fel och brister i verksamheten?

Jag går till min verksamhetschef sen beslutar vi tillsammans hur vi ska gå vidare med det.

Är det olika beroende vad problemet gäller?

Vissa saker tar sjuksköterskorna hand om, vissa saker tar verksamhetschefen hand om.

Vem tar hand om vad?

Läkemedel är ju alltid sjuksköterskan inblandad men när det gäller stölder och så är det nog bara verksamhetschefen som har hand om det.

Hur tycker du den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig i en sådan situation?

Kunnig såklart och förstående, det kan ju vara så att man själv någon gång råkat hamna i en situation, man är ju bara människa.

Tycker du att detta funkar bra hos er?

Ja det tycker jag det blir bättre och bättre. För vi är alla nya här på (företagsnamn) det är ingen som jobbar här som har jobbat för (företagsnamn) innan.

Hur upplever du att arbetsklimatet är på din arbetsplats? Finns det några omständigheter som underlättar att rapportera fel och brister i verksamheten? Finns det några begränsningar?

Jag tycker det fungerar jättebra faktiskt.

Om vi bortser från (företagsnamn) tror du att det finns försvårande omständigheter av på arbetsplatser generellt?

Alltså vi har ju haft stölder och så, det kan vara svårt när man inte vet vem det är, det kan kännas jobbigt.

Är det då dömande klimatet eller är det så att man är förstående för varandra och så?

Alltså absolut, det är kvinnor som jobbar på denna arbetsplats det ska man inte glömma.

Tror du att man på din arbetsplats kan bli straffad av något slag om man rapporterar felaktigheter i verksamheten? Kan det få konsekvenser att man går ut med någonting?

Det tror jag inte. Sen känns det väl obehagligt för den personen som säger detta om den har sett någon och så. Men jag tror vi är duktiga på det. Vår chef har sagt redan från början att hon vill ha en rak och tydlig kommunikation.

Upplever du att man på din arbetsplats tycker att det är viktigt att anställda som du själva uppmärksammar felaktigheter och meddelar om detta?

Absolut! Jätteviktigt! Det måste man för att verksamheten ska fungera vi har ju ansvar för människors liv.

Vems/vilkas ansvar anser du att det är att ta hand om fel och brister i verksamheten av detta slag?

Allas.

Tror du att det finns någon skillnad beroende på vem man är när der kommer till att rapportera fel på arbetsplatsen? (i fråga om kön, etnicitet, yrkeslängd/erfarenhet/titel)(Improvisera/ställa vidare följdfrågor vid behov).

Har nog ingen stor betydelse vilket land man kommer ifrån men däremot kan nog kön ha betydelse, killar kan nog vara mer raka i sin kommunikation än tjejer kan vara. Jag tror också der kan ha med ålder att göra. Är man 45 och har jobbat inom vården i 20 år är det klart man har lite mer råg i ryggen och vågar än om man är 20 och ny.

Uppmuntrar din arbetsplats till att det inte ska vara någon skillnad?

Ja, absolut!

Finns det problem eller har det funnits problem som du anser inte har uppmärksammats i verksamheten?

Nej, skulle jag vilja säga. Min chef är duktig på att ta upp allting till ytan och vill diskutera mycket.

Har du erfarenhet av att du/alternativt någon av dina kollegor i din närhet har gått ut och rapporterat felaktigheter och brister i verksamheten externa eller internt?

Ja.

Hur skulle du ta tag i problemet med att man på kvinnor har en tendens att frysa ut varandra?

Sätta alla ner i en grupp och så får alla säga det dem vill. De som inte vill vara med på det får gå där ifrån och sen låta alla få göra sin röst hörd.

Varför tror du att det är så här?

Svartsjuka. Varför får hon och inte jag. Jag tror det är mycket svartsjuka.

Intervju nummer 5. (2009-04-20)

Intervju med administrationschef på ett kommunalt särskilt boende i Lunds kommun

Vad ingår i dina arbetsuppgifter som administrationschef?

Vi har jättemånga olika områden. Sist vi räknade så hade vi 42 olika områden som vi sysslade med. Men basen är personal och boende. Personalen är allt ifrån att lägga in löner, svara på frågor, ha hand om semestrar. Jag har hand om all nattpersonal och jag fixar hela somrarna och tar in vikarier och så. Och så har vi ett speciellt system där vi skriver in boende i, där jag lägger in när de kommer hit och lägger in alla olika förändringar. Och sen är det massor av arbete runt om. Allt ifrån att någon kommer och säger att faxen fungerar inte till att min lön blir inte rätt.

Vad vet du om vad som gäller angående rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom denna verksamhet, dvs lagar, regleringar och policys?

Ja, vi har ju olika instrument. Det finns olika klagomålshanteringar om anhöriga har klagomål. Och sen har vi ju Lex Sarah och Lex Maria, det är lite beroende på vilket område det handlar om.

Vilka vänder sig anhöriga till om de har klagomål?

Ofta till mig eller till enhetschefen. Och då kan man få hjälp med blanketter och vart man ska vända sig, telefonnummer, och allt sådant. För det ska ju gå rätt till. Vi slår inte ifrån oss om det kommer klagomål utan det måste vi ta till oss så att vi kan rätta till det.

Vilka regler och lagar tycker du är viktigast när det kommer till problemrapportering i er verksamhet, tycker du?

De är ju de här Lex Sarah och Lex Maria som finns. Och så framförallt att man trycker på att man måste anmäla om det är någonting.

Är dessa tydliga och tillgängliga?

Ja!

Vart får ni tag på sådant på er arbetsplats?

Vi har alltid upptryckta ex av Lex Sarah och Lex Maria, sekretesslagar och allting sådant. Det finns i en speciell pärm. Undrar man något kan man alltid fråga mig så tar jag fram information.

Vad görs på denna arbetsplats för att medvetandegöra vilka lagar, regleringar och policys som gäller, dvs vilka förutsättningar och rättigheter man har?

När man blir anställd, första dagen som man kommer hit, så får man den informationen i handen. Sen blir man uppmanad att man ska läsa den och är det något man har frågor om så kan man komma till mig, eller (namn på chef) eller fråga någon kollega. Vi har en tunnare informationspärm som man får här men sen har vi en tjockare som man går igenom och man har en checklista som man går igenom med den som man går brevid, så att allting är tydligt för en.

Den tunnare pärmen, är det något man får med sig hem och den tjockare, hur var det med den?

Ja, den tunnare pärmen får man med sig hem. Den tjockare pärmen finns på expeditionen, den får inte vara inlåst utan alla ska ha tillgång till den.

Anser du att det är viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar?

Ja, mycket viktigt!

Varför är det viktigt?

För att man inte bara ska veta sina rättigheter utan också sina skyldigheter. För att man inte ska vara rädd för att säga till och anmäla om det är någonting för en anmälan är inte av ondo utan den är av godo. Det är för att man ska kunna rätta till någonting som är fel.

Hur går du till väga om du skulle behöva rapportera om fel och brister i verksamheten? (Vem vänder du dig till?)

Då pratar jag med, först och främst, om det är en person som har en brist så pratar jag med den först och främst. Fungerar det så är det jättebra. Fungerar inte det så säger jag till den här personen att då får jag prata med enhetschefen, så gör jag det och sen får han ta över.

Om det skulle vara något som rör er egen enhetschef?

Ja, då får jag gå till hans chef.

Hur ska en idealbild se ut kring hur en anställd går till väga för att rapportera fel och brister?

En idealbild är att om det är ett problem som uppstår mellan anställda så ska de alltid prata med varandra först. Fungerar inte det ska de ha ett möte tillsammans med enhetschefen. Och då brukar vi kalla fackliga så att de har stöd ifrån den sidan också. Är det problem med boende och anhöriga, att de anhöriga anser att det finns ett problem så kan de skicka in anmälningar och så kommer det in till oss och så besvarar vi deras anmälan om åtgärder och om de anser att något har skett på ett visst vis, t e x mamma var smutsig och har inte borstat tänderna och skickar in en anmälan om det så måste vi ju bemöta det och ge en förklaring. Det kanske har varit hög arbetsbelastning och två kanske har varit sjuka och tyvärr så händer det då ibland att tredje person blir drabbad. Men, de brukar göra så gott de kan och det är ytterst sällan som det händer något tack och lov.

Hur tycker du den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig i en sådan situation?

Man ska ha ett vänligt bemötande och man ska se sakfrågan och inte lägga några känslor i det. Om de har blivit arga så måste man beaka det och man ska inte stå och prata emot utan man ska ta emot informationen och visa att man har förstått vad de menar.

Tycker du att detta funkar bra hos er?

Ja, det tycker jag.

I pärmarna står det också att man först ska prata med varandra om det är något mellan personal och sedan med (namn på chef)?

Ja, och det som står i pärmarna tas upp i princip på varenda arbetsplatsträff att om det är någonting, vem man ska prata med, för det är så, på stora arbetsplatser så händer det alltid någonting.

Hur upplever du att arbetsklimatet är på din arbetsplats? Finns det några omständigheter som underlättar att rapportera fel och brister i verksamheten? Finns det några begränsningar?

Arbetsklimatet är för det mesta väldigt bra. Den enda begränsningen är väl att personkemin inte är vad den borde. Det kan vara någon som tycker att nej, jag kan inte säga till honom eller henne för då blir personen bara sur och så pratar den inte med mig på en vecka. Men sådant måste man försöka att bortse ifrån för vi är här för de boende och inte för oss själva.

Hur kan man arbeta med sådant som t e x personkemin, för om personalen inte mår bra så är det ju lätt hänt att det påverkar de boende?

Det är ju det här att man trycker på att folk måste prata med varandra. Kommunikation är ju a och o. Har man den här känslan att man inte kan prata med någon så fungerar inte det, utan vi trycker på då konstant att gå och prata, ni två måste försöka att lösa detta först och främst. Den vägen är den bästa, när tredje part då som t e x (namn på chef) måste gå in då blir det genast ett tvång. Kan man lösa det på basnivå så är det mycket bättre.

Tror du att man på din arbetsplats kan bli straffad av något slag om man rapporterar felaktigheter i verksamheten?

Nej, inte alls.

Vi tänker då även på mer informella straff t e x personalen emellan?

Nej, alltså märker vi något sådant överhuvudtaget, och många kommer och pratar med mig för de tycker att chefen är lite svårare att prata med, man tycker att det blir för formellt att prata med honom utan många kommer och pratar med mig och där brukar vi lösa det.

Upplever du att man på din arbetsplats tycker att det är viktigt att anställda inklusive du själv uppmärksammar felaktigheter och meddelar om detta?

Ja, därför att det ska vara ett bra klimat för de boende. Vi kommer ju liksom in andra hand. Vi är här för att göra det bra för dem. Sedan får vi lösa våra saker på ett annat ställe. Inte på avdelningen utan det kan vi lösa, är det ett problem kan man lösa det någon annanstans men för de boende ska det alltid vara bra.

Vems/vilkas ansvar anser du att det är att ta hand om fel och brister i verksamheten av detta slag?

Allas!

Tror du att det finns någon skillnad beroende på vem man är när det kommer till begränsningar att rapportera fel på arbetsplatsen? (i fråga om kön, etnicitet, yrkeslängd/erfarenhet/titel)(Improvisera/ställa vidare följdfrågor vid behov).

Det kan t e x vara någon som kommer in helt ny, är det skillnad i acceptans?

Jo, men det kan vara någon som kommer in helt ny och säger att detta kan jag inte säga något om, men då säger jag det kan du visst för din röst är precis lika mycket värd som någon annans.

Finns det problem eller har det funnits problem som du anser inte har uppmärksammats i verksamheten?

Ja, men inte med denna enhetschef.

Har du erfarenhet av att du/alternativt någon av dina kollegor på denna arbetsplats har gått ut och rapporterat felaktigheter och brister i verksamheten externa eller internt?

Ja, jo det händer ju, i och med att vi är så många anställda så händer det ju alltid någonting tyvärr. Och, det har tagits tag i på rätt vis, både internt och externt.

Vad innebär på rätt vis?

Ja, att det har gått via rätt kanaler. Att det man har kunnat behandla här på basnivå har behandlats här och större angelägenheter som t e x ska polisanmälas har polisanmälts. Här som på det flesta andra hem har det t e x förekommit stöld av boendes pengar. Det har då polisanmälts och allt har ställts tillrätta och det har betalats ut skadestånd till den som har drabbats.

Intervju nummer 6. (2009-04-23)

Intervju med anställd 1 på kommunalt särskilt boende i Lunds kommun

Vad vet du om vad som gäller angående rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom denna verksamhet, d v s lagar, regleringar och policys? Pratas det om något eller är det något som ni introduceras i?

Ja, i viss utsträckning, men annars tar vi själva reda på det. Alla är inte lika insatta i det. Just avvikelser och så här vet ju alla om men sen är det ju mycket mycket mer än det. Det är ju mycket som man inte uttalar hur man ska göra om det är något fel. Och under dessa år har jag ju lärt mig vad det finns men det är ju många som inte vet. Det är ju inte jättebra information om det, det tycker jag inte.

Finns det någon skillnad på information i utbildningen och när ni kommer hit?

Ja mycket. Alltså utbildningen jag gick på, det är ju bara det basala. Sen när man kommer hit är det ju mycket annat som inte har fått reda på utbildningen.

Introduceras man på utbildningen i regleringar och lagar som t e x Lex Sarah?

Ja, i viss utsträckning, inte riktigt som det är i verkligheten.

Är dessa tydliga och tillgängliga?

Då har man ju det igen med information. Nej, det är inte jättebra information. Utan det kanske är mer att man hör någon som ger en information. Men, inte information från ledningen liksom. Nu har vi i och för sig en ny enhetschef, (enhetschef) kanske förutsätter att vi kan. Men det är inte jättebra information, det är det inte.

Vad görs på denna arbetsplats för att medvetandegöra vilka lagar, regleringar och policys som gäller, d v s vilka förutsättningar och rättigheter du har när du vill rapportera felaktigheter och brister?

Det beror på vad det gäller. Gäller det brister i medicindelning så är det ju avvikelser, kontakta sjuksköterskor. Är det vanvård så går vi i första hand till enhetschefen och sen får (enhetschef) ju ta tag i det. Det är ju ungefär det vi har här som det kan röra sig om.

Det är så långt ni blir informerade?

Ja. Ja just sådant här med medicin, om det missas, det vet vi ju alla att det är avvikelse och kontakta sjuksköterska. Men inom vanvård av äldre eller av personal mot varandra, det tar vi med enhetschefen.

Tror du att klimatet på denna arbetsplats tillåter att man rapporterar felaktigheter?

Det är känsligt. Med läkemedel och så, det är inte så konstigt, det är ganska öppet, det är bara att man tar en avvikelse och fyller i och där står inga namn eller så heller vem som har gjort fel så det är kanske lättare. Men om det rör sig om vanvård att man har sett någon göra något jätteolämpligt så är det nog svårare att ta det, för det är känsligt. Det är ju så på sådana här arbetsplatser också att det blir lätt gruppindelningar och hoppar man på någon så blir det mycket snack så man får tänka två gånger innan, så är det här.

Anser du att det är viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar?

Ja, det är jätte viktigt! Och det har blivit mycket bättre än vad det var innan. Sen vi fick vår nya verksamhetschef så har det blivit bättre. Och det blir bättre och bättre hela tiden.

Varför är det viktigt?

För de boende och för personalen emellan också. Det måste fungera.

Kan lagar, regleringar och policy underlätta för någon att rapportera fel om det är känsligt i arbetslaget?

Ja, givetvis! Om man är insatt i det. Om man vet om det så är det ju så klart mycket lättare att hänvisa till det. Men, som många som inte är så insatta i det, då är det kanske inte så lätt att hänvisa till någonting.

Har då något konkret förslag på hur man skulle kunna åtgärda att arbetsmiljön gör det svårare att rapportera fel?

Tydligare information. Och sen tycker jag, det är inte bara det heller, det är ju lite hur man är som människa. Hur mycket man vågar stå upp för det man tycker och inte bara gräva undan det och låta det passera. Jag tror den största biten handlar om hur man är som person och hur mycket man vill ta in informationsmässigt.

Vi har varit inne på att du går till enhetschefen men säga att denna är inblandad eller inte lyssnar, vad blir nästa steg då?

Jag har varit med om en sådan situation och då tog (enhetschef) hand om det och hjälpte mig med det. Det var jag och en personal emellan. Och vi löste det men (enhetschef) har ju ändå kvar det, alltså om det händer igen, så att (enhetschef) kan ta tag i det, det gjorde (enhetschef), inte tillräckligt snabbt tyckte jag för det var en ganska allvarlig sak men (enhetschef) tog tag i det. Men om (enhetschef) inte skulle lyssna så hade man nog fått ringa facket kanske och rådfråga med dem. Nu har jag aldrig gjort det men jag kan tänka mig att jag hade gjort det.

**Hur tycker du den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig i en sådan situation?
Tycker du att detta funkar bra hos er?**

Personal emellan så beror det på vem man talar med. Om det är någon speciell person som har gjort någonting kanske någon vill skydda det och förmildra det och sen finns det kanske andra som tycker precis likadant. Det är jätte olika.

Men hur tycker du att man ska bli bemött? Vad hände den gången du gick till (enhetschef)?

Jag blev så upprörd att jag fick gå hem från jobbet. Det var ju lite hot och våld inblandat i det. Och jag var jätteupprörd. Jag har aldrig varit ledsn på jobbet, men jag var jätteledsen då. Och då är det ju aktuellt med ett akut möte den dagen tycker jag för att reda upp vad som har hänt, för att det inte ska fortsätta och bli prat och men då blev det inget utan jag fick gå hem och sen kom jag tillbaka på måndagen och då var det samma veva igen med den här personen, (arbetskollega). Sen, det dröjde nog, (enhetschef) tog ett samtal med honom på måndagen, men tog inte ett samtal med mig förrän några dagar efter, om inte en vecka efter. Och sen ett samtal med oss båda två ytterligare en vecka efter tror jag att det var. Så jag tyckte att det dröjde för länge, för jag mådde inte bra. Jag tyckte det dröjde för länge just i den situationen så tyckte jag att det var ganska akut.

Så, att agera snabbt är viktigt?

Ja, det underlättar. Speciellt, man måste kunna arbeta tillsammans.

Hur upplever du att arbetsklimatet är på din arbetsplats? Finns det några omständigheter som underlättar att rapportera fel och brister i verksamheten? Finns det några begränsningar?

Ja, det är ju det jag har varit inne på innan. Gruppindelningar. Det som underlättar är att man är mer medveten om hur man kan gå till väga och vad man har rätt till.

Tror du att man på din arbetsplats kan bli straffad av något slag om man rapporterar felaktigheter i verksamheten?

Ja, inte öppet såklart, men då har vi det här med gruppindelningar igen. Man kan bli utfrysad, bli lite pikad och jag har varit med om det också. Man blir lite, inte av alla givetvis men man kan bli lite utanför av vissa och få lite kommentarer efter sig och så för att man har rapporterat något som man tycker är fel.

Upplever du att man kan bli bestraffad från högre instans, t e x via sämre lönesättning eller så?

Nej, det känner jag inte. Utan det är just inom arbetsgruppen.

Upplever du att man på din arbetsplats tycker att det är viktigt att anställda som du själva uppmärksammar felaktigheter och meddelar om detta?

Ja, det tycker jag, speciellt då vår enhetschef, (enhetschef) tycker att det är viktigt att det ska vara klara riktlinjer, (enhetschef) jobbar ju med det.

Tror du att man tycker att det är viktigt bland personalen?

Det är olika. Vissa vill ju förbättra sig och vissa vill inte utan tycker att det är trams och att man istället ska fortsätta i vanliga mönster. Medan vissa tycker att det är jättebra med nya riktlinjer och jag själv tycker att det är bra!

Vems/vilkas ansvar anser du att det är att ta hand om fel och brister i verksamheten av detta slag?

Alla som är anställda ju, det är det ju. Ser jag någonting så är det ju mitt ansvar att rapportera det och sedan har ju de som tar emot det ett ansvar. Det ligger på alla.

**Tror du att det finns någon skillnad beroende på vem man är när der kommer till begränsningar att rapportera fel på arbetsplatsen?
(i fråga om kön, etnicitet, yrkeslängd/erfarenhet/titel)(Improvisera/ställa vidare följdfrågor vid behov).**

Nej, det tycker jag inte.

Finns det problem eller har det funnits problem som du anser inte har uppmärksammats i verksamheten?

Nej, inte nu. Förr kan jag säga att det var väldigt, väldigt, väldigt mycket. Det var väldigt luddigt att komma hit, man gjorde som man ville, men det är mycket bättre nu på grund av att vi har fått en ny enhetschef.

Vad gör (enhetschef) annorlunda?

Vad ska jag säga, den förra chefen tog lite lättare på saker. Men lite för lätt, angående allt som har med fel och brister att göra. Men (enhetschef) tar ju tag i det och ser till att alla följer det. Och gör man inte det så blir det samtal. Det uppmärksammas mer. Innan var det en liten tillsägelse bara och så var det bra. Men (enhetschef) följer upp det. Det kanske är det som är skillnaden, man har ögon på sig och det är ju bra.

Har du erfarenhet av att du/alternativt någon av dina kollegor i din närhet har gått ut och rapporterat felaktigheter och brister i verksamheten externa eller internt?

Det är ju det som nämnts innan, externt vet jag ingen som har gått ut, inte vad jag vet.

Intervju nummer 7. (2009-04-23)

Intervju med anställd 2 på kommunalt särskilt boende i Lunds kommun

Vad vet du om vad som gäller angående rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom denna verksamhet, d v s lagar, regleringar och policys?

De flesta känner jag till. Jag vet mina skyldigheter om det skulle uppstå någonting.

Vilka är dina skyldigheter?

Märker jag att det är helt fel. Vet att det finns de här Lex Sarah och Lex Maria, kan inte skilja riktigt på dem.

Är dessa tydliga och tillgängliga?

Ja. Det ska finnas i instruktionspärmen när man börjar här.

Vad görs på denna arbetsplats för att medvetandegöra vilka lagar, regleringar och policys som gäller, d v s vilka förutsättningar och rättigheter du har?

Är det något nytt så informerar sjuksköterska eller chefer.

Blir man informerad om att man ska söka upp i pärmen, på vilket sätt förmedlas dessa rättigheter och skyldigheter?

Man får den här pärmen och läsa igenom när man börjar här. Sen är det upp till var och en att läsa den men. Gör jag inte det vet jag inte mina rättigheter.

....och skyldigheter?

Nej.

Anser du att det är viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar?

Ja. Det tycker jag. Det måste finnas, det är mer och mer som kommer fram. Det var inte det samma när jag började. Idagens läge så vet man att skickar jag iväg en Lex Maria så kommer det till Masens kännedom.

Varför är det viktigt?

Den som får vård ska få den vården de ska få utan att det missgynnar någon.

Hur går du till väga om du skulle behöva rapportera om fel och brister i verksamheten? Vem vänder du dig till?

Till Sjuksköterskan, är hon inte här skriver jag själv. Chefen också när han är här men i regel går det genom sjuksköterskan.

Är det ni som rapporterar till sjuksköterskan som rapporterar till enhetschef?

Om sjuksköterskan inte är här blir det rapport till han, enhetschef, men i regel skriver jag en också. Sen skriver de in det i datorn på MAS.

Hur tycker du den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig i en sådan situation? Tycker du att detta funkar bra hos er?

Ja... visst jag tycker det fungerar bra i mångt och mycket. Det är någon gång det har fallerat.

Vad är det som kan vara problem då?

Jag kan ta som exempel förra året. Då hade vi lite strul med våra semestervikarier som inte blev delegerade. Att gå med två som inte är delegerade så ska man hålla reda på 18 st och själv ha hand om all medicin och insulin. Slutligen blev det att jag själv glömde... ge medicin och rätt så viktig medicin dessutom.

Det problemet fick du inte gehör för då?

De ifrågasatte dagen efter och jag sa jag har gjort fel. Jag menade att det måste komma till MASENS kännedom att här inte är delegerad personal jag hinner inte med.

Hur upplever du att arbetsklimatet är på din arbetsplats? Finns det några omständigheter som underlättar att rapportera fel och brister i verksamheten? Finns det några begränsningar? Något som försvårar detta?

Nej det tycker jag inte. Om det uppstår något brukar vi prata med varandra också. Nu delar vi upp de boende så att undvika alla de missar som vi haft.

Blir det inte gruppträck då att man inte vill rapportera fel av den orsaken?

Nej. Jag för min egen del skulle inte dra mig för att rapportera om det vore något fel.

Om det kan vara något med arbetsklimatet, bland kollegor som kan göra det mer komplicerat att rapportera?

Ibland har jag gått till kollegor om det är något lite fel, men då ger jag dem en vecka innan jag rapporterar eller går vidare.

Tror du att man på din arbetsplats kan bli straffad av något slag om man rapporterar felaktigheter i verksamheten?

Nej. Det måste göras.

Vems/vilkas ansvar anser du att det är att ta hand om fel och brister i verksamheten av detta slag?

Sjuksköterskornas.

Tror du att det finns någon skillnad beroende på vem man är när der kommer till att rapportera fel på arbetsplatsen? I fråga om kön, etnicitet, yrkeslängd/erfarenhet/titel.

Ja. Har man jobbat här en kortare tid drar man sig nog för att gå vidare.

Finns det problem eller har det funnits problem som du anser inte har uppmärksammats i verksamheten?

Ja. Chefen visste om det. Jag gick till chefen och sa vad det rörde sig om men det hände liksom ingenting. Sen hade vi ett möte i gruppen där jag fick reda på att problemet funnits länge. Då gick jag och en sjuksköterska vidare och försökte få bort chefen. Det var ingen chef vi ville ha som inte gjorde något och detta.

Förra enhetschefen?

Ja.

Vart gick ni då?

Vi skickade papper till enhetschefens högste chef. Sen blev vi kallade dit och fick sitta med hundhuvudet.

Blev ni straffade för det då?

Nej..vi fick i princip ta tillbaka anmälan. Hon tyckte liksom att hon gjort vad hon kunnat. Det var alltså problem med personal som kunde göra sig illa på arbetsplatsen. Fast vi rapporterade till henne så tyckte vi inte att det hände något.

Men denne enhetschef blev avsatt sen?

Nej, hon är på ett annat ställe.

Har du erfarenhet av att du alternativt någon av dina kollegor gått ut och rapporterat felaktigheter eller brister i verksamheten internt eller externt?

Nej. Inte vad jag vet.

Intervju nummer 8. (2009-05-04)

Intervju med Annelise Håkansson, central verksamhetschef för äldreomsorgen i Lunds kommun

Skulle du vilja berätta lite om din bakgrund, hur länge har du arbetat inom vård och omsorgsförvaltningen i Lund o s v?

Jag är sjuksköterska, det är min bakgrund sen lång tid tillbaka. Det har det varit sen 1971. Då jobbade jag som avdelningsföreståndare, klinikföreståndare och projektledare inom psykiatrin. Min första erfarenhet av kommunen var i Staffanstorps kommun där jag jobbade som projektledare för ädelprojektet, ni kommer ihåg när man skulle föra över viss verksamhet från regionen till kommunen. Man förde över all hemsjukvård äldreboenden. I Lunds Kommun har jag jobbat som chef på olika nivåer nu i femton år. Vi ändrar ju om organisationen i Lunds kommun ungefär varje gång det är val, så att vi har hade ju kommunalnämnden om ni kommer ihåg och nu är vi en enda stor förvaltning och i den här konstellationen kan man säga att jag jobbat sen 2000.

Ni befinner er mitt uppe i en omorganisation?

Man kan säga så här: nu befinner vi oss i en ny omorganisation sen första november 2008. Tidigare hade vi en geografisk indelning av äldreomsorgen, norr öster och söder. Då var jag verksamhetschef för norr. Nu har vi en verksamhetsindelning så jag är verksamhetschef för särskilda boenden förutom entreprenaden.

Vad vet du om vad som gäller angående rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom er verksamhet, dvs lagar, regleringar och policys?

Vi styrs ju av ett antal lagar inom äldreomsorgen. Dels socialtjänstlagen sen hälsosjukvårdslagen, offentlighetsprincipen sen tappade jag en som har med hälso- sjukvårdslagen och göra. Vi har ett antal lagar. Om man tittar på Socialtjänstlagen Så är en viktig lag ju Lex Sarah, när det gäller att anmäla och påtala fel och brister i verksamheten och motsvarande i HSL är ju Lex Maria. Det är väl de som allra tydligast finns och reglerar när det gäller felaktigheter som gäller den enskilde brukaren.

Hur arbetar ni för att tydliggöra dessa lagar för de anställda ute i verksamheten? Anser du att dessa är tydliga och tillgängliga?

Lex Maria och den avvikelshantering som är knuten till dig gällande hälso- och sjukvård den är väldigt väl förankrad. Den vet alla, den är väldigt etablerad. Alla blanketter finns på nätet den har en lång, lång historia. Även vid minsta lilla fel anmäler man det på en avvikelseblankett det kan handla om hälso- och sjukvård, rehabilitering, felmedicinering, allt som har med hälso- och sjukvård att göra. Lex Sarah är lite känsligare. Dels är det en förhållandevis ny lag även om den funnits ett antal år. Men vi försöker informera alla nya anställda om detta. På samma sätt finns det ju rutiner, riktlinjer och blanketter på nätet även där. Men här handlar det mycket om förhållningsätt och bemötande och det är arbetskamrater som reagerar på andra arbetskamrater, det är inte alltid så lätt. Lex Sarah är alltså allvarliga brister som personal gör sig skyldiga till: det kan vara våld, extremt dåligt bemötande, missbruk någon personal missbrukar någon vårdtagare.

Finns det någon tydlig avgränsning till vad som anses allvarligt?

Jag tycker att det finns det. Sen är jag lite osäker på om vi har en identisk syn på det mellan länsstyrelse och kommun, jag är lite osäker på det. Det står i anvisningarna att det är allvarliga saker man anmäler. Om en personal anmäler något enligt Lex Sarah så kommer det omedelbart till mig och jag påbörjar en utredning, och då kan jag konstatera att detta är inte vad jag skulle mena med en allvarlig händelse, men jag utreder den ändå, jag behandlar den som en Lex Sarah anmälning. Det är ju också så att man kan skicka anmälan direkt till länsstyrelsen och man kan skicka den direkt till nämnde. Utöver direkt till mig eller sin närmaste chef.

Får du del av alla Lex Sarah som går till enhetscheferna?

Ja alltid. Det är så få vi pratar om. Om vi jämför med vanlig avvikelse hantering enligt HSL där vi kanske har hundratals.

Lex Maria?

Det som kan leda till Lex Maria. Så hade jag på mitt område förra året 2 st. Vad som är problemet och som vi håller på att titta över och nästan är klara med att vi har ingenting som motsvarar avvikelshantering enligt SOL så som vi har enligt HSL. Vi har en avvikelserapport enligt HSL, låt oss säga att en undersköterska har glömt att ge medicin. Då anmäler hon det men det leder inte till en Lex Maria anmälan det är bara allvarliga skador som går dit. Man tittar på det och konstaterar ok, detta var glömt och det var klantigt, varför glömde man det och finns det rutiner vi sak förändra men det blir ju ingen Lex Maria anmälan. När det gäller Lex Sarah finns det inget motsvarande gällande avvikelshantering. Säg att man har en arbetskamrat där man tycker lite mer allmänt att personen behöver skärpa upp sitt bemötande, inte så att någon kommer till skada fysiskt eller psykiskt men alltså vill väcka en tankeställare. Då finns det ingenting annat än skarpt läge att man skickar en Lex Sarah. Och där tycker vi att vi behöver en avvikelshantering även enligt SOL. Säg att man har glömt gått hem till en vårdtagare, det har inte hänt något allvarligt man kom på det efter två timmar. Det kan man inte säga vara en Lex Sarah anmälan men det borde generera en avvikelserapportering.

Men om man då gjorde detta flera gånger skulle det kunna bli en Lex Sarah utav det?

Det är inte säkert därför att det handlar om ett allvarligt fel eller försummelse som ska ha lett till någon form av lidande. Däremot om man hade en avvikelshantering systematisk enligt SOL likt den inom HSL då hade man kunnat titta på varför glömmes man detta. Att man glömmes det en gång varför glömmes man det flera gånger?

Den avvikelserapporteringen finns inte på det sättet?

Den håller vi på att jobba fram, den ska likna den vi har enligt HSL vi ska ha in då på kapita. Våldigt nära men vi har inte haft det så innan och vi har det inte fullt ut ännu men det är på gång.

Det är du som tolkar om det är en Lex Sarah när den hamnar på ditt bord?

Nej jag gör inte det, jag tolkar allt som Lex Sarah. När jag får en anmälan enligt Lex Sarah av en medarbetare så hanterar jag den som en Lex Sarah. Sen kan jag tycka att det här kanske egentligen inte är så allvarligt som lagen säger att det kräver men jag gör inte den bedömningen utan har man som personal skickat in vilket kräver rätt så mycket civilt mod och kompetens. Jag tycker att det är jätte viktigt att man inte då som verksamhetschef förminskar det och säger att det här inte är något jag vill utreda jag utreder allt. Nu är det inte så många så det är inte så betungande.

Varför är det viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar?

För att vi är en offentlig verksamhet som har ansvar för människor som ofta kan befinna sig i vanmakt och i en beroendeställning. Det är ju jätte viktigt att vi ger en god vård och omsorg och att det då också finns lagar som reglerar det om vi inte skulle göra det. Och det är viktigt att man jobbar med kvalitetsutveckling att man har en egen kontroll, att man kan kontrollera sin egen verksamhet och att man när man gör fel kan dra slutsatser om varför det blev fel här. Är det ett organisation problem är det kompetensbrist hos de anställda. Sen är det viktigt att ha föreskrifter och policys kring hur de här lagarna ska hanteras så att det blir tydligt och alla anställda vet vad som gäller.

I fallet med gråzon varför blir det viktigt att man reder ut det?

Jag tycker det är viktigt eftersom jag är rädd att vi tappar om vi inte har en avvikelshantering som är skarp. Där inte normala brister inom SOL området är jag rädd att vi missar dem. De allra flesta är ju klara över att det ska vara allvarligt när man anmäler enligt Lex Sarah och då har vi ingen rutin för hur vi anmäler om det inte är så allvarligt som Lex Sarah.

Skulle dessa nya regler gälla även för entreprenaderna?

Absolut. Alla regler som gäller för våra boenden gäller för entreprenaderna.

Hur går en anställd inom äldreården till väga om den skulle behöva rapportera om fel och brister i verksamheten? Vem vänder den sig till?

När det gäller avvikelse enligt HSL, säg att det är en undersköterska som glömt medicin då säger hon till sjuksköterskan sen rapporteras det in och kommer till ansvarig enhetschef och ser att oj, oj ,oj detta var 10:de gången den här undersköterskan glömde medicin nu måste vi agera. När det gäller avvikelse enligt SOL så hoppas jag ändå om det inte gäller en Lex Sarah att man ändå påtalar det för sin närmaste chef. Ofta vid Lex Sarah är det också så att man går till sin närmsta chef. Vår personal, våra medarbetare och undersköterskor har idag inte tillgång till vårt intranät det är på gång. De behöver alltså hjälp att trycka fram dessa blanketter. Så då kommer de först och berättar och så hjälper chefen till att trycka fram blanketter. Dessa ligger på intranätet. Ibland hjälper man också till att skriva, att man har ett samtal kring detta och skriver. Så får jag det och då tittar jag på vad jag behöver göra. Ibland utreder jag det själv och ibland är det mindre lämpligt att jag gör det och då ber jag en av mina PA konsulter att göra det, kan vara lite olika sen rapporteras det till nämnden.

Hur följer ni upp anmälningar?

Jag följer ju upp det fram till att ärendet är avklarat så att säga. Att vi kan leda i bevis att detta har hänt. Ibland finns det någon som sett det ibland finns det ingen som har sett det och då får man göra en bedömning är det troligt eller är det inte troligt. Då kan det vara lite svårt, man får titta bakåt, prata med arbetskamrater. Under tiden man utreder är ofta den personalen som är berörd avstängd. Ibland konstaterar man att det inte var så här och då kommer de tillbaka till arbetet, Ibland konstaterar man att det var så och då kan det bli om förflyttning eller tom tal om uppsägning. Sen följer länsstyrelsen upp detta en gång om året, alla Lex Sarah anmälningar.

Hur tycker du den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig i en sådan situation, har ni några riktlinjer för detta?

Det här är ju cheferna som får ta emot detta. Vi har inga skriftliga riktlinjer på hur man ska bete sig i en sådan situation. Däremot pratar man om det i chefsgruppen. Vi har en allmän riktlinje när det gäller hantering av klagomål och hur man som personal ska förhålla sig till det. Men det är inte riktigt samma sak. När det gäller Lex Sarah är det ju jätteviktigt att inte skuld belägga på något sätt eller bagatellisera utan att lyssna och ta det på allvar för som personal känner man sig redan skuldbelagd när man anmäler det är det här kollegiala tänket. Det är en stor grej att göra. När jag sitter i sådana situationer brukar jag påtala att jag tycker det är jättebra och viktigt att de kommit för att berätta detta här och att jag förstår att det krävts mycket mod och kraft för att göra detta.

Hur upplever du att arbetsklimatet är på din arbetsplats? Finns det några omständigheter som underlättar att rapportera fel och brister i verksamheten?

Någonting som jag tror underlättar är ju den organisationen vi har kring samverkan..avtal. T ex arbetsplatsträffar varje enhet har träffar e gång i månaden, totalt nio om året.

Varje äldreboende?

Nej. Normalstort äldreboende har 48 st lägenheter och då är det uppdelat i 6 enheter och vissa har organiserat så att de har träffar på enskild enhet men de flesta har dubbelenhetsmöten. Så det är inte en jättestor personal grupp, det kanske är en 10- 12 max 15 personer. Det tror jag underlättar att ta upp saker, därför det finns ett forum.

Där är alla anställda med?

Ja. Man företräder sig själv.

Tror du att det finns informella förutsättningar som underlättar eller begränsar möjligheterna till vissling inom verksamheten?

Vård och omsorg är en väldigt mångkulturell arbetsplats, jag räknade på det och kom fram till att 30 procent av de anställda har en annan bakgrund än den svenska. Och det innebär att man inte har svenska som sitt modersmål vilket gör att det kan bli språkförbistringar, man missförstår varandra. Även om det hörs och låter som om man talar väldigt bra svenska så finns det något bakom som gör att man inte förstår subtiliteten i språket. Det tycker jag vi stöter på ibland vi får konflikter på arbetsplatser för att man inte riktigt förstår varandra. Ibland händer det att vi får konflikter mellan personal som kommer från länder som krigar med varandra så tar man med sig den konflikten till arbetsplatsen. Det är inte så vanligt men det har hänt och det är jättejobbigt. Jugoslavien och så, kommer man då från olika delar så visst finns det sådana saker som är jättejobbigt men som inte är att skriva bort men som vi måste hantera. Sen är det ju en tillgång också att vi är mångkulturella. Språkmässigt är det ju en oerhörd fördel, vi har ju boende som kommer från olika länder och då kan vi hitta nästan vilket land som helst bland våra medarbetare, det är en resurs. Vid demens försvinner andraspråket.

Har du erfarenhet av att någon som anmält felaktigheter uttryckte att den känner sig bestraffad eller har fått negativa konsekvenser av detta?

Nej. Jag tror att det kan förekomma men har ingen egen erfarenhet.

Följer ni upp den anmälade personen?

Ja. Vi följer upp hos både den som anmäler och blir anmäld. Vi erbjuder generellt företagshälsovård och samtalsstöd för bägge parter.

Idealiskt hade ju varit om man anmälde sig själv.

Jag hade en situation där en både fick rivsår på armarna, det var någon som hörde men det hade ju varit bra om denna person hade kunnat komma och erkänna.

Tycker att det är viktigt att anställda som du själv, uppmärksammar felaktigheter och meddelar om detta?

Ja.

Vems/vilkas ansvar anser du att det är att uppmärksamma och rapportera om fel och brister i verksamheten av detta slag?

Den som ser det.

Tror du att det finns någon skillnad beroende på vem man är när det kommer till att rapportera fel på arbetsplatsen? (i fråga om kön, etnicitet, yrkeslängd/erfarenhet/titel)

En sak som vi ser är att det inte är ovanligt att timanställda kommer och anmäler. Man kommer ny, man ser saker som andra blivit hemmablinda för. Det är det enda som jag tänkt för att jag tyckt tufft, komma ny och våga. Annars kan jag inte se att det skiljer sig med kön eller etnicitet å sådant men vi har ju inget jätte underlag att titta på. Nu har vi precis gjort länsstyrelsens uppföljning och då tror jag att vi hade totalt i hela förvaltningen 6 eller 7. Men det är ju ingen mängd man kan dra några slutsatser från.

Finns det problem eller har det funnits problem som du anser inte har uppmärksammats i verksamheten?

Det tror jag. Kanske inte några riktigt grova eller bekymmersamma saker men visst kan vi missa i bemötandet eller att man har ett dåligt engagemang.

Har du erfarenhet av att någon rapporterat felaktigheter och brister i verksamheten externt, direkt till media t ex?

Ja tror det har förekommit. Jag hade en Lex Sarah där man gick direkt till Länsstyrelsen men då gick man också till enhetschefen så den fick kännedom.

Sen tror jag också vi haft situationer, inte Lex Sarah situationer, där medarbetare gått direkt till pressen samtidigt säger medarbetarna att dessa försökt påtala detta men det har inte hänt något. Det är inte ofta men det har förekommit och den rätten har man ju.

Vad tycker du om att man går ut och rapporterar externt?

Jag är ju glad om man börjar prata internt, det uppskattar ju jag och jag hoppas de flesta medarbetare känner att de kan göra detta. Jag tror det blir en bättre förutsättning att komma tillrätta med problematiken om man går den vägen.

Även om regler och policys finns vad finns det utöver detta som begränsar?

Jag tror en begränsning är att vi är ju flockdjur. Vi vill ju bli uppskattade, vi vill vara i en gemenskap, omtyckta, vi vill inte utsätta oss för att bli utstötta. En arbetsplats är ju ett socialt sammanhang. Om jag påtalar saker som är fel men som bara jag tycker är fel och ingen annan så riskerar jag ju att bli utstött ur gruppen och får inte vara med i gemenskapen. Det kan vara en förklaring.

Intervju nummer 9. (2009-04-27)

Intervju med Karin Mars, verksamhetschef på beställarenheten för vård- och omsorgsförvaltningen i Lunds Kommun

Skulle du vilja berätta lite om din bakgrund, hur länge har du arbetat inom vård och omsorgsförvaltningen i Lund o s v?

Jag har arbetat här sen 2000 så det blir 9 år. Jag är socionom och har bakgrund inom den övriga socialtjänsten och inom psykiatrin. Så jag har jobbat inom dessa på olika befattningar breda och specialiserade. Hit kom jag 2008 som samordnare för biståndshandläggarna.

Vad vet du om vad som gäller angående rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom er verksamhet, d v s lagar, regleringar och policys?

Vi har ju system för klagomålshantering och synpunkter kommunövergripande och vi har rutiner för detta inom förvaltning. Vi har ju en myndighetsfunktion så det är ju vårt uppdrag att ta emot klagomål föra vidare för att förbättra verksamheten. Hittar vi brister gör vi internt en form av rapportering som vi rapporterar till verksamhetschefen och omedelbart till länschefen. Sen håller vi på nu, i den nybildade kvalitetsenheten att tydliggöra dessa rutiner. Här jobbas det också fram en avvikelse hantering för socialomsorgen, vi har ju för HSL. Sen har vi ju Lex Sarah.

Är dessa tydliga och tillgängliga för de anställda inom de organisationer, Carema och Attendo, som utför arbete åt kommunen?

Ja det är de. Det finns med i förfrågningsunderlaget. Det har ju sina egna rutiner och de tittar vi ju på. Kommer det ett klagomål till mig på något som har hänt inom Attendo eller Carema så ger jag Verksamhetschefen där i uppdrag att rapportera. De har ett eget uppbyggt system och det ingår i företagsunderlaget då de följer Lex Sarah.

Vad görs inom vård och omsorgsförvaltningen för att medvetandegöra vilka lagar, regleringar och policys som gäller, d v s vilka förutsättningar och rättigheter alla de anställda inom Carema och Attendo har?

Vad handlar detta om? Entreprenaderna eller? Jag blir förvirrad? Handlar det om avvikelse hantering? För jag frågande vad det handlade om?

Whistleblowing, att man går ut och uppmärksammar ett problem. Vi undrar om du vet vad som gäller inom entreprenad äldrevården.

Alltså, de har sina egna system. Sen följer ju de Lex Sarah och Lex Maria som oss andra. Det förutsatt jag att de kan.

Vad är din roll när det kommer till att behandla eventuella olagligheter eller problem som lyfts inom entreprenad belagd vård och omsorgs verksamhet i Lund? Har du ens en roll?

Klagomålet kan ju komma till mig. Utifrån från någon anhörig. Då är min roll att omedelbart vända mig till verksamhetschef inom den aktuella verksamheten och begära in en rapport.

Att verksamhetschef gör en rapport?

Sen får jag till ställning till om vi behöver gå vidare och fördjupa rapporten, behöver jag göra någon tillsyn? Det är upp till mig att avgöra sen går detta till nämnden som en anmälan och där kan nämnden påkalla ytterligare åtgärder.

Anser du att det är viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar?

Oerhört viktigt. Dessa regelsystem är till skydd för den enskilde men har också syfte för att utveckla verksamheten.

Hur tycker du den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig i en sådan situation? Tycker/Tror du att detta funkar bra hos er?

Att lyssna in, lyssna mycket aktiv. Att omedelbart agera och ta reda på vad som hänt. Är det någon som har drabbats? Finns det ytterligare information som kan inhämtas? Den som drabbats måste kunna få hjälp omedelbart. Om det är någon personal som brutit så måste det omedelbart åtgärdas. Ta ställning vad som måste göras för att det inte ska hända igen. Det kan handla om avstängning eller andra disciplinåtgärder. Ta fram fakta, lyssna, konkretisera, göra handlingsplan och sedan följa upp.

Vad har du för uppfattning om arbetsmiljön gällande vissling på arbetsplatser inom ditt ansvarsområde? Finns det några omständigheter som *underlättar* att rapportera fel och brister i dessa verksamheten?

Jag vet inte vad du menar med verksamhetsområde? När det händer något tar jag ju reda på, kan det komma rapporter till mig. Då vill jag veta hur har de åtgärdat, vad har de gjort hur följer de upp det?

Då kan det bli aktuellt att kolla på vilka rutiner som gäller och så?

Ja.

Ni tittar inte på/vet ingenting om arbetsmiljön?

Kan jag inte svara på.

Finns det begränsningar som kan försvåra att man går ut och rapportera?

Kan jag inte svara på.

Tror du att man runt om i vård och omsorgsverksamheten i Lund och på din arbetsplats kan bli straffad av något slag om man rapporterar felaktigheter i verksamheten (visslar)?

Nej det tror jag inte. Jag kan inte svara på verksamheterna ute. Men det kan jag svårtligen tänka mig. Ledningen har uttryckligen sagt att det är viktigt att rapportera in fel och brister. Så ledningen står ju bakom ett sådant agerande?

Rapportera in, då menar du att det går från Carema och Attendo in till er?

Jaha, ni är på Carema och Attendo? Jag måste fråga jag vet inte var ni är? Det är klart att Attendo och Carema är egna företag.

Det är därför det är intressant att koma hit och fråga om det fungerar på liknande sätt.

Du frågar inte om samma sak, du frågar om förvaltningen sen Carema och Attendo jag blir rätt så förvirrad.

Fokus ligger på entreprenaderna.

Ja. Ok.

Är det något du vill ändra då?

Nej, nej för det är ju samma regelsystem det är rapporteringen emellan det handlar om.

Vi kommer gå ut till både ett kommunalt äldreboende och ett entreprenad belagt äldreboende och är intresserade av eventuella skillnader och hur systemen funkar.

Då är jag med.

Tycker att det är viktigt att anställda som du själv, uppmärksammar felaktigheter och meddelar om detta?

Ja.

Vems/vilkas ansvar anser du att det är att uppmärksamma och rapportera om fel och brister i verksamheten av detta slag?

Vars ens. När vi jobbar nu med klagomålshantering och så ska det ju ut i hela verksamheten, längst ut. Och det är ju svårt när vi är en så stor förvaltning med nästan 2,5 tusen anställda men alla ska vi ha detta i ryggmärgen.

Tror du att det finns någon skillnad beroende på vem man är när det kommer till att rapportera fel på arbetsplatsen? I fråga om kön, etnicitet, yrkeslängd/erfarenhet/titel.

Hoppas jag inte. Det hoppas jag verkligen inte.

Vad innehåller en så kallad kravspecifikation som utställs gentemot en privat organisation som utför arbete åt kommunen? Främst sådant som har med ovanstående att göra.

Vi ställer samma krav på entreprenaderna som på vår egen verksamhet. Det är ingen skillnad. Vi har granskat dem mycket mera än vår egen verksamhet. Vi har samverkansgrupper på entreprenaderna som vi träffar enligt avtalet två gånger per år. Attendo träffar vi fyra när det gäller boenden. Det finns ju kundvalet också i hemvården, dem träffar vi ju också. För att följa upp informationsbehov, förändringar i organisationen, förändringar i personalomsättning, förändringar i vårdinnehållet och inte minst klagomål och synpunkter, fel och brister som uppkommit i verksamheten. Vi följer ju inte upp på våra egna boenden, det ska vi börja göra nu med den här nya kvalitetsenheten i den här nya organisationen och där kommer det att behandlas på samma sätt.

Hur ofta träffar ni Carema per år?

Jag vet inte, för där är inte jag med. Det är osäkert i vilken del av organisationen jag ska finnas med när det gäller uppföljning. Jag har bara erfarenhet av Attendo än så länge.

Men där finns andra?

Ja, Seth och det är kvalitetschefen.

Men det funkar på samma sätt?

Ja, ja det gör det va? Så nu ska vi börja följa upp vår egen verksamhet på samma sätt.

Har det kännas som om det har funnits behov av att följa upp det tydligare?

Nej det har inte funnits behov av att följa upp det tydligare. Det har ju funnits per automatik i systemet gällande entreprenaderna. Att man har en samverkan och uppföljning. Det har inte legat i vårt system men nu kommer vi dit. Från vår sida startar vi första april, så sen som första april ska vi följa upp var enda en som bor i särskilt boende i Lund. Alla kommer få besök av en handläggare, samma person.

Särskilt boende, det är inte äldreboenden?

Jo, jo. Detta ska ju sen sammanställas här hos oss sen rapporteras det vidare till kvalitetsenheten. Sen gör de en tillsyn över verksamheten: vad har ni för personal, personalutbildning, bemanning, policy, aktiviteter och stimulanser. Så blir det en tillsyn av verksamheten som bygger på de intervjuerna som nu görs. Den tillsynen ska också göras på entreprenaden.

Även inom entreprenaderna har ni inte gjort några intervjuer tidigare?

Det kommer nu, de ingår. För detta handlar bara om boende inte hemvårdnad?

Ja.

Bra.

Vilka möjligheter till insyn i Caremas och Attendos verksamheter har Kommunen? Vill du lägga till något där?

Nej det behövs inte, vi ha ju samverkansgrupperna och man gör ju brukarundersökningar via närstående undersökningar så vi har god insyn och träffar ju cheferna kvartalsvis.

Vilka möjligheter att reglera och styra Caremas och Attendos verksamheter har Kommunen?

Ja genom avtal, genom uppföljningen så kan man ju påpeka att det här följer ju inte avtalet eller det här är en avvikelse från avtalet eller om vi ska vara nöjda med er så måste ni uppfylla detta och detta, så det är ju en viss styrning. Hittar vi brister så är ju vi tydliga med att vi är inte nöjda med er verksamhet, utan vi vill se att ni åtgärdar det. Och sedan träffas vi ett kvartal senare och då följer vi upp de här åtgärderna. Så det är ju ett sätt att styra. Sen är vi ju inte inne i verksamheten och styr utan det är ju genom uppföljningen som vi kan styra, genom att tala om vad vi är nöjda med och vad vi inte är nöjda med. För ska de ha kvar sina tjänster här så måste ju vi vara nöjda med dem.

Hur har man kommit överrens om att den här kravspecifikationen ska finnas och finns det något som lutar mot att man skulle kunna ta bort denna?

Kravspecifikationen följer lagen om upphandling, så att den ska finnas med. Vi måste kunna tala om vad det är vi vill köpa för någonting. Den finns enligt lagen. Sedan finns ju LOV.

Vad tar ni störst hänsyn till, kvalitet eller tittar man på den ekonomiska biten?

Kvalitén.

Så om ni får ett lägre bud tar ni ändå den med högst kvalité?

Ja, nu vågar jag inte, nu kommer jag ju inte ihåg hur det såg ut ju i den här upphandlingen och resultatet. Det finns det ju andra som kan svara på som var aktiva i det hela som Lars Johansson. Men alltså kvalitén var ju det man satt säga ville betala för. Det man ville betona och fokusera på.

Men av egen erfarenhet så vet vi ju att Carema har kunnat komma till en verksamhet där Attendo tidigare funnits och sköta vissa delar därför att det har kunnat lägga ett lägre anbud.

Alltså priset har ju betydelse naturligtvis. Men kvalitén är ju i fokus. Man får ju inte skära ned på kvalitén och de kvalitetskrav som vi ställer utan där lägger vi ju en ribba.

Kan det vara problematiskt när offentliga värden angående öppenhet krockar med uppfattningar typiska för den privata sektorn angående organisationers/företags integritet och slutenhet?

Ja, vilken fråga.

Ja det vill säga har ni stött på något problem helt enkelt när ni vill ha insyn och titta in och de känner att nej ni kan inte få?

Nej, aldrig, aldrig. Det har vi inte gjort.

Tror du att det finns generella, tydliga skillnader angående hur renodlat kommunal och entreprenad belagd äldrevård bedrivs?

Ute i praktiken? Nej, det tror jag inte. Det tror jag inte. Nej, det som blir väldigt tydligt när man går ut till entreprenaderna det är ju, vad det är som de erbjuder, alltså vi har ju en kravspecifikation och så får de tala om

vad de kan erbjudas utifrån den kravspecifikationen, så det blir ju väldigt tydligt vad de har för innehåll och vad det är de erbjuder sina brukare, i form av kvalitet alltså. Men sen ute i verksamheten, det tror jag inte, där är det inga skillnader, det tror jag inte. Men de har tydligt gjort en varudeklaration, det får de ju göra. Mm, nej jag tror inte att det är några skillnader.

Ställer ni från kommunens sida några krav på aktivt arbete kring öppenhet och visslingsunderlättande åtgärder gentemot de vårdorganisationer ni anlitar?

Meddelarfrihet är en sådan sak som finns med i avtalet. Annars utgår vi från att det finns en öppenhet.

Vad är det mer ni har i dessa avtal som specifika delar som måste uppfyllas?

Dels är det ju de formella bitarna. Med företag beskattning och registrering och sådant, bärande ekonomi. Att man inte har några brister på sig. Vi tar ju referenser det ingår. Ledning, ledningsstruktur och organisation. Personal, personalutbildning, bemanning och personaltäthet. Det är omvårdnadens innehåll vad man vill erbjuda brukaren, till vilket pris man då vill erbjuda den här omvårdnaden. Det är de stora bitarna.

Intervju nummer 10. (2009-05-04)

Intervju med Lars Johansson, ordförande för vård- och omsorgsnämnden i Lunds kommun

Skulle du vilja berätta lite om din bakgrund, hur länge har du suttit i vård- och omsorgsnämnden och har du övrig erfarenhet av vård och omsorgsverksamhet allmänt?

Nej, inte direkt någon annan erfarenhet men indirekt. Jag har hållit på med vård och omsorg lite grann i alla fall sen 1995. För då hade Lunds kommun en organisation som var kommundelsnämnder fram tom 1999, de hade ju äldreomsorg, förskola, skola, kultur osv. Men det var ju inte helheten för äldreomsorgen det var den tårtbiten som råkade vara i det som råkade finnas i det området. Då började jag nosa på äldreomsorgen men det var sällan något med den det var mest förskola och skola det var det som dominerade. Sen när vi tog bort kommundelsnämnden så bildades den här vård- och omsorgsnämnden från 2000 och då blev jag ordförande. Sen bytte Lund majoritet som vanligt så då var jag ledamot i fyra år och sen är jag tillbaks som ordförande nu från 2007 och framåt, jag har hållit på en del och meckat med det här.

Hur arbetar ni gentemot förvaltningen?

Det finns en revisionsrapport som kanske finns på Lunds kommuns hemsida där man har tittat just på det inom några förvaltningar, bl a just vård- och omsorgsförvaltningen. Vi har ju i Lunds kommun något som kallas för målstyrning vilket innebär att vi som politiker ska inte vara direkt inblandade i hur verksamheten utförs utan vid bestämmer vad och vilken kvalitet. Det är grund samspelet. Det är lite svårt för politiker därför att alla synpunkter vi får är på hur och det ska du inte gå in och detaljpeta i. Vi ska inte så att säga detaljorganisera verksamheten och hur den ska utföras när det finns yrkesfolk som har gått på både universitet och alla möjliga skolor och som kan detta. Jag försöker att tillämpa målstyrningen ganska stenhårt, det är lite jobbigt för det blir inte särskilt konkretet och så, det blir lite fluffigt i kanterna och så. Ibland får man höra att de gjort si eller så i någon verksamhet och tänker måste de göra på det viset? Då får man knyta handen i fickan liksom istället för att ha synpunkter. Så målstyrningen det är grunden för det vilket betyder att vi på nämnden vi fattar beslut om mål och det gör ju fullmäktige också: övergripande mål och nämndmål sen ska verksamheten omsätta dessa mål i egna verksamhetsmål som de ska försöka uppnå. Uppföljningen sker framförallt i årsbokslutet, varje enhet lämnar årsredovisningar som man då läser, det är jätte mycket, det är en stor verksamhet.

Kan du definiera enhet?

Ett äldreboende eller ett hemvårdsområde t.ex. Men en enhet inom LSS kan vara en väldigt liten enhet, det kan vara ett enda gruppboende med bara sex boende. En enhet kan vara väldigt olika saker. De lämnar verksamhetsberättelser och vad som har hänt under året, större avvikelser än planerat. Sen de mål de gemensamt kommit överens om som de under året gemensamt ska lyfta sig i går de igenom särskilt. T.ex. hade de förra året att de skulle utarbeta genomförandeplaner för alla som bor på särskilt boende där man talar om vart ska den här personen ska nå vid årets slut, ska vi få upp henne på fötter, ska hon kunna äta själv eller sådana saker. Det beskriver man i genomförandeplaner och det ska alla ha och så har det inte varit för det har varit dokumentations problem i datorer och massa om och men. Sedan gör vi också uppföljning genom att göra enkäter. Vart annat år gör vi en brukarenkät för de som bor på särskilt boende som har förmåga att svara, viktigt att framhålla att vi inte

frågar dementa för de klara inte av att svara själva. Man plockar ut de som klarar av att svara. Sen gjorde vi strax innan jul en anhörigundersökning, vad tycker anhöriga om vården? Man gör även medarbetarundersökningar, vad tycker medarbetarna och så vidare? Sen får vi också klagomålsredovisning ifrån klagomålssystemet men det är inga mängder det är så lite att det är svårt att se några tendenser. Sen jämför vi oss med de siffror som finns i riket, de nationella baserna på kommunförbund och socialstyrelse. De börjar ta fram något som de kallar nöjdbrukarindex där man kan jämföra sig med andra kommuner.

Detta är ju intressant, som en kontrast till ekonomiska mätningar?

Det är bara det att vi ligger 20 procent över när det gäller kostnader. Vi har genomsnittlig nöjd brukar index på kvalitén men 20 procent högre kostnad. Vi betalar för mer än vi får för helst ska de ju ligga ihop. Vi betalar jättemycket för förskola och skola men där står det ju skyltat om att Lunds är Sveriges bästa skolkommun, här är det bäst att gå i skola. Där hänger ju hög kostnad och hög kvalitet ihop. Men hos oss spretar det här och det håller vi på med att så att säga borra i nu. Vi tar faktiskt bort 10 procent av kostnaderna på särskilt boende nästa år. De pengar vi frigör använder vi till att sätta igång en massa utvecklingsprojekt; det gäller matutveckling, socialtjännehåll i verksamheten på särskilt boende, personalfrågor en mängd sådana projekt är på gång för att kunna se vad som skulle kunna flytta kvaliteten uppåt. Så genom att ta pengar från verksamheten som redovisar höga kostnader och sedan låta de gå tillbaka i form av utvecklingsprojekt så försöker vi få detta att komma närmare.

Man ligger alltså på för höga kostnader?

För höga, det beror på. De är för höga i förhållande till den kvalitet som brukarna upplever. Men hade vi också legat 20 procent över genomsnittet i nöjdbrukarindex då hade ju hög kostnad stämt med hög brukar kvalitet för det är inte fel att satsa mycket pengar på äldreomsorg, förskola eller vad du vill men felet är om du inte får något för pengarna för då är det slöseri. Då blir det ju till för personalen i stället än för brukarna. Det måste hänga ihop någorlunda. Har du låg kostnad och hög kvalitet ja då gör du ju ett otroligt bra jobb.

Vad vet du om vad som gäller angående rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom den verksamhet du arbetar gentemot, d v s lagar, regleringar och policys?

Du har det lagstadgade: Lex Sarah och Lex Maria. Sen har du kommunens eget klagomålssystem som finns på hemsida, ska finnas blanketter överallt som du fyller i och skickar in. Men merparten av klagomål ska ju avhandlas och göras som i all annan verksamhet som människor lever i man pratar ju med den som levererar och säger att det här är inte jag nöjd med. Men det har ju sina sidor i äldreomsorgen därför att många känner sig vara i en beroende ställning av personalen att de tycker om en osv. därför är det inte som att gå till mediamarket och slå en TV i bordet och klaga det är inte riktigt på samma sätt, men det är det som finns att göra.

Ses whistleblowing (eller som du själv uttryckte det: organisationsförbättrande verksamhet) som en viktig politisk fråga och hur ser du på vård- och omsorgsnämndens roll i arbetet kring rapportering av felaktigheter i t.ex. äldreomsorgen? Anser du att dessa tydliga och tillgängliga för dig och för de anställda?

Vi har en viktig roll som mottagare. Vi kan ju inte i en nämnd behandla vart enda klagomål, det går inte. Vi har en roll som mottagare och som sen omsätter det i någon form av åtgärd, som t ex nämnda utvecklingsprojekt. Då följer man målstyrningen med hjulet med uppföljning och o s v vidare åtgärder så kommer man tillbaka, det går runt hela tiden.

Finns det i åtanke inför utvecklingsprojekten att titta närmare på och försöka förbättra förutsättningarna för felrapportering?

Det står inte med men vi har sagt att det måste vara något fel på klagomålssystemet när vi har så lite klagomål, för det borde vara fler. Vi hade 74 fyra i år men det borde finnas mer att klaga på egentligen, stort och smått. Det ska mycket till för folk att sätta sig och skriva, greja, fylla i en blankett osv. men det är svårt att göra det bara på telefon för då är det så svårt att följa upp det, anonyma går heller inte att återredovisa. Det är besvärligt med sådant. Sen har vi en viktig roll om vi hittar något systemfel och det hade vi ju förra året i Lund på den privata entreprenaden Nibblegården där vi via brukarundersökning upptäckte att de sänkt sitt nöjdhetsstäl kraftigt sen den förra undersökningen 2005. Det fanns också andra signaler, det började komma in många klagomål, sex sju stycken som utav 74 är ganska mycket, det är mycket på en enhet. Då vidtogs det ju också åtgärder så att entreprenören har ju fått rätta upp sig och redovisa åtgärder och när vi sen gjorde om brukarundersökningen för

att titta på om de skulle få fortsätta eller sägas upp så hade de ett resultat som vida översteg den kommunala verksamhetens genomsnittstal så det hade ju gett effekt. Där har vi en viktig roll för vi har ju slutit ett avtal med någon som ska göra ett bra jobb åt oss.

Hur ofta kommer felrapporteringar eller klagomål direkt till er utan att först blivit behandlade eller handlagda på annan instans i organisationen?

Nästan aldrig. Man kan alltid skriva brev till nämnden. Men sen så gör förvaltningen en utredning så vi får ju en återkoppling av vad som är gjort. Det är inte alltid vi ser dem första gången men utan vi får liksom hela allt på en gång. Nämndens politiker ska ju inte gå in och hantera klagomål.

Vad är din roll när det kommer till att behandla eventuella olagligheter eller problem som lyfts inom kommunal respektive entreprenad belagd vård och omsorgs verksamhet i Lund?

Att leta systemfel, för det är system vi kan göra något åt. Om en enskild anställd, för det förekommer då och då runt om i landet, t.ex. gör en våldshandling eller uttrycker särskilt dumt mot en boende på ett särskilt boende det är ju inte ett systemfel.

Där har du inte en roll?

Jo, den personen ska ju kanske avskedas eller polisanmälas det görs i nämndens namn för då är det grava saker. Allmänna klagomål: det är lortigt och det är si och så och så vidare. Vi kan inte gå in och hantera detta styckevis det finns inga möjligheter. I slutändan blir det ju en penning fråga; behövs det mer resurser och då kommer ju vi politiker in i bilden.

Lex Sarah och Lex Maria kommer dem till er?

Ja vi ser dem.

Men de avgörs inte hos er?

Nej, Lex Maria går ju till socialstyrelsen och Lex Sarah går till Länsstyrelsen. Vi avgör inte om klagomålet är rätt eller fel utan vi yttrar oss.

Även om det är grövre saker så tar inte ni beslut?

Nej allt är delegerat, men en förvaltning kan välja att ta upp ett ärende till en nämnd iaf om det skulle vara särskilt kinkigt. Jag har inget sådant exempel för detta rakt upp och ner saker för dessa lite större saker är ju ovanliga.

Har du erfarenhet av att fel har rapporterats direkt till dig eller kollegor i vård- och omsorgsnämnden?

Ibland kommer det skrivelser direkt till mig som jag då lämnar till förvaltning därför att det är ju egentligen de som ska ha det. På det viset hanterar jag det men jag går aldrig in i ett ärende och bedömer om det är tummen upp eller ner det måste man ha yrkeskunskap för att kunna göra.

Anser du att det är viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar?

Det är ju lagkrav på att det ska finnas fungerande klagomålssystem. Sen kan det se lite olika ut men det som finns det är ju dessa Maria och Sarah och sen kan du i vård ärenden göra andra typer av anmälningar till socialstyrelsen och du kan gå till patientnämnden på regionen när det gäller sjukvårdshistorier och där hade vi tre klagomål från Lund förra året. Patientnämnd det är ju lagstadgad verksamhet det också så den gäller den kommunala sjukvården, hemsjukvården.

Vad finns det för riktlinjer kring hur den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig? (Finns det några gemensamma sådana?)

Inget som vi har tagit politiska beslut om i alla fall som jag sett. Däremot finns det ju allmänna kvalitetskrav för det finns en kvalitetspolicy och det finns ju också socialtjänstlagen om bemötande och alla sådana saker, de

målsättningarna. I kvalitetspolicyn står det t.ex. att man ska bemötas på ett värdigt sätt och så och det gäller ju även klagomålmottagarna de är ju inte undantagna på något sätt.

Vad har du för uppfattning om arbetsmiljön gällande vissling på arbetsplatser inom ditt ansvarsområde? Finns det några omständigheter utöver regleringar, lagar och policys ute på äldreboendena tror du som underlättar att rapportera fel och brister i verksamheten?

Nu är det rätt abstrakt. Många gånger är det tekniska hinder. Bara för att det var ostädad på rummet idag så är det ju jobbigt att skriva ett papper om det. Sådant kan man ju tycka att man ska klara av muntligt på arbetsplatsen mellan anhörig och personal och det görs säkert så, den informella vägen tio gånger och så kommer det formella klagomålet den elfte. Det finns ett beroendeförhållande mellan personal och arbetsledare och även mellan personal och personal. Sannolikt är det så att när du har en ensam arbetssituation händer det saker som aldrig blir rapporterade. Har de två personers arbetssituation kan man ju också komma överens om att ”vi säger ingenting om detta”. Men är de fler börjar det bli svårt. En del av de grövre klagomålen har gällt nattpersonal. För på natten är det få ögon som ser någonting så då är utrymmet att fuska, slarva eller göra fel betydligt större. Så det är natt som har stuckit ut lite grann speciellt.

Är det inte ett problem då inom entreprenaden att man skär ner väldigt mycket på personal?

Det är inte säkert att det är ett problem, det kan vara ett problem att kommunen har alldeles för mycket personal och därför har alldeles för höga kostnader. Den intressanta frågan är vad gör personal på sin arbetstid och hur ser schema ut osv. Det är ingen överraskning att Carema skulle ta bort en del tjänster de var de absolut tvungna att göra för de la ju ett lägre pris eller ska jag säga ett mer normalt pris för vad särskilt boende ska kosta. Klart de behöver ta bort personal. Sen kanske de använder dem effektivare det är inte självklart att kommunen har gjort det. Carema kör t ex tvätt på nätterna. Om kommunen inte har gjort det kan man ifrågasätta: var det rätt?

Är man färre personal är det ju större sannolikhet att man jobbar ensam?

De är alltid minst två. Du är aldrig färre än två. Vi hörde ju t.ex. från Carema, sant eller osant ska jag lämna osagt. Ett boende de tog över där hade kommunen på eftermiddagen mellan 1-3 sju personer som gick, där var brukarna så dåliga så de låg ju och sov, de sov middag. Detta kostar ju skjortan det gör inte carema. De säger själva att den personaltätheten de har är den som är normalnivå i andra kommuner.

Hur ofta uppskattningsvis rapporteras felaktigheter externt, dvs till media?

Ett par gånger om året, några gånger om året så brukar det var någonting, men allting som går till nämnden de är ju offentliga, som klagomålssammanställningar och allt sådant där, de visas offentligt, de är inga hemligheter. Men journalisterna säger ju när det är Lex Maria anmälningar t ex, äsch, säger dem, det regnar ju sådana från sjukhuset, det är ju liksom ingen nyhet i dem längre om vi säger så. Och vi har inte många, vi har bara några stycken om året.

Vad anser du om att man går ut och rapporterar felaktigheter i verksamheten externt.

Ja, alltså organisationen tar ju stryk för det finns aldrig någon möjlighet att försvara, och tar man kommentarerna på Internetsidorna så är det ju bara dårkommentarer allting. Det är bara idiotpolitiker och idiotpersonal, idiot hit och idiot dit. Det är ju vad kommentarerna består av. Och de som har jobbat och kanske vet mer, de tar ju bara illa vid sig och de kanske vet mycket mer än vad som står. Det blir lite ensidigt, det är inget svårt att göra ett tyck synd om reportage. Och vad hemska myndigheterna är och ibland är myndigheterna hemska.

Tycker du att det är viktigt med entreprenad belagd verksamhet?

Ja, jag är mycket positiv till det.

Vad är fördelarna med det, varför är det viktigt? Kan du se problem och svårigheter med det också?

Ingenting är problemfritt. Det finns ingenting här i världen som är problemfritt. Men det är viktigt med entreprenadbelagd verksamhet bl a för att anställda ska ha flera arbetsgivare att välja mellan. Det är inte nödvändigt för att det ökar valfriheten för de som bor, för om du lägger ut ett antal särskilda boenden på några olika företag t ex så är det ju ytterst få brukare som vi kallar dem här, alla andra kallar dem ju för kunder, men vi kallar dem brukare, det är ytterst få som väljer, ja, jag vill bo hos Attendo eller jag vill bo hos Carema eller

Förenade Care eller vad de kan heta. Det är ju inte det utan det är ju själva huset, vi har ju vissa boende som är oerhört mycket mer populära för att det ligger på rätt ställe, det är trevlig miljö o s v. Sådant överväger va, men totalt sett så får man ändå en ökad valfrihet, för man ska inte bortse från det faktum att vi har ju 90-95 procent kvinnliga anställda i vård- och omsorgsdelen och ska det bli någon riktigt arbetsmarknad då måste man skapa en marknad. Och det innebär flera arbetsgivare. De är en av de absolut viktigaste orsakerna till att kvinnolönerna är lägre. Man har inte haft några arbetsgivare att välja emellan så att man kan konkurrera på något sätt. Sen har de lite andra förmåner, de bedriver ju sjukvård Carema också och jag tror att de t ex bjuder på fri sjukvård och lite sådana här saker. Det är nog svårt att säga att den ena är bara bättre och den andra sämre, jag tror inte på det. Men totalt sätt, sätt över 50-100 år så har det betydelse. Sen är det viktigt för kvalitetsutveckling för olika utförare av verksamhet gör på olika sätt. Och då får du också en innehållsmässig skillnad även om den inom särskilt boende inte är så särskilt stor egentligen. Du kan inte göra på så många olika sätt på särskilt boende. Det är ju inte det gamla ålderdomshemmet som många ser framför sig, det är ju gamla landstingets långvård och sjukhem, det är ju det som är särskilt boende idag i stor utsträckning. Det gamla äldreboendet, där sitter man hemma ensam och tittar ut genom fönstret, de har ju flyttat hem satt säga, med hemvård istället. Så man kan inte göra på så hemskt många olika sätt egentligen. Men att använda arbetstiden effektivt kan variera t ex, du kan satsa på olika former av socialt innehåll och Carema jobbar ju med, vad heter det, ung omsorg, någonting sådant där, ungdomar som de deltidsanställer och som kommer på helgerna och hjälper till med aktiviteter och sådana här saker. Ingenting förbjuder ju en kommun att göra det heller va men, det verkar inte som att det blir av riktigt om vi säger så. Sen framhålls det ju ofta när man gör de här undersökningarna hur personal trivs, de trivs bättre hos privata arbetsgivare, inte för att den är privat egentligen, utan det som sticker ut det är ju att de tycker att det är mycket närmare till cheferna och cheferna är mera tillgängliga. Det är inte en så tungrodd organisation. Har vi en idé så kan vi mycket snabbare få genomslag för den och genomföra den, alltså det är inte så storskaligt och så fyrkantigt, verkar det som.

Men kan det inte vara så här, just med den här risken, att ni kan säga upp ett avtal med en entreprenadbelagd verksamhet på ett annat sätt?

Det kan vi ju inte, skulle det vara likvärdigt så skulle kommunen om de skötte något illa, så skulle man ju bli tvingad att lägga ut det på entreprenad istället. För då skulle det ju bli likvärdiga förhållanden på något sätt.

Men kan det inte vara svårt att skapa incitament för personal på en enhet, t ex Carema, att rapportera felaktigheter, utan istället försöka att tysta ner något på ett annat sätt, gentemot uppdragsgivare?

Det är väl möjligt men det gör säkert kommunalt också, men jag har sedan länge sedan slutat att tro på att det är någon större skillnad egentligen. Det är aldrig roligt att göra fel oavsett av vem du är anställd av. Däremot kan du kanske få mer fokus på kvalitet när du har entreprenadbelagd verksamhet, just därför att de har ingenting annat än sitt goda namn och rykte att leva på.

Men då har du den onda sidan då också att om de rapporterar ett fel så riskerar du att förlora ditt jobb därför att hela verksamheten riskerar då att bli lidande?

Ja, men inte mer där än hos kommunen. Det är ju samma lagar och regler, du blir ju inte av med folk utan vidare. Vi har ju haft anställda under årens lopp som vi har försökt att köpa ut för hur mycket pengar som helst, som uppenbarligen inte skulle jobba inom vård- och omsorg alltså. Det är uppenbart för alla utom facket va. Det är samma lagar och regler, de blir inte av med folk hur som helst. Lagen om anställningsskydd gäller alla o s v. turordningsregler, allt är likadant. Man har inte lättare som en privat att sparka folk än en kommun. Kommunal är ju deras motpart som de ju har kollektivavtal där också. Så det skiljer inte i förutsättningarna.

Men jag ser framför mig att man säger upp ett avtal med ett entreprenadbelagd boende här i Lund för att en anställd har rapporterat att en verksamhetschef har skött det väldigt dåligt, t ex det har varit grov misskötsel, skulle de då förlora kontraktet?

Det skulle i och för sig inte räcka för att säga upp ett kontrakt.

Ja, men, säg ett grovt fel, då försvinner ju deras verksamhet? De kan ju inte vara kvar på den platsen?

Ja, men verksamheten upphör ju inte, kommunen tar ju över verksamheten. Så anställda, de följer ju med i ett paket alltihopa.

Ja, men då bli ju det negativt för företaget i sig, menar vi, alltså uppfyller inte Carema kraven i kravspecifikationen så finns ju risken att de blir utpetade och att te x Attendo tar över istället?

Ja, alltså gäller det att sköta sig!

Blir det då inte en risk att det blir svårare för anställda att visa på problem?

Ja, alltså vill man problematisera det. Men alltså alla som jobbar hos dem är ju inte positiva heller. Det finns ju ögon som vakar hela tiden, bland arbetskamrater och så vidare. Några stycken av dem under årens lopp, och nu pratar vi kommunala boenden, problematiken har ju varit att man varit osams i personalgruppen. Det är det som det kokar ner i. Det var en, han hade svår cancer, men han fick jobba kvar som terapi, och det var väl ganska klart hur utgången skulle bli. Och han var rätt hårt medicinerad, och så somnade han på en soffa, det här var natt, och då väckte inte den andra personalen honom utan hon tog ett foto istället och skrev en Lex Sarah, och då visade detta att de var ju som hund och katt de där. Det var det som var problemet, inte att det hade gjorts någon dålig vård satta säga. Det är hemskt mycket när man skrapar på ytan, folk har mycket konstigt för sig. Har du 40 anställda så är de inte lika, och tur är väl det. Ja, men det är ju det som räddar våra invandrare att de är så många som kan många språk, det är ju en tillgång i vår verksamhet. Att vi kan ta en arab som pratar persiska eller någonting, därför att det finns personal som också pratar persiska.

Vilka möjligheter till insyn i Caremas och Attendos verksamheter har Kommunen? Har ni stött på problem eller kan det vara problematiskt när offentliga värden angående öppenhet krockar med,..

Nej, det står i avtalet att de ska leverera allt vi vill ha. Det är samma öppenhet, däremot så kan nog inte allmänheten, eftersom det inte är så tydligt inskrivet i avtalet, gå in och begära fram personallistor och sådant, de kan de inte göra, men vi kan ju göra det, så när de kommer till oss så blir det ju en offentlig handling. De vet vilka villkor de jobbar under, de här entreprenörerna, de har inget annat än sitt goda rykte att leva på, utan sitt goda rykte så får de inga jobb, sen misslyckad de ibland också, men det gör ju kommunerna också. Du har ju den här historien i Halmstad i höstas, de var ju kommunalt. Alla kan göra fel med någonting. Men många gånger beror det på att man får in en eller två anställda som ställer till med sattyg på jobbet. Det är ofta som det kokar ner i det. Och då blir de symbolen för allt. Och det är inte en lösning och flytta dem till ett annat särskilt boende. De är ju likadan där. Det är ingen lösning och låta dem vandra runt.

Är det ekonomiska faktorer man tar störst hänsyn till när man sluter kontrakt med privatägda aktörer?

Nja, det beror väl alldeles på vad man bestämmer sig för från början, det är viktigt att ha mål för en budgivning, vad är det vi vill åstadkomma? Och vi ville åstadkomma några saker med vår senaste upphandling. Vi ville 1) Försöka att åstadkomma en kvalitetsutveckling. Vi ville 2) testa vårt höga kommunala pris och se vad vi kan få för annat pris för samma beskrivna kvalitet. Så vi gjorde ju en upphandling där 60 procent avgjordes av kvalitetsfaktorer och 40 procent av priset. Nu la sig Carema så lågt så det blev ändå priset tillslut. Vi skulle nog ha legat 70/30 kanske, då hade kvalitén slagit igenom tillräckligt. Så då fick vi ju en test på vårt pris. Så det vi gör nu, dels tar vi ner vår egen verksamhet 10 procent, men vi höjer också entreprenaderna med 10 procent. Vi möts på mitten. Vi kommer från och med nästa höst, alltså hösten 2010, då sätter kommunen priset. Då ska vi upphandla Nibbligården igen och det blir också en ren kvalitetsupphandling. Så kvalitén är 100 och pris 0. och det finns många kommuner som gör det, som går över till det mer och mer. Det är svårt dock det här med kvalitetsfaktorer, det vill gärna bli lite flummigt, det är också pengar, men personaltäthet och hur de beskriver sina kvalitetsreferenser och massor av sådant här man kan lägga in. Det kan bli lite fluffigt i kanterna, men det går och göra så, då sätter vi priset. Och då ska det vara samma pris till entreprenörer som hos kommunen själv.

Men då blir det en grupp som sätter sig ner och subjektivt bedömer det som de beskriver som sina kvalitetsegenskaper?

Ja, du får ju ha en kombination av det. Det är samma grupp som gör alla intervjuer med företag, det är samma människor, så du får samma bedömning, det kan ju inte göras av olika. Men det är genomförbart att göra så.

Men t ex på det entreprenadbelagda boendet som vi har varit ute på, där har man uttryckt att det har blivit stressigare, de säger: Vi är färre, vi hinner inte med kvalitetstid,..

Vad är det?

Text att man hinner sätta sig ner och ta en kopp kaffe med en äldre på boendet eller att man hinner ta en promenad utan det är precis det som måste göras och just i och med nedskärningarna så har det blivit mer stressigt.

Nu har det ju varit väldigt stökigt, dels skulle de ju skära ner rätt så mycket, och sen så blev det en skedjereaktion mellan några boenden också. Därför att kommunen öppnade nu i början på året ett nytt boende, eller nytt och nytt, nyrenoverat, ett boende som rekryterade ny personal, och den som då är enhetschef där kom ifrån en av Caremas enheter, som när det var kommunalt, och hon fick då med sig en andra omgång som då sökte till det boendet, vilket gjorde att Carema har då drabbats, och så gäller då LAS, så att när de där försvann från det boendet, så är det inte så att då ska det nyanställas där, utan då fick ju andra på ett annat boende med kortare anställningstid, för Carema räknas alla fyra enheter som en LAS krets, då fick de flytta upp dit, och så blir det eventuella nyanställningar, så det blir katten på råttan på råttan på repet och repet på ja, så det blir en väldigt röra i personalen, på grund av bland annat att det var ett antal anställda som sökte sig tillbaka till den här gamla chefen om man säger så. Så carema har haft lite otur också i alltihopa ska man väl säga. Och genom att de har minskat personalen så är det ju så att de har ju fått många äldre kvar. För det är ju, yngst går först, de är ju inte uppsagda, de får ju jobb hos kommunen. Det är ju ingen egentligen som har blivit av med jobbet om man säger så. Men det är ju de yngre som blir de som får röra på sig. Och carema har då fått många äldre kvar, och det är så med oss alla, även jag börjar bli sådan. Att när man blir äldre, det där med förändring, det är inte roligt att hålla på med precis. Utan man vill gärna att det ska tuffa på de här åren fram till pensionen. Så de har drabbats av lite sådant. Som har gjort att det har varit lite svårt att förändra inställning och så. De har också berättat för mig att de har ju personal som gärna fikar, de fikar med varandra de fikar inte med de boende. Men det beror ju mycket på enhetschefen, det kan vara olika på olika ställen, hur mycket man är på det där va. De får gärna göra si och de får gärna göra så, men gör det tillsammans med de boende.

Men du pratar om att detta är ett kvinnodominerat yrke och du pratar om fördelarna med att då arbeta inom ett privat företag, d v s skapandet av en marknad som ska ge förmåner för de anställda, men att man inte skulle få fika som vilken annan anställd som helst med sina arbetskamrater, är inte det ett kvalitetsproblem för personalen då?

Men de har ju sin personaltid, de har ju genomgångar då och då, och sitta och fika en halvtimme på en arbetsplats, det är inte vanligt numera. Tio minuter en kvart och så vidare. Men det kan vara problem med allting, och det finns fram och det finns baksida, men det som det finns en tradition av i Lund, har jag fått höra, det finns en sjukvårdstradition bland personalen, och det är olika från olika ställen, men den är ofta på det sättet att på sjukhus där jobbar man på, raskar undan en massa som ska göras, och så sätter man sig ett tag. Och så raskar man på och tar en häv igen, och så sätter man sig. Och så ska inte äldreomsorg bedrivas, för det är en social verksamhet. Och det innebär att du ska egentligen jobba med de som bor där nästan 100 procent. För det är ju deras vardag, deras sociala liv, och det gäller att upprätthålla så mycket av ett normalt liv som möjligt, samtidigt som man får viss form av vård. Och då ställer det sådant där på huvudet som liksom vår tid för oss och så vidare.

För det är ju ett tungt arbete också att arbeta med äldre, så det kan behövas raster.

Ja, visst behövs det raster, men det kan bli för mycket och för lite av allt och det finns säkert enhetschefer som har det där helt under kontroll och allting är jättebra, och så finns det de som har släppt då, man sitter på balkongen och röker och solar istället. Det finns ju allt.

Intervju nummer 11. (2009-04-24)

Intervju med Seth Pettersson, Förvaltningschef för vård och omsorg i Lunds Kommun

Skulle du vilja berätta om din bakgrund inom vård och omsorgsförvaltningen?

Jag är social-socionom egentligen och är utbildad att arbeta med individuell familjeomsorg i grunden. Sen så har jag varit socialchef i 13 år i Simrishamn innan jag började i Lund och då jobbat med hela socialtjänsten. Sen blir det 8 år i höst som förvaltningschef inom vård och omsorg i Lund.

Vad vet du om vad som gäller angående rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom er verksamhet, dvs lagar, regleringar och policys?

Det finns för vårdpersonal reglerat i numera heter det ju Lex Sarah för både för SOL och LSS innehåller ju olika regelverk, det finns särskilda förordningar som reglerar. Sen har vi Lex Maria som är MASENs möjlighet att anmäla fel inom hälso/ sjukvård. Sen har man andra möjligheter, det finns ju en ansvarsnämnd det finns förtroendenämnd inom kommun det köper man den tjänsten från regionen så att patienter i Lund ska vända sig till den gemensamma förtroendenämnden. Jag tror de flesta kommuner är med, Lund är med i alla fall. Spontan var det dem. Klagomålshantering finns ju också, som brukare i Lund oavsett vad det gäller kan lämna..jag tycker inte den borde heta klagomålshantering ,roligare om den heter synpunktshantering. Den är mer för brukarna.

Finns det något mer än det här Lex Sarah och Lex Maria för anställda någon slags policy eller rutiner?

Finns ju en rutinskrivning kring hanteringen av detta, ansvarsfördelning och sådant. Vem man vänder sig till och hur vi ska utreda saker.

Är dessa tydliga och tillgängliga?

Jättesvår fråga. Ett av våra problem på vård och omsorg är att vår baspersonal inte har tillgång till det moderna sättet att kommunicera, de har inte tillgång till datorer och det är nått vi håller på att jobba på nu så förhoppningsvis nu, man vågar knappt säga det men, om ett eller två år ska all personal ha tillgång, vi har ju eget intranät där all sådan här info ligger. Problemet är att flertalet av baspersonalen inte har tillgång till detta idag.

Det är bl a personal inom äldrevården t ex du talar om nu?

Ja.

Alla info gällande detta ligger ju där, bl a dessa rutiner ligger där. Hur man ska göra å så. Detta bygger ju på att man inom organisationen informerar om dessa möjligheter. Det finns ju minnesanteckningar från alla beslut som tas som ligger ute och finns på personalrum. Men det enkla sättet att man själv går in, det är då inte tillgängligt för alla idag.

Vad görs inom vård och omsorgsförvaltningen för att medvetandegöra vilka lagar, regleringar och policys som gäller, dvs vilka förutsättningar och rättigheter alla de anställda inom ditt ansvarsområde har?

Vi försöker ju först se till att vi har rutiner som fungerar. Omarbetas ibland när vi märker att det inte funkar som vi tänkt. Sen är det ju så att i grunden så har man en utbildning när man jobbar hos oss ju, sen har inte alla den utbildning som vi vill inom vård och omsorg. Jag tror det är 85 procent som har det idag i alla fall så det ligger ju även i grundutbildning.

Så man räknar med att det finns utbildning kring Lex Sarah och Lex Maria idag?

Ja,ja, ja. Vi jobbar mycket med värderingar i vår organisation detta är ju typiskt en viktig värderingsfråga att man anmäler missförhållande och att man inte skyddar kollegor och att man har brukar fokus. Det är det vi är till för brukarna. Sen är det ju så i en stor organisation att vi får jobba mer med dessa frågor än andra. Jag tror rätt mycket handlar om sista ledningschefers förmåga att göra...

....dessa tillgängliga och tydliga?

Ja. Vi har ju rätt öppet klimat vi mäter var vår personal tycker att man har. De svarar på en mängd frågeställningar. Det gjorde vi i höstas nu senast. Bilden man får den är inte samma som den man kanske får i media: att det är så eländigt att jobba i äldrevården och så. Utan folk har det bra och trivs på sina arbetsplatser. Jag tror att man på de flesta platser har bra kunskap om detta och kan hantera det, sen finns det säkert undantag....vi har inte frågat om detta specifikt ska jag säga men, det har vi inte gjort. Men man kan möta förtroendet till chefen, hur bra jobbar man tillsammans och det är faktiskt ett bra värde.

Vad är din roll när det kommer till att behandla eventuella olagligheter eller problem som lyfts inom kommunal respektive entreprenad belagd vård och omsorgs verksamhet i Lund? Har du ens en roll?

Jag har ju ingen roll i det direkta, vad ska man säga, det är en jättestor organisation så det finns ju andra som utreder och sånt. Det finns också chefer där emellan som hanterar, det är lite olika med rutiner kring detta. Min största roll är att se till att det funkar, att det finns ett system och skapa ett klimat och så och att vi jobbar med dessa frågor. Sen är det klart att jag är ju informerad om det är något särskilt och så och kan ställa frågor till den verksamhets chefen när det behövs. Vilket jag sällan tycker. Jag tycker man brukar hantera detta väldigt bra. Jag har ju den möjligheten men det är ju inte så att allting går till mig.

Det gör det inte utan det kan stanna hos enhetschefen?

Nej alltså, jag kan inte denna rutinen borde tagit fram och läst på men det är ju aldrig den chefen utan det är alltid nästa nivå som är inblandad. Annars skulle man ju kunna sitta och skydda sin egen verksamhet.

Över enhetschefen till nästa chef?

Ja. Det är verksamhetschefen som ansvarar för att detta görs sen kanske inte verksamhetschefen själv gör utredningen detta utan han kanske tar in en annan enhetschef som gör detta. Finns ett tänk i detta att säkerställa att man inte av andra skäl lyfter fram vad som hänt.

Anser du att det är viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar?

Ja.

Varför är det viktigt/inte viktigt?

Det är ju så att vi ansvarar för en verksamhet där många människor är utlämnade, vi har många som kan svara för sig men många är dementa. Man är ju oerhört beroende av oss, av att det funkar. Vi måste göra allt vi kan för att se till att vår personal inte betar sig på ett sätt man inte ska och skadar. För de är väldigt beroende av oss. Det är viktigt för alla men extremt viktigt för att vissa inte kan tala för sig själv.

Främst just för personal att personalen kan gå ut och rapportera?

Det finns ju två risker, säkert fler. Ett: att man som anställd inte vågar för att vi, jag, andra chefer förmedlar att så ska man inte göra. Den andra begränsningen är ju att man är lojal mot sina kollegor och båda måste vi jobba med.

Hur går en anställd inom äldrevården till väga om den skulle behöva rapportera om fel och brister i verksamheten? Vem vänder den sig till?

Egentligen skulle ju ni få våra rutiner. De kan jag skicka över till er.

Hur tycker du den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig i en sådan situation?

Jag tror att en viktig del är att man inte börjar värdera. Utan att man tar emot det utan att börja värdera och ifrågasätta utan mer konstatera. Lyssna och förstå, fråga vidare, ta in uppgifter och få en bra bild. Också givetvis visa att det är bra att man gör det. Jag tycker inte man ska börja värdera i det läget.

Värdera i den meningen att man tycker något om det som rapporteras om det borde rapporteras?

Mer försöka förstå, vill du förklara, och tydligt få det för sig så man kan gå vidare sen. Risken kan vara om man får en för oprecis beskrivning så kan man inte göra något åt det. Därför kan det vara viktigt att fråga vidare.

**Vad har du för uppfattning om arbetsmiljön gällande vissling på arbetsplatser inom ditt ansvarsområde?
Finns det några omständigheter som underlättar att rapportera fel och brister i dessa verksamheten?**

Om det finns något specifikt som underlättar är oerhört svårt att svara på. Vi jobbar för att det ska vara ett öppet och tillåtande arbetsklimat, det tror jag underlättar. Totalt sätt finns det enskilda arbetsplatser som har helt andra bilder men de är väldigt få. De flesta har väldigt goda värden. Däremot har man dålig kunskap om kommunens policy och sånt kanske men, det kanske inte är så viktigt eller ja, så skulle jag inte sagt. Jag tror att det är viktigare att man fungerar bra tillsammans och har förtroende för sin chef än att man känner till alla övergripande personalpolicys och så, det är så jag menar.

Finns det några begränsningar? Något som försvårar att man vågar gå ut och rapportera fel och brister?

Jag hoppa att det inte är ledningsfrågor. Sen tror jag alltid det är begränsande det här med att man inte vill lämna ut kollegor. Det är det svåraste. Att ta det steget, först prata med sin kollega och kanske i andra hand anmäla det, det är inte lätt. Det kräver mod. Därför är det viktigt att jobba med planering och att man finns och förstår att det är viktigt på en arbetsplats.

Är detta en större begränsning än själva kunskapen om lex Sarah och rutiner?

Det är svårt det blir ju mer en känsla jag får gå på. Jag tror att detta med kollegor är det mest begränsande.

Tror du att man runt om i vård och omsorgsverksamheten i Lund och på din arbetsplats kan bli straffad av något slag om man rapporterar felaktigheter i verksamheten?

Bra fråga. Jag ska inte säga att det absolut inte kan förkomma. Det finns ju nått resultat där man har väldigt dåligt resultat mellan chef och medarbetare, ett fåtal arbetsplatser. Då kan man inte utesluta det, jag säger inte heller att jag tror att det är så.

Definition på bestraffning skulle kunna vara att man fryser ut någon eller liknande?

Det kan det ju vara, att man på chef uppträder på något olämpligt sätt. Man kan bete sig på många sätt som chef som vore trist för en anställd om man skulle vilja det som chef. I slutändan är det en lönesättningsfråga om man riktigt vill systematisera detta. Ett dåligt arbetsklimat kan givetvis leda till svårigheter att hantera sådana här frågor.

Tycker att det är viktigt att anställda som du själv, uppmärksammar felaktigheter och meddelar om detta?

Ja. Det är en sak vi inte alls har pratat om e ju att i våra upphandlingar vi har gjort nu sist har vi skrivit in meddelarskyddet, att man som anställd har den rättigheten även om man jobbar i ett privat bolag, man har ju inte den rättigheten annars i ett privat bolag att t ex gå till tidningen. Därför skriver vi in det att anställda med de privata entreprenörerna att de anställda ska garanteras samma värden. Där finns även reglerat med Lex Sarah och Lex Maria. Detta var ju inte vad ni frågade om men jag kom på det.

Finns det nått ni inte kan få med i dessa krav till de privata äldreboendena?

Nej det tycker jag inte. Sen om det blir strid om detta, man får ju inte avslöja företagshemligheter i ett privat bolag. Sen är ju frågan om det skulle bli strid om detta ute på en enhet att man som personal har lämnat uppgifter kan man då genom att säga att det är en företagshemlighet, att man skadar företaget förhindra det? Det är väl den juridiska problematiken kring detta.

Är det en tolkningsfråga?

Det tror jag det skulle bli i slutändan. Men vad vi är tydliga med är att vi förutsätter att det ska fungera så här, vi skriver in det i avtalen. Skulle det bli problem på en av våra enheter kring detta så är det en sak vi kommer titta upp med det företaget och sen kommer det vara med vid en eventuell nyförhandling. Om man då inte kunnat sköta detta på ett bra sätt.

Vad heter avtalen man har med de privata bolagen?

Kravspecifikation. Där finns detta med. Rutinerna från Lex Sarah och Maria ska man ju kunna redovisa hur man arbetar med, precis som vi att, rutinerna är kända och så.

Finns det problem eller har det funnits problem som du anser inte har uppmärksammats i verksamheten? Har du erfarenhet av att du/alternativt någon av dina kollegor i din närhet har gått ut och rapporterat felaktigheter och brister i verksamheten externa eller internt?

Rapporteras fel och brister det görs det ju. Det har vi ju regelbundet. Sen tror jag det finns mer att rapportera. Ribban för att rapportera ser nog olika ut för olika människor.

Finns det problem eller har det funnits problem som du anser inte har uppmärksammats i verksamheten?

Jag kan tänka mig att det jag försökt att jobba med och försökt beskriva. Under perioder har vi i olika kommundelar jobbat på olika sätt med alla frågor. Kulturen har varit olika i olika delar. Det vi försöker med nu i vår organisation det är att vi ska ha en gemensam kultur. Man hade ju egna förvaltningar, man skulle profilera sig och det gav olika kulturer. När vi slog ihop förvaltningar märkte vi tydligt, vård och omsorg slogs ihop till en förvaltning så jobbade man på helt olika sätt i de olika förvaltningarna. Det har varit en lång resa att försöka få hop detta.

Plus att ni har verksamhet ute på entreprenad.

Ja, på sikt leder det, att man har olika alternativ leder kanske till att med olika alternativ kan man stimulera, ser olika sätt att lösa saker. Sen är det ett problem med uppföljning kanske, men inte kring detta har vi haft problem som jag känner till. Folk har väl hört av sig men däremot har det varit problem på Nibblegården om ni läst Sydsvenskan.

Tror du att det finns någon skillnad beroende på vem man är när det kommer till att rapportera fel på arbetsplatsen? I fråga om kön, etnicitet, yrkeslängd/erfarenhet/titel?

Jag skulle nog säga att jag tror inte det, jag tror att det har med den moraliska kompassen att göra.

Vi tänker nog mer på om det finns en svårighet, skillnad ifråga om begränsning?

20 procent med annan etnisk bakgrund. En del kan ju då lite sämre svenska. Det kan ju vara en begränsning. Det finns ju dem som är uppväxta i Sverige som har svårigheter med detta också. Men man kan ju i och för sig framföra sina synpunkter på annat sätt. Men det kan ju vara lättare för en chef som har som vana att framföra sina synpunkter och så. Kan man tänka sig?

Vems/vilkas ansvar anser du att det är att uppmärksamma och rapportera om fel och brister i verksamheten av detta slag?

Allas.

Intervju nummer 12. (2009-04-29)

Intervju med anställd 1 på entreprenadbelagt särskilt boende i Lunds kommun

Är det någon skillnad på hur det är nu och hur det såg ut innan?

Ja det är det ju. Det har ju bara varit på (företagsnamn) sedan i september. Det är ju lite skillnad, vi är ju mindre personal.

Funkar det bra tycker du?

Det blir ju jobbigare med mindre personal, men sedan får man ju lägga om det på ett annat sätt. I början var det ju jobbigt vid övergången när de började minska som man inte var van vid... men sedan ibland kunde man tycka att det var för mycket personal. Men nu arbetar vi på ett annat sätt, vi liksom arbetar planvis. Innan arbetade vi min avdelning, din avdelning. Men i och med att man arbetar planvis så får man ju hjälpas åt ju. Men det är ju indragningar, det är ju inte bra här, och det kommer det ju att bli i kommunen också. Man får jobba på ett annat sätt, ha delade turer och jobba lite längre på kvällen.

Hinner man med på samma sätt då?

Både ja och nej, man hinner ju med men det blir lite stressigare. Nu har man ju inte jobbat så länge så här satt... Det är ju klart är man mindre personal så blir det ju annorlunda. Men, det går ju, och det går ju bättre nu än vad det gjorde för ett par månader sedan. Man lär sig att arbeta på ett annat sätt, det gör man ju.

Vad vet du om vad som gäller angående rättigheter och förutsättningar att rapportera fel och brister inom denna verksamhet, d v s lagar, regleringar och policys?

Ja det är väl samma som i kommunen, så det vet man ju, vad man ska göra om det blir fel.

Vilka känner du till t ex?

Händer det något här menar du så är det ju Lex Maria och de här, alltså de känner man ju till. Så det är ju inga problem.

Är dessa tydliga och tillgängliga?

Ja, jag tycker det. Jag har jobbat i så många år och det har aldrig varit något problem. Och fallrapporter och allting det skriver man ju.

Vad görs på denna arbetsplats för att medvetandegöra vilka lagar, regleringar och policys som gäller, d v s vilka förutsättningar och rättigheter du har när det kommer till att rapportera fel och brister?

Det har ju varit massa möten nu i övergången ju, med regionschefer och så och de har ju berättat väldigt mycket tycker jag.

Och då berättar de?

Ja, om det händer saker och ting och vad man ska göra, det tycker jag i alla fall att de har berättat.

I övrigt, har man olika möten för att medvetandegöra vilka lagar, regleringar och policys det finns, arbetar man kontinuerligt med att medvetande göra hur man ska gå till väga?

Nej, inte hittills men vi har ju inte varit så länge. Alltså vi har möten och då talar de om, alltså i början var det ju väldigt mycket möten. Vi är ju mycket ute på olika saker och får veta olika saker, tycker jag i alla fall.

Anser du att det är viktigt med tydliga och tillgängliga lagar, regleringar och policys när det kommer till att rapportera saker som inte funkar?

Att det är viktigt, jo, det är det ju.

Varför är det viktigt?

Jo, men det är ju viktigt att man har sina rättigheter, så att inte något blir fel. Här tycker jag att det har varit rätt så bra, att man har fått veta saker och ting. För jag har en väninna som jobbar inom (X) i Dalby och där har jag sagt massor av saker till henne som inte hon har fått reda på och som jag har fått reda på.

Och då tänker du på?

Nej men om det är massa saker som gäller, vi har ju schema nu på Internet och hon har inte vetat hur man skulle göra för ingen hade visat henne, och det måste man ju..och då har jag fått visa henne, alltså sådana saker. Och de visste ju inte att man inte får gå över de antal timmar som man har för t e x fem veckor, om man inte själv vill, och de hade de ju inte fått reda på i Dalby. Så här på denna arbetsplats så tycker jag att vi har fått veta det. Det är ju fackombud som har varit här och, här har vi fått veta det i alla fall, vad som gäller.

Hur går du till väga om du skulle behöva rapportera om fel och brister i verksamheten?

Då hade jag pratat med först gruppchefen, och sedan chefen om man skulle behöva gå vidare. Sedan finns det även en regionschef. Det har ju inte jag behövt göra men man går den vägen.

Finns det olika sätt att rapportera fel och brister beroende på vilket felet är? Det kan ju t e x vara fel antingen bland de äldre eller i arbetslaget?

Om det gäller arbetslaget så går man ju till gruppchefen i alla fall. Om det är något med de äldre beror det sig på vad det är för något fel. Om det är någonting med hälsan så är det ju sjuksköterskan man vänder sig till. Är det något fel i rummet kan man ju vända sig till LKF eller till gruppchefen. Och är inte hon där så kan man ju själv..om det skulle hända en helg eller något så kan man ju själv ringa och, men är det hälsa och sådant så är det sjuksköterskorna som brukar ta hand om det.

Hur tycker du den man vänder sig till för att berätta om ett problem ska bete sig i en sådan situation?

Ja, ja tycker att hon ska lyssna på vad vi säger. Men det har jag upplevt att de har gjort här. För jag har själv varit med i en sådan situation och det tyckte jag fungerade bra.

Hur gick du till väga då?

Det var gruppchefen och sedan chefen, så det gick ju bra.

Tycker du att detta funkar bra hos er?

Ja det tycker jag.

Har det alltid fungerat bra under de åren som du har jobbat?

Ja, jag har faktiskt aldrig haft något problem, det har alltid funkat tycker jag, det jag har upplevt. Jag tycker alltid att de har tagit tag i det de chefer som jag har haft.

Intervju nummer 13. (2009-04-29)

Intervju med anställd 2 på ett entreprenadbelagt särskilt boende i Lunds kommun

Denna intervju hade vi inte tillåtelse att spela in.

