



LUNDS
UNIVERSITET

Institutionen för kommunikation och medier

Medie- och kommunikationsvetenskap

Kandidatuppsats – MKVK01 – VT11

Man vet vad man har men inte vad man får

En kvalitativ studie om hur brukare av hemtjänst uppfattar samhällsinformation

Författare:

Linn Karlsson

Handledare:

Fredrik Miegel

Examinator:

Tobias Linné

Abstract

Med en åldrande befolkning fordras nya undersökningar om hur de äldre uppfattar sin tillvaro. Många av dessa är beroende av hemtjänst för att kunna bo kvar hemma. År 2008 infördes kundval i Lunds kommun vilket kom att innebära en valfrihet gällande vilken aktör man vill ha som utförare av ens beviljade insatser. I uppsatsen riktas fokus mot hur brukarna av hemtjänst uppfattar samhällsinformation, och i synnerhet den information som har nått dem i samband med införandet av kundval. Med hjälp av samtalsintervjuer med brukare av hemtjänst lyfts i uppsatsen deras uppfattning om samhällsinformation fram. Utgångspunkten är huvudsakligen teorier av Peter Dahlgren om medborgarkultur och demokrati som används för att förstå hur mottagarna av informationen känner sig. Resultatet pekar på att det finns en skepsis mot att byta bort någonting som man redan är bekant med. Det kan handla om tilliten till ett redan beprövat system och om avsaknaden av kunskap om hur man tillgodogör sig mer upplysning. I somliga fall krävs det mycket av den enskilde individen, vad gäller bland annat hälsa och initiativ, för att ta till sig informationen.

Titel	Man vet vad man har men inte vad man får – En studie om hur brukare av hemtjänst uppfattar samhällsinformation
Institution	Institutionen för kommunikation och medier
Kurs	MKVK01. Medie- och kommunikationsvetenskap, Kandidatkurs: Strategisk kommunikation. Kandidatuppsats motsvarande 15 hp.
Författare	Linn Karlsson
Handledare	Fredrik Miegel
Nyckelord	hemtjänst, äldre, kundval, samhällsinformation, medborgarkultur, civic culture, demokrati, face-to-face

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
1.2 PROBLEMFÖRMULERING	1
1.3 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	2
1.4 AVGRÄNSNINGAR	2
1.5 DISPOSITION	3
2 METODOLOGISKT ANGREPPSSÄTT	3
2.1 SAMTALSINTERVJUER	3
2.2 VAL AV INTERVJUPERSONER	4
2.3 PROCESSEN OCH INTERVJUSITUATIONEN.....	4
2.4 STRUKTURERING OCH STANDARDISERING.....	5
3 TEORETISK UTGÅNGSPUNKT	6
3.1 MEDBORGARNAS AGERANDE OCH MEDBORGARKULTURER.....	6
4 DAHLGRENS ANALYSMODELL	7
4.1 KUNSKAP	7
4.2 VÄRDERINGAR	8
4.3 TILLIT	8
4.4 ARENOR	9
4.5 KOMPETENSER	10
4.6 IDENTITETER	10
5 ANALYS	11
5.1 INSTÄLLNING TILL FÖRÄNDRING	11
5.2 HUR MISSNÖJE KAN HANTERAS	17
5.3 FORUM FÖR DELTAGANDE.....	20
6 SLUTDISKUSSION	25
7 REFERENSER	28
BILAGA 1 – BREV TILL ENHETSCHEF	30
BILAGA 2 – INTERVJUGUIDE	31
BILAGA 3 – VAL AV UTFÖRARE AV SERVICEINSATSER	32

1. Inledning

Att få hjälp ifrån hemvården med att klara av sin vardag är en nödvändighet för många människor för att kunna ha möjlighet att bo kvar hemma. Hemvården består av två delar: hemsjukvård och hemtjänst. I uppsatsen fokuseras det på den del som innefattar hemtjänst.

I Lunds kommun har man infört kundval som innebär en valfrihet gällande vem som ska utföra ens beviljade insatser (Lunds kommun I). Man kan välja att få hjälpen utförd av den kommunala utföraren eller av någon av de privata utförare som har blivit godkända av vård- och omsorgsnämnden (Lunds kommun II). I Lunds kommun är cirka 1200 personer brukare av hemtjänst. Av dessa har cirka 80 personer valt att få sin vård ifrån privata aktörer¹. Ett av motiven till det införda kundvalssystemet är att stärka medborgarnas inflytande över vård och omsorg. Tanken är även att kvaliteten kan komma att höjas med ett ökat antal aktörer (Socialstyrelsen 2011: 3). Sedan lagen (SFS 2008:962) om valfrihet (LOV) infördes har 212 av landets 290 kommuner beviljats stimulansmedel för att förbereda och utveckla valfrihetssystem i sina kommuner (Socialstyrelsen 2011: 15). Det är således många som har kommit att beröras.

Uppsatsens intresse riktas mot hur den information som har förmedlats i samband med införandet av kundval har mottagits av vårdtagarna. Det handlar även mer generellt om mottagandet av och uppfattningen om samhällsinformation. Det bör poängteras att benämningarna ”brukare” och ”vårdtagare” används synonymt i uppsatsen.

1.2 Problemformulering

Utgångsläget är en tes om att det kan vara svårt för äldre människor att veta hur man går vidare vid eventuella svårigheter med att förstå sig på olika typer av information ifrån samhället. Det kan om så är fallet vara ett problem eftersom en demokrati mår bra av att medborgarna är involverade och känner sig delaktiga (Dahlgren 2009: 104). På ett mer övergripande plan utgörs problemområdet av vikten av samhällsinformationens tillgänglighet och medborgarnas förståelse. För att konkretisera samhällsinformation kommer det i uppsatsen att fokuseras på hur informationen som finns att tillgå om valbarhet inom hemtjänsten har mottagits och uppfattats av dem som behöver hemtjänst; vårdtagarna. Det är ett problem för samhället om människor har svårigheter med att ta del av den samhällsinformation som är riktad till dem. För att strukturer och processer ska fungera är det nödvändigt att de har medborgarnas stöd. Det räcker således inte med enbart demokratiska processer utan det krävs även medborgare med en

¹ Anne Sögaard, Enhetschef – Lunds kommun myndighetsfunktionen, telefonsamtal den 8 april 2011. Observera att det inte är samma enhetschef som har hjälpt mig med att komma i kontakt med intervjupersonerna.

demokratisk inställning för att demokratin ska fungera så bra som möjligt. Demokratin verkar fungera sämre utan bidrag ifrån medborgarna (Dahlgren 2009: 104).

Angående demokrati som begrepp hör det till ett av de mest positivt värdeladdade orden. Om man ser begrepp som mänskliga konstruktioner finns inte heller någon sann definition av vad demokrati är (Beckman & Mörkenstam 2009: 14). Jag utgår ifrån det som Dahlgren åsyftar med begreppet demokrati; att en demokrati är ett samhälle där medborgarna känner sig delaktiga (Dahlgren 2009: 80). Han menar vidare att ett demokratiskt samhälle kan ses som en sammanfattande term för vad han kallar ”det goda samhället” (Dahlgren 2009: 2).

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet är att försöka förstå hur vårdtagare av hemtjänst i Lund känner sig i förhållande till den information som de får om olika alternativ i anslutning till den ökade valbarheten. En ambition finns därmed att undersöka i vilken utsträckning äldre människor uppfattar sig själva som inkluderade och deltagande i samhället. Mina frågeställningar lyder:

- Hur uppfattas den information som har förmedlats sedan införandet av kundval inom hemtjänsten av mottagarna?
- Hur kan mottagarnas uppfattning förstås utifrån ett demokratiskt och medborgarkulturellt perspektiv?

1.4 Avgränsningar

Jag har valt att avgränsa mig till att undersöka uppfattningen om samhällsinformation hos brukare av hemtjänst. Jag hade kunnat söka mig till miljöer som pensionärer förväntas vistas i, men är just intresserad av uppfattningen hos dem som har hemtjänstinsatser. Jag har valt bort att intervjua personer som har valt privata utförare med hänsyn till tidsåtgången.

Jag har bestämt mig för att fokusera på hur informationen om kundval har uppfattats utifrån mottagarnas perspektiv istället för att se det utifrån ett myndighets- och sändarperspektiv. Det beslutet har till viss del tagits eftersom undersökningar redan har gjorts om exempelvis hur olika kommuner arbetar med att sprida den här typen av information (se t.ex. Roos 2004).

En annan avgränsning som har gjorts är att jag inte har valt att ta hänsyn till det material som har förmedlats i samband med införandet av kundval. Det med anledning av att det är de tillfrågades uppfattningar som är viktigast för mig och som ligger i fokus för studien. Därför ägnas ingen direkt uppmärksamhet åt hur det faktiska informationsflödet har sett ut.

1.5 Disposition

Studien har disponerats på följande vis: I det inledande kapitlet har jag gett en introduktion till problemområdet samt en presentation av vad jag vill undersöka och uppnå med min studie. Här återfinns även de avgränsningar som jag har valt att göra för att rama in fokus. Det har även motiverats varför andra tänkbara närliggande områden har utelämnats. I kapitel två redogörs för de huvudsakliga dragen för samtalsintervjun som metod. Jag tydliggör och redovisar där hur jag har gått tillväga vid min undersökning. I kapitel tre presenteras den teoretiska utgångspunkten vilken sedan leder över till kapitel fyra där det redogörs för Peter Dahlgrens teorier om medborgarkulturer samt den analysmodell som jag använder mig av. I kapitel fem vävs teorin samman med de svar som jag har fått ut av samtalsintervjuerna till en efter teman kategoriserad analys. I det avslutande kapitlet ämnar jag att återvända till frågeställningarna för att slutligen besvara dessa. Där lyfts mina huvudsakliga resultat fram samt diskuteras. Längst bak finns tre stycken bilagor. Bilaga 1 innehåller det brev som har skickats ut till den enhetschef som har hjälpt mig med att komma i kontakt med intervjupersonerna. Dennes namn har anonymiserats för att undvika identifikation av intervjupersonerna. Bilaga 2 innehåller den intervjuguide som jag har utgått ifrån vid samtalsintervjuerna. Bilaga 3 innehåller den blankett som brukarna kommer i kontakt med om de vill välja utförare.

2 Metodologiskt angreppssätt

2.1 Samtalsintervjuer

Den metod som används i uppsatsen är en kvalitativ samtalsintervju. Samtalsintervjun är en vanlig metod inom samhällsvetenskapen och är tacksam då man vill göra en kvalitativ studie av människors uppfattning om olika företeelser (Jarlbro 2000: 20).

Undersökningens metodologiska ansats är kvalitativ. Vid en kvalitativ studie intresserar man sig ofta för föreställningar och attityder, till skillnad från vid en kvantitativ metod där man i större utsträckning intresserar sig för gradskillnader (Jarlbro 2000: 165).

Jan Trost anser att en intervju inte behöver innebära ett utbyte av åsikter och synsätt. Han menar att det inte finns någon enhetlig relation mellan intervjuaren och den intervjuade utan menar istället att de snarare agerar på varsitt håll (Trost 2010: 52). I kontrast till det menar Steinar Kvale och Svend Brinkmann att det finns en relation mellan intervjuaren och den intervjuade och att kunskap skapas i interaktionen mellan de båda parterna. Dessa två bör kommunicera med varandra och intervjun kan ses som ett utbyte av åsikter och synpunkter kring ett tema (Kvale & Brinkmann 2009: 18). Vad gäller min relation till intervjupersonerna har jag eftersträvat att inte uttala syftet med undersökningen för att dessa inte ska uppleva en

känsla av att behöva vara behjälpliga genom att ge ifrån sig passande information. Vid något tillfälle har mitt uppdrag ifrågasatts då en intervjuperson undrade ifall jag var utsänd ifrån en av de privata aktörerna. Jag har i liknande situationer nämnt att jag själv har arbetat inom hemtjänsten under mer än ett års tid för att stärka min trovärdighet. Jag ansluter mig till Kvale och Brinkmanns resonemang eftersom jag har fått förklara av vilken anledning jag besöker intervjupersonerna. Jag har överlag uppfattat mina intervjupersoner som tillmötesgående.

2.2 Val av intervjupersoner

När det gäller kvalitativa undersökningar är det rimligare att diskutera *val* än *urval* när man väljer ut sina enheter. Det kan sättas i relation till det kvantitativa urvalssättet där man lägger stor vikt vid att följa regler för att få fram ett representativt urval (Jarlbro 2000: 20). Vid den här typen av studie är inte syftet att undersöka ett representativt urval. Man har helt enkelt för få analysenheter för att göra det (Jarlbro 2000: 200). Valet gör man vid kvalitativa undersökningar strategiskt efter teoretiska överväganden (Jarlbro 2000: 167).

Mina intervjupersoner kan ses som representanter snarare än informanter då de inte besitter någon professionell expertis. Representant är den som har egna upplevelser och erfarenheter som kan användas för att besvara frågeställningen (Jarlbro 2000: 40-41).

Intervjuerna sker med fem personer som är brukare av hemtjänst. De är födda 1919, 1924, 1926, 1933 och 1938. Samtliga har haft hemtjänst sedan ungefär fem år tillbaka och var därmed brukare vid införandet av kundval år 2008. Därtill har de valt att stanna kvar med den kommunala hemtjänsten som utförare. Intervjupersonerna har erbjudits anonymitet och omnämns därför inte i uppsatsen med sina egentliga namn.

2.3 Processen och intervjusituationen

För att komma i kontakt med intervjupersonerna har jag valt att gå via hemtjänsten då det har värderats som det mesta naturliga sättet att få tag på lämpliga personer. Min ambition var inledningsvis att samtala med ytterligare intervjupersoner och att göra intervjuer bland personalen. Samarbetet med de chefer som jag har haft kontakt med har dock varit tidsödande och besvärligt då dessa säkerligen har varit upptagna med annat. Jag har under en period haft både telefonkontakt och kontakt via e-mail med diverse enhetschefer (Bilaga 1). Slutligen fick jag i alla fall kontakt med mina intervjupersoner. Med anledning av den pressade tidsåtgången fick några av de tilltänkta intervjuerna lov att utebli. Jag är dock nöjd med de personer som jag har fått tag på och menar att de har haft intressanta tankar att tillföra mitt arbete.

Det bör tas hänsyn till platsen för intervjuerna. Miljön bör väljas utifrån intervjuens syfte och ämnets karaktär (Jarlbro 2000: 187). I det här fallet har intervjuerna skett hemma hos

intervjupersonerna för att bidra till en känsla av trygghet och för att det helt enkelt har varit smidigast så. Det kan även ha bidragit till att de förhoppningsvis har vågat tala mer obehindrat.

Vid intervjuerna har jag utgått ifrån ett antal teman som har legat till grund för diskussionen. De finns återgivna i bilagan och utgörs av: information i samband med införandet av kundval 2008, kunskapsinhämtning, medieanvändning och delaktighet (Bilaga 2).

Samtalen har ibland tagit andra vändningar och dessa har jag inte varit motsträvig till. Jag har utgått ifrån så kallade *grand-tour questions* vilket innebär att man arbetar med breda och öppna frågor istället för med slutna frågor (Esaiasson et al. 2007: 298) Fördelen med den typen av frågor är att svaren inte i samma utsträckning formas av vad forskaren vill få fram. Nackdelen är att det kan leda till att svaren blir väldigt allmänna och generella. Grand-tour questions kräver att man arbetar med att precisera svaren genom att ställa följdfrågor för att få svar på det man vill (Jarlbro 2000: 46).

För att konkretisera samhällsinformation har jag använt införandet av kundval i Lund år 2008 som ett fall av vad jag är ute efter för slags information. Vid intervjuerna har jag varit medveten om att det var några år sedan de fick den information som de fick i samband med införandet av kundval. Jag har vid de fall där minnet svikit visat upp en blankett vid namn *Val av utförare av serviceinsatser* (Bilaga 3) som de har kommit i kontakt med i samband med den information som de har fått. Jag menar att det inte behöver ha påverkat resultatet att somliga har fått se denna blankett och andra inte. Den har snarare varit till hjälp för att påminna om vad det är som menas med kundval.

Intervjuerna har spelats in och därefter har materialet transkriberats för att få en tydligare överblick och för att klarlägga uppfattningarna (Kvale & Brinkmann 2009: 212). Resultatet presenteras i analysavsnittet utifrån tre olika teman för att kategorisera och förtydliga sambanden i slutsatserna. Materialet har tolkats med utgångspunkt i en analysmodell om medborgarkulturer. Mina tolkningar kan vara påverkade av min förförståelse och bakgrund men min subjektivitet som kvalitativ forskare är nödvändig som förutsättning för insikt (Jarlbro 2000: 22).

2.4 Strukturering och standardisering

Graden av *standardisering* är låg vilket innebär att frågorna inte har varit identiska vid de olika intervjusituationerna. En del av frågorna har istället formulerats under samtals gång och vidare förklaringar har getts vid somliga tillfällen men inte vid andra. Även ordningsföljden har på så sätt varierat. En hög grad av standardisering är istället vanligare vid kvantitativa studier där det är av större vikt att svaren är jämförbara (Trost 2010: 39).

Graden av *strukturering* är hög i betydelsen att jag har utgått ifrån samma struktur vid intervjuerna (Trost 2010: 40). Jag har inledningsvis informerat om ett antal punkter innan intervjun, exempelvis att det rör sig om ett samtal snarare än om en intervju. Jag har sedan fortsatt med så kallade uppvärmningsfrågor för att skapa en god stämning tidigt i samtalet (Esaiasson et al. 2007: 298). Uppvärmningsfrågorna har varit behjälpliga då en av dessa berörde hur länge intervjupersonen har haft hemtjänst. På den frågan har jag naturligt fått uttömmande svar som har hjälpt uppbyggnaden av min och intervjupersonens relation till varandra en bit på vägen. När jag slutligen har upplevt att intervjun har nått mättnad har jag avrundat samtalen på ett likartat sätt. Jag har i enlighet med Esaiassons förslag frågat om intervjupersonen önskat tillägga något (Esaiasson et al. 2007: 301) och det har denne ofta velat.

För att förtydliga har jag alltså eftersträvat den balans som vanligtvis är aktuell i samband med kvalitativa intervjuer som görs i forskningssammanhang, nämligen låg grad av standardisering och hög grad av strukturering (Trost 2010: 41).

3 Teoretisk utgångspunkt

När analysen ska genomföras utgår jag huvudsakligen ifrån teorier av Peter Dahlgren (2009). Jag har vid min inhämtning av teori framförallt låtit mig inspireras av hans analysmodell för vad medborgarkulturer utgörs av. Analysmodellen är ett hjälpmedel för att förstå vilka förutsättningar som behöver ligga till grund för att medborgarna ska känna sig inkluderade och delaktiga i demokratin. Jag använder inte modellen i samma bemärkelse som Dahlgren gör då min studies fokus riktas mot kommunikation snarare än mot medier. Jag bedömer dock analysmodellen som väl lämpad att använda mig av vid min analys eftersom många av de delar som ingår i den hjälper mig att närma mig och förstå mitt material.

3.1 Medborgarnas agerande och medborgarkulturer

Teorier om medborgarnas agerande handlar om att medborgarna bör se sig själva som deltagare och medlemmar av samhället för att de ska vilja engagera sig. Ifall det inte känns meningsfullt med engagemang är risken stor att de istället avstår (Dahlgren 2009: 102). Det handlar om att kliva in i den offentliga sfären och diskutera med andra. För att göra det krävs att man har tillräckligt med kunskap för att kunna delta (Dahlgren 2009: 76). Många undersökningar har gjorts på det välutforskade området demokratiskt deltagande.

Dahlgren menar att det som alternativ kan vara hjälpsamt att utgå ifrån en kulturell teori. Kulturer är aldrig statiska och består enligt Dahlgren av kommunikationsmönster. Han menar att det krävs en viss kultur i samhället för att medborgarna ska komma att engagera sig. I teorier om medborgarnas agerande ligger fokus på individerna medan det i teorier om

medborgarkulturer snarare fokuseras på hur utformningen av kulturen i samhället kan bidra med förutsättningar eller hinder för medborgarnas deltagande (Dahlgren 2009: 103). Dahlgrens analysmodell utgår ifrån medborgarkulturer istället för att utgå ifrån medborgarnas agerande. Med hans termer belyses i analysmodellen *civic cultures* istället för *civic agency*.

I analysmodellen presenteras ett antal olika värden och faktorer som tillsammans bildar ett ramverk för analys av medborgarkulturer. Analysen kan göras både empiriskt och analytiskt. Det handlar om vikten av att medborgarna känner sig inkluderade i samhället och i den demokratiska processen. Dahlgren menar att de faktorer som ingår i modellen kan forma medborgarkulturen och på så vis även påverka engagemanget och deltagandet. Faktorerna är *kunskap, värderingar, tillit, arenor, kompetenser* och *identiteter*. De olika faktorerna ligger egentligen ganska nära varandra och kan samverka (Dahlgren 2009: 108). Det finns anledning att hävda att det sannolikt finns många andra faktorer som också kan ingå i medborgarkulturen. Att Dahlgren har valt ut just dessa sex faktorer beror på att de har en koppling till medierna (Dahlgren 2009: 102). Jag menar att den urvalsvariabeln inte behöver vara problematisk för min analys då intervjupersonernas relation till medierna kan utgöra en intressant aspekt.

4 Dahlgrens analysmodell

Nedan följer en presentation av de sex faktorer som ingår i Peter Dahlgrens analysmodell.

4.1 Kunskap

Den första faktorn är *knowledge* vilket kan översättas till kunskap. Det handlar om att ha tillgång till information. Att medborgarna bör ha nog med kunskap för att delta är en förutsättning för att en demokrati ska fungera. Det kan röra sig om att tillgodoseas med information i samband med val av olika slag (Dahlgren 2009: 108). I det här fallet handlar det om ett val av vård och där kan det vara av stor vikt att man i slutändan blir nöjd med sitt val och känner att man kan göra ett fullgott val utifrån den information som finns tillgänglig. Senare kommer faktorn *kompetenser* att beröras. Det finns ett samband mellan dessa. Det kan förklaras som att det krävs en tillräcklig kompetens för att skaffa den information som senare blir till kunskap (Dahlgren 2009: 108).

Om man hårdtrar det har en utveckling skett vad gäller kunskapsinhämtning. Tidigare kommer av vår samhällsinformation ifrån utbildningen. Idag är medierna ett stående inslag och uppfostrar oss i stor utsträckning. Den politiska kunskapen är därtill diskursiv eftersom den är beroende av omständigheter och eftersom den är föränderlig. Exempelvis har ett flertal politiska aktörer tillkommit, bland dessa kan nämnas nätverk för aktivister, NGOs, alternativa journalistiska organisationer och bloggare (Dahlgren 2009: 109).

Att skaffa sig tillräckligt med kunskap förutsätter *civic literacy* som handlar om att människor måste kunna förstå den information som når dem om ämnen som berör dem. Literacy kan förstås som läsbarhet och det är viktigt att det finns en grad av det för att medborgarna ska förstå den information som cirkulerar (Dahlgren 2009: 109).

4.2 Värderingar

Den andra faktorn är *values* som handlar om värden och värderingar. Demokratier fungerar oftast bättre där det finns lagar. Därtill krävs värderingar om att man bör följa lagarna (Dahlgren 2009: 110). Det görs en åtskillnad mellan *substantive values* och *procedural values*. Substantive values är värden som jämlikhet, frihet, rättvisa, solidaritet och tolerans. Procedural values är värden som öppenhet, mottaglighet, diskussion och ansvarsutkrävande (Dahlgren 2009: 111). Man kan se det som att procedural values i sig inte behöver vara bra men att de kan leda till substantive values.

Björn Badersten är statsvetare och resonerar kring olika typer av värden. Han diskuterar det som Dahlgren presenterar som procedural values men benämner det istället som *extrinsic values*. Det är värden som kan medföra någonting gott när de sätts i relation till det som uppfattas som gott eller önskvärt. Substantive values benämner han som *intrinsic values* då han åsyftar de värden som är goda i sig oberoende av vilka konsekvenser de medför (Badersten 2003: 209). På så vis kan exempelvis ett öppet debatt- och samtalsklimat leda till en ökad tolerans.

Vidare bör värderingar vara inkluderade i demokratin. Att se till vilka värderingar som har stor utbredning kan hjälpa till att förstå att demokrati inte bara handlar om lagar och regler. Det är även av vikt hur medborgarna lever och behandlar varandra (Dahlgren 2009: 112).

Ifall det sätts i relation till problemområdet krävs hänsyn till i vilken utsträckning intervjupersonerna är positiva respektive negativa till att utförarna är valbara. Det handlar om att undersöka ifall det verkar finnas gemensamma värderingar.

4.3 Tillit

Den tredje faktorn är *trust*, vilket kan förstås som tillit. Begreppet tillit är närbesläktat med förtroende (Palm & Falkheimer 2005: 14). Tillit har länge setts som en viktig komponent för en fungerande demokrati. Tidigare ansågs att ju mer tillit och förtroende desto bättre. Senare har somliga istället menat att det bör göras åtskillnad mellan två olika typer av tillit, nämligen *thick trust* och *thin trust*. Det tidigare handlar om tillit i relationen mellan personerna i en personlig relation medan det senare handlar om tillit som skapas när vi väljer att lita på personer som vi inte känner personligen men som vi ändå känner att vi bör lita på för att det underlättar

samarbete och utbyte. Det kan exempelvis handla om tjänstemän, vilka vi ofta förväntas lita på i Sverige. I en medborgerlig kontext spelar den ”tunna” typen av tillit stor roll eftersom den är en nödvändighet för en stor del av politiken (Dahlgren 2009: 112-113).

Vi lever i ett risksamhälle som på sätt och vis kräver att vi känner tillit (Dahlgren 2009: 113). Dessutom blir utlovade löften om säkerhet allt vanligare i takt med att riskerna ökar (Beck 2000: 30). För att förstå vad risksamhället innebär kan det sättas i relation till det som fanns tidigare, nämligen industrisamhället. Vi har nått en vändpunkt där vår överkonsumtion har gett upphov till ett förhöjt antal risker (Beck 2000: 18). Möjligtvis är det inskränkt av oss att hysa starkt förtroende för och lita på våra samhällsinstitutioner. Även i en förhållandevis välfungerande demokrati som Sverige är det egentligen mycket som vi inte vet om hur arbetet går till på olika myndigheter och samhällsinstitutioner (Dahlgren 2009: 113-114).

Tilliten från brukarnas sida för de som tar hand om dem och det som de representerar är en nödvändighet. Som brukare av hemtjänst är de beroende av att någon tar hand om dem och sköter deras mest basala och intima behov. När det kommer till valet av vårdgivare kan valet komma att göra stor skillnad för dem. Det kan till exempel handla om att de olika utförarna erbjuder olika tjänster. Man kan hävda att det är viktigt att vårdtagarna känner att de kan fråga hemtjänstpersonalen om förklaringar och råd.

4.4 Arenor

Den fjärde faktorn är *spaces* som kan förstås som utrymmen eller arenor. Det är i en demokrati nödvändigt med utrymmen där människor kan få tillgång till och kommunicera med varandra. Det krävs även att medborgarna vet hur de kan komma i kontakt med beslutsfattare för att på så vis kunna vara delaktiga på arenan (Dahlgren 2009: 114). Att det finns kommunikativa arenor är en central beståndsdel för en fungerande demokrati. De kan vara såväl fysiska som virtuella (Dahlgren 2009: 116).

Medieanvändandets utbredning gör det enklare för många att komma till tals. Men det utesluter samtidigt dem som inte har tillgång till dessa arenor och kanaler. Vad gäller distinktionen mellan privat och offentlig sfär har även den förändrats i och med massmediernas framväxt där mycket handlar om att dela med sig till andra, bland annat av sitt privata liv (Dahlgren 2009: 115). Internet och de sociala medierna utgör en stor del av den utveckling som har skett. Utvecklingen hjälper till att bana väg för att bygga upp olika nätverk för många av medborgarna. Internet gör det enklare för människor med liknande åsikter och intressen att mötas och ta kontakt med varandra för att diskutera (Dahlgren 2009: 116). Med hög

sannolikhet gör det samtidigt det svårare för äldre att komma till tals eftersom dessa inte i lika stor utsträckning har tillträde till dessa nya arenor.

4.5 Kompetenser

Den femte faktorn är *practices* och kan förstås som kompetenser. Det handlar om att *kunna* vara inkluderad. Kompetenser hos medborgarna som är viktiga för att demokratin ska fungera väl är bland annat att kunna läsa, skriva, prata och att använda en dator. Dessa praktiska kompetenser är inlärd och handlar ofta om kommunikativa färdigheter. Att kunna delta är nödvändigt. Utbildningen kan till viss del hjälpa till med det (Dahlgren 2009: 117).

Ett annat sätt att stärka medborgarnas kompetens är en utökad deliberativ demokrati. I den deliberativa demokratin kan medborgarna samtala med varandra för att lyfta fram sina åsikter sinsemellan och på så vis lära sig av varandra. Forskning om deliberativ demokrati brukar ofta ägnas åt medborgarnivån (Premfors & Roth 2004: 18). Ifall samhället ska utformas som en deliberativ demokrati krävs en lägsta tröskel för att medborgarna ska kunna vara med och delta. Ett förtroende är nödvändigt för att deltagarna ska kunna delta. Känslan av gemenskap är inte det mest primära. Viktigare är förtroendet som gör det möjligt för nätverken att fortleva. En förutsättning för att samtalen ska fungera är en social och kommunikativ kompetens. Här kan medierna fungera som en arena för diskussion (Dahlgren 2009: 117-118).

4.6 Identiteter

Den sjätte och sista faktorn är *identities* som handlar om identiteter. Identiteter ses ofta i plural eftersom människor ingår i många olika grupper. Ens upplevda identitet varierar nämligen mellan olika kontexter (Dahlgren 2009: 119). Medborgarskap är den formella identitet som ses som mest grundläggande (Dahlgren 2009: 120). Den medborgerliga identiteten är dock generellt sett ganska svag. Synen på identiteten har förändrats. Det har blivit vanligare att man identifierar sig med det man konsumerar (Jfr Bauman 2007). Medierna kan sägas vara med och förstärka den förändringen (Dahlgren 2009: 119).

Bortsett från det formella medlemskapet finns, enligt Dahlgren, två viktiga komponenter för vad som utgör en identitet. Dessa två kan fungera tillsammans med varandra. Det första är behörigheten att agera politiskt. Deltagandet måste dock ses som meningsfullt och det är nödvändigt att medborgaren känner att någon lyssnar för att denne ska vilja delta. Det krävs dock inte att den framförda åsikten leder till något slags resultat. Det andra är medlemskap i en politisk gemenskap, eller flera. Medborgerligt deltagande sker ofta kollektivt. Det handlar inte längre särskilt mycket om landsgränser. Gemenskaperna är oftare förenliga med nätverk som arbetar för och samlas kring särskilda åsikter och sakfrågor (Dahlgren 2009: 121-122).

Det handlar om att brukarna bör identifiera sig som medborgare för att i större utsträckning känna sig inkluderade och delaktiga i det samhälle som de är en del av.

5 Analys

Samtalen har gett upphov till en hop av information som här kategoriseras för att hjälpa förståelsen. I analysen behandlas tre huvudsakliga teman. Dessa teman är:

- 1) *Inställning till förändring*
- 2) *Hur missnöje kan hanteras*
- 3) *Forum för deltagande*

Det första temat berör inställningen till att byta bort det man redan har och även inställningen till kundvalet som sådant samt den information som har meddelats i samband med det. Det andra temat behandlar den upplysning som finns att tillgå om hur intervjupersonerna reagerar om de till exempel känner sig missbelåtna. I det här fallet rör det sig närmast om missnöje med vård av olika slag. I samband med det tredje temat diskuteras intervjupersonernas möjlighet till diskussion. Det handlar till viss del om tankar kring Träffpunkten som är en samlingsplats för pensionärer i Lund. I samband med det tredje temat berörs även medieanvändandet.

Eftersom de olika faktorerna till viss del överlappar varandra kan även placeringen av dem inom olika teman ifrågasättas. Jag har i de fall där samma aspekt passar in under flera olika teman tvingats göra en bedömning av var jag tycker att de är lämpligast att diskutera.

5.1 *Inställning till förändring*

De faktorer ifrån Dahlgrens analysmodell om medborgarkulturer som i det här fallet hjälper till att förklara inställningen till förändring är *tillit*, *arenor* och *värderingar*. Här kommer jag inledningsvis att presentera den mest påtagliga inställningen som jag har noterat vid samtalen med mina intervjupersoner. Det rör sig om en inställning som kan koncentreras som att man är nöjd med det man redan har. Med andra ord handlar det om att förlita sig på det som man är tidigare bekant med.

Jag har ju fått sådana meddelanden ifrån Carema, alltså ifrån privata och detta. Och jag har nog fått information och så va men jag har väl kanske inte intresserat mig för mer än det jag redan har va. (Intervju med Barbro, 2011-04-29)

Nej men jag ville ju inte byta någonting för jag hade det ju så bra med hemtjänsten. /.../
Jag tänkte nog inte så mycket på det för jag ville inte göra någon skillnad. /.../ Ja är man

nöjd med den så finns det ju ingen anledning att byta tycker jag. (Intervju med Hans, 2011-05-05)

Det verkar således som att man känner tillit till det system som man redan är inne i. Det är snarare aktuellt att tala om tillit av typen *thin trust* än om tillit av typen *thick trust* eftersom det handlar om den tillit som skapas när vi väljer att lita på personer som vi inte känner personligen men som vi ändå väljer att lita på för att det underlättar. Eftersom vi förväntas att lita på dem så ses kanske ingen anledning till ifrågasättande (Dahlgren 2009: 112-113). I det här fallet kan det röra sig om att den kommunala hemtjänsten uppfattas som trygg och förtroendeingivande eftersom det är den som många känner igen. I Lunds kommun där brukarna nästan uteslutande har valt att stanna kvar i det gamla systemet, med hemtjänst utförd av kommunen, kan det bidra till att man inte litar på de privata aktörerna i samma utsträckning i och med att de inte är lika efterfrågade och synliga.

En förklaring kan också finnas i att många av de gamla är sjuka och kanske resonerar som så att det inte är mödan värt att vänja sig vid någonting nytt om man tycker att det som man redan använder sig av fungerar. Möjligen kan det även röra sig om *thick trust* i viss mån. Hemtjänstpersonalen är nämligen för vissa av brukarna en stor del av deras vardag. Thick trust handlar som bekant om tilliten till personer som man känner personligen och så småningom kan en personlig relation komma att uppstå mellan vårdtagare och vårdgivare. Då man som brukare har byggt upp ett förtroende för hemtjänstpersonalen kan det kännas mest praktiskt att stanna kvar eftersom man då förhoppningsvis får det som man vill ha det.

Ja men det är ju så det är och så vågar man inte gå på något annat men det kan ju vara bra det också ju. Ja med tiden jag har kvar så går det nog med dessa. (Intervju med Kerstin, 2011-05-03)

Kerstins inställning visar på att man kanske inte vet vad de andra alternativen innebär och därför vågar man inte byta till något annat. Det kan tyda på ett samband mellan att man inte intresserar sig för andra alternativ och att informationen om de andra alternativen uppfattas som svårtillgänglig eller svår att förstå sig på. Jag har upplevt att de äldre inte riktigt vet hur det förhåller sig vad gäller vilket pris och vilka insatser som erbjuds av de privata utförarna.

När jag frågar om informationen har uppfattats som tillräcklig för att kunna välja vilken aktör man vill använda sig av har jag till exempel fått svaret att:

Nej, det tycker jag nog inte. Det fick man väl själv ringa till de här olika för att förhöra sig. /.../ Det fordrar rätt så mycket insatser från en själv att ta kontakt med alla dessa olika. /.../ Om de själva följde med och gav ut broschyrer till dessa äldre människor. Och hörde av sig mer i tidningarna och så för annars vet man inte att de finns. Och tänka mer på det här att många äldre orkar inte med det här med att ta initiativ. (Intervju med Edith, 2011-04-29)

Sammanlagt om tillit kan konstateras att tilliten har ett starkt samband med inställningen till att stanna kvar istället för att byta bort någonting. Tillit byggs upp för det man har och på äldre dagar kan det kännas krävande att bygga upp ny tillit för någonting nytt. Ansvaret för att informera brukarna ligger hos kommunen och Emma Tegeland har i en uppsats från Institutionen för socialt arbete vid Stockholms universitet utrett hur tre olika kommuner arbetar med att informera om kundval. Hennes slutsats är att det saknas en förståelse för behovet av att utveckla den information som ges till de äldre. Hon menar att informationen bör utformas utifrån ett användarperspektiv snarare än utifrån ett marknadsperspektiv. Det krävs en ökad förståelse för vilka det är som information riktar sig till (Tegeland 2007). Edith kontaktade de privata företagen eftersom hon ville att de skulle komma hem till henne för att informera ytterligare och här är hennes uppfattning om det:

Ja det gjorde jag. Och var och en pratade för sitt rätt så bra och så. Men det var ändå svårt att bilda sig en uppfattning för de sa ju bara det som var bra. Jag har bara provat detta Attendo Care. Och det är inte allt som jag har varit nöjd med men så tänkte jag att väljer jag det där så kanske det är något annat man inte gillar. Men det där med kundval det vet jag vad det är nu. Att man får i alla fall namnet på dem. Jag vet inte om man får telefonnummer också det kommer jag inte ihåg. (Intervju med Edith, 2011-04-29)

Arenorna som kan användas för medborgerliga möten har formats både av face-to-face-möten och av massmedierna (Dahlgren 2009: 124). Bland de jag har pratat med har jag uppfattat en inställning om att face-to-face är viktigt för de äldre. Här finns det utrymme för att diskutera de kanaler som kommunikation sker igenom. Förr handlade det mer om face-to-face medan det idag ligger mer fokus på medierna som kanal för kommunikation. Den kommunikationen som bedrivs i medierna kan inte helt ersätta den traditionella face-to-face-kommunikationen som handlar om fysiska möten (Dahlgren 2009: 116). Några av de personer som jag har pratat med har nämnt att de inte tycker det är tillräckligt med enbart skriftlig information. Det verkar

kunna bidra till att de inte intresserar sig för de handlingar som de får hemskickade om det inte är tydligt vem det är som står bakom dessa.

Nej jag tror inte att det räcker med skriftlig. Vi ser ju dåligt och vilka vi än är så är det väldigt svårt att klara med det bara. Jag tror att det ska vara muntligt, för vi som behöver mest är ju mest störda och det är vi som /.../ Ja absolut det är klart att jag föredrar muntlig. För jag vet, jag har ju själv så svårt. Jag har ju gula fläcken och min stroke och så och gula fläcken och då kan man ju inte att läsa skrift. Och vi är många. Det är alldeles klart att vi är många. Även om vi sedan glömmet bort så tycker jag inte att det gör så mycket bara man har fått information. (Intervju med Barbro, 2011-04-29)

Jag tycker bara att det var massa text på det. (Intervju med Hans, 2011-05-05)

Dock kan även muntlig information eller kommunikation av typen face-to-face medföra problem ifall de som informerar inte har anpassat sig efter sin målgrupp. Kanske är det inte en bra idé att informera en hel grupp av äldre människor samtidigt. Följande beskrivna situation kan ses som ett tydligt exempel på hur det kan gå fel ifall kommunikationen inte anpassas:

Vi får inte veta så mycket alls, varken personalen eller vi. Det är otillräckligt faktiskt. Nu i tisdags, då skulle de komma med det här med Samhall. Och det var en man och en kvinna och mannen var han som ska göra de här inköpen. Och så var det konstigt nog så att, vi var många bord, vi var fyra bord med människor. Och så sa vi från alla håll och kanter: ”Vi hör inte vad ni säger, tala högre”. ”Vi ska försöka” sa de. ”Går det inte att skruva upp mikrofonerna?” ”Nej, det går inte”. Så det var ju det sorgliga att inte kunna höra vad de sa. (Intervju med Edith, 2011-04-29)

Jag har fått lyssna till missnöje om hur det går till vid information om förändringar. Det behöver inte nödvändigtvis beröra informationen i samband med valfriheten. De uppfattningar som har diskuterats har berört förändringar av olika slag men de har alla haft någon slags anknytning till vård och hemtjänst. Här diskuteras det om vem som ska bli ansvarig för inköpen i ett visst område och ett missnöje uttalas om att insynen är dålig:

Och missnöje med att vi inte har fått tillräckligt med information om hur det ska bli i fortsättningen. Det kommer lite pö om pö och ibland är det någon som... Så då klagar väl också personalen. Allting ordnas liksom uppifrån, det är det politiska. Men de frågar

aldrig oss om hur vi skulle kunna tänkas vilja ha det. Så personalen klagar på det att de blir för lite tillfrågade och liksom alltmer över deras huvuden. Det hade vart bra va om de hade fått yttra sig /.../ Det tycker de att de får för lite. De bara ställs inför att nu ska det bli si och nu ska det bli så. (Intervju med Edith, 2011-04-29)

Det kan anas ett uttryck för den relation som beskrevs tidigare, nämligen den relation som byggs upp mellan brukarna och hemtjänstpersonalen. Det förekommer att personalen inte försvarar de beslut som kommer ovanifrån utan istället kanske bidrar med en inställning hos brukarna om att möjligheten till påverkan är låg. Här kommer jag fortsättningsvis att beröra faktorn *värderingar* som mestadels handlar om inställningen till kundvalet. Den kritiska inställningen till politiska beslut som jag har uppfattat bland de äldre kan bidra till att färre väljer att engagera sig ytterligare. Det finns ett samband mellan att politiska förändringar möter motstånd och att de har ett svagt stöd bland medborgarna (Dahlgren 2009: 111). Det krävs en balans vad gäller inställningen till de samhällsliga institutionerna. Att det finns ett kritiskt och skeptiskt förhållningssätt är ett viktigt demokratiskt inslag samtidigt som en överdriven misstro och misstänksamhet hotar densamma (Palm & Falkheimer 2005: 14).

Någonting som också kan vara en relevant aspekt är att se på hur de intervjuade personerna uppfattar införandet av kundval som politiskt beslut. Som nämndes ovan går det alltså att skilja på *substantive values* och *procedural values* (Dahlgren 2009: 111). Ett *procedural value* som ett öppet informationsflöde och samtalsklimat kan leda till ett *substantive value* som en ökad tolerans och optimism inför politiska beslut och förändringar. På så vis skulle en bestämt riktad information med tydliga forum för oklarheter kunna öka förståelsen för varför förändringar görs. Ifall det finns tillräckligt med arenor och forum för de berörda att diskutera det som de berörs av så bör de känna sig mer positivt inställda i enlighet med Dahlgrens syn på demokrati (Dahlgren 2009: 104). Somliga tycker att det är bra att man får välja:

Det tycker jag nog att det är för det kunde ju vart att jag inte tyckte det var så bra det här som jag hade. Så det är ju bra att det finns alternativ. (Intervju med Hans, 2011-05-05)

Det är den inställning som verkar vara mest etablerad hos de äldre personer som jag har tillfrågat. De resonerar som så att de är nöjda med det som de har samtidigt som de inte ser några problem med att det finns andra alternativ att vända sig till. Troligtvis kan den ökade konkurrens som alternativen tillför resultera i att den kommunala hemtjänsten tvingas fundera över vad de erbjuder och vilken kvalitet deras arbete innehåller. Det har undersökts i en

masteruppsats av Alma Vrbanjac och Emira Talic från Socialhögskolan vid Lunds universitet. Där diskuteras att det i och med införandet av kundval har uppstått ett nytt fenomen, nämligen att brukarna kan hota med att byta aktör ifall de är missnöjda. Det har därmed bidragit till ett ökat företagstänkande inom den kommunala hemtjänsten (Vrbanjac & Talic 2010)

Vid ett tillfälle har dock en aktiv ställning tagits mot den privata vården som politiskt beslut och det är en inställning som mycket väl kan finnas representerad bland flera då det handlar om den tillit och förtroende som man känner inför det politiska klimatet:

Men politiskt är det alldeles klart att jag vill ha... Jag vill inte ha Carema därför att jag är rätt så vänster. (Intervju med Barbro, 2011-04-29)

Nedan syns en åsikt som kan exemplifiera en klassisk problematik med misstro till dem som bestämmer. Det handlar om en inställning om att makthavarna inte lyssnar i den mån de borde, enligt medborgarna. Här talar Edith om att det har kommit till hennes kännedom att politikerna har diskuterat att dra in på samlingsplatsen Träffpunktens verksamhet.

Då var det några som sa när de nu diskuterade detta att de som bestämmer detta det är ju politiker som sitter där vid sina skrivbord och inte har någon sorts erfarenhet om hur det går till på golvet och hos alla oss som arbetar inom... De frågar oss inte ens och bestämmer om till exempel detta. Som fungerar så bra och betyder så oändligt mycket för dem som får del av det. Att de överhuvudtaget överväger detta. (Intervju med Edith 2011-04-29)

Här handlar det snarare om avsaknaden av tillit. För brukarna, och medborgare överlag, är det viktigt att lita på dem som representerar dem för att kunna känna sig tillfreds. Personerna beskriver att de som arbetar inom hemtjänsten fungerar som en länk mellan brukarna och föremålen för deras missnöje. Sannolikt kommer en verksamhet med en gemensam förståelse och ett ömsesidigt förtroende mellan de inblandade att fungera bättre. Jag har frågat om hemtjänstpersonalen hjälper till att besvara frågor när någonting känns oklart.

Oja. Det är bara till att fråga dem. De är så... Jag kan inte ha bättre personal än den jag har just nu. (Intervju med Hans, 2011-05-05)

Det är den uppfattning som jag har uppfattat som mest etablerad hos de tillfrågade personerna. Naturligt handlar det också om personkemi människor emellan. Andra har varit mer skeptiska till att blanda in personalen ifrån hemtjänsten vid beslut om val av utförare:

Nej, det gör jag inte. Jag har den hemtjänstpersonal som jag alltid har haft och dem diskuterar jag ju inte med vad jag vill ha. (Intervju med Sonja, 2011-05-04)

Många verkar tycka, såväl brukare som personalen inom hemtjänst, att informationen som har hört till förändringen mot ett kundvalssystem har gått till på ett rörigt sätt. Man kan resonera kring att det kanske inte bara handlar om upplysningen i sig utan också om att processen som sådan är komplex för de inblandade. I och med att den kommunala hemtjänstpersonalen, enligt brukarna, verkar uppleva att de inte blir tillfrågade i samband med förändringar kan de kanske inte fungera som förmedlare av information i den utsträckning som det finns kapacitet till. Dessutom kan det vara svårt för anhöriga att klargöra. Sådär säger Barbro som är gammal överläkare:

Men allt det som har gjorts för mig har varit av den personal som har hört till hemtjänsten. Men det dröjde länge innan jag fattade vem som stod för vad. /.../ Jag har aldrig fattat om det var någon skillnad i vem som var huvudman på de här sakerna. /.../ Jag har aldrig förrän nu allra sist när Samhall var här och informerade förstått, trots min bakgrund. /.../ Det har varit väldigt svårt att förstå det här. /.../ Jag tror att det behövs all information, ja all information. (Intervju med Barbro, 2011-04-29)

5.2 Hur missnöje kan hanteras

De faktorer ifrån analysmodellen om medborgarkultur som i det här fallet hjälper till att förstå hur missnöje hanteras är *kompetenser*, *identiteter* och *tillit*. Här kommer det att handla om hur man reagerar vid missnöje och vilka det i första hand är som verkar välja att göra det.

Vad gäller reaktioner har jag sett prov på både personer som har valt att reagera och andra som har valt att inte reagera när det har uppkommit någonting som de inte är nöjda med. Jag har under det föregående temat diskuterat den inställning och de motiv som har funnits hos de personer som har valt att inte engagera sig ytterligare. Här kommer jag istället att exemplifiera några resonemang om varför man väljer att kontakta någon vid missnöje. Jag har fått ett talande exempel hos en av mina intervjupersoner som själv hade krävt att få prata med någon för att förmedla en brist som hon hade upplevt. Barbro berättar om hur hon hanterat sitt missnöje

gällande hur hon behandlades på sjukhuset och hur hon gick vidare med det. Hon valde att ta agera och kom därigenom i kontakt med personer som hon kunde samtala med.

Och det tyckte jag ju att bara att få höra någon som lyssnade på en och pratade med en och så. /.../ Det var det allra bästa för hon förstod och pratade och egentligen hon frågade mycket tydligt om vad det var jag ville och hur jag tänkte och ja för mig var det ju väldigt bra att träffa någon som bara kunde. /.../ Jag ville inte att de skulle agera. Jag ville bara berätta så att de visste. Så jag hade inte haft den önskan att de skulle göra någonting. Så frågade hon att varför gör jag då detta och då sa jag ju att ja vem jag gjorde jag detta för. Och jo då sa jag ju att det var ju för mina medvandrare. Vilket ord! Men jag förstod att hon förstod precis. Det var ju det som jag tyckte var så fint att bägge två förstod precis vad jag sa. Så det att bli tagen på allvar det är ju väldigt bra. (Intervju med Barbro, 2011-04-29)

Till saken hör att Barbro som sagt själv har en bakgrund som överläkare och har tillräcklig kännedom och *kompetens*. Därför vet hon vem hon ska kontakta. Dessutom har hon känt ett ansvar att förmedla det som hon inte tycker fungerar som det ska för att andra inte ska behöva råka ut för samma sak. I det här fallet handlar det om en inlärd kompetens som kan komma med en yrkesroll som läkare. Det är troligt att det oftare är de med tillräcklig kompetens som vet hur de ska gå tillväga vid missnöje. Kompetenserna handlar ofta om förmågan att kunna kommunicera och uttrycka sig (Dahlgren 2009: 117). Det går dock inte att hävda att det uteslutande är personer med hög kompetens som väljer att gå vidare med sitt missnöje. Men det verkar vara någonting som underlättar. Därtill beror det naturligtvis på vilken form av missnöje det handlar om.

Ifall man väljer att agera kan även vara beroende av hur man upplever sin egen *identitet*. Vilken identitet man identifierar sig med kan ha påverkan på om man uppfattar sig själv behörig att engagera sig (Dahlgren 2009: 121-122). Barbros beskrivning ovan stämmer överens med det som Dahlgren menar med identitetens påverkan på deltagandet. Det vill säga att det är viktigt att medborgaren känner att någon lyssnar även om åsikten som framförs inte behöver resultera i någon förändring. Deltagandet bör upplevas som meningsfullt (Dahlgren 2009: 121). Brukarnas upplevelse av deras egen identitet kan bestå av deras tidigare yrkestitel. De kan också identifiera sig med sin åldersgrupp, som äldre eller som pensionärer. Det finns anledning att tro att hur man uppfattar sig själv påverkar ens inställning till deltagande. Det kan handla om att uppleva sig själv som tillräckligt insatt för att stå på sig och för att föra fram sin åsikt. Edith förklarar det såhär:

Och sen är det ju skillnad om man, som vi sa med samhället. Många av mina studentkamrater, när de blev pensionärer så gick de med i sådana pensionärsföreningar. Och en del blev ordföranden och liksom va, det var ju ett sätt att komma in i samhället, med samhällsanknytning. Och de var intresserade. Men jag var inte det av föreningsliv och sånt. Så jag gick ju inte med i någon pensionärsförening. Men för dem tror jag att det är lättare att sen även hålla för sin egen ålderdom när de redan är inne i det. (Intervju med Edith, 2011-04-29)

Vår möjlighet att ta del av samhällsinformation och att engagera oss kan ha ett samband med vår bakgrund även om det, likt ovan angående kompetenser, bör påpekas att det beror på hur allvarliga företeelser det rör sig om. Information översätts till kunskap beroende på vad vi har för referensramar och förförståelse (Dahlgren 2009: 109). Eftersom Edith har valt bort att ta del av föreningslivet kan man säga att hon inte i samma utsträckning identifierar sig som en person med lika stor samhällsanknytning. Ämnet har utforskats av Annika Theodorsson i en avhandling från förvaltningshögskolan vid Göteborgs universitet. Hennes resultat visar på att en högre kunskapsnivå gör en individ mer benägen att engagera sig i samhället (Theodorsson 2003: 222-223). Kunskap och kompetenser hör ihop eftersom en tillräcklig kompetens krävs för att skaffa den information som senare omvandlas till kunskap (Dahlgren 2009: 108).

Dessutom handlar det återigen om den *tillit* vi känner till dem som representerar oss och fattar beslut i vårt ställe. Forskning visar att det finns ett samband mellan utbildning och förtroende för demokratin. Förtroendet för hur demokratin fungerar i Sverige stiger i takt med hur välutbildad man är (Oskarson 2009: 42).

Alltså kan ens identitet och kompetens påverka hur man uppfattar samhällsinformation och hur man går vidare ifall man känner ett behov av att delta i samhället. Som har påpekats finns det en variation i hur stor vikt ens identitet och kompetens har för i vilken utsträckning man deltar. Inom hemtjänsten kan det handla om enkla saker som man är missnöjd med, exempelvis att personalen är sen eller att de handlar fel varor i samband med inköp. I sådana fall kan det vara bra med arenor för dem som är berörda för att de ska få tillfälle att samtala. Här talar Edith om hur Träffpunkten kan fungera som ett sådant forum:

För det mesta är de ju nöjda men det kommer ändå fram vissa saker som de inte är nöjda med och det är bland annat /.../ Men det har varit besvärligt och då pratar människor om detta för det är så himla besvärligt för nu vet man ju inte när de kommer och vi får inte

veta då. Så vi träffade detta med Samhall. Ja inköp, där har det pratats mycket om det för människor har varit missnöjda där. (Intervju med Edith, 2011-04-29)

Arenorna för samtal kommer att behandlas utförliga under nästa tema. Ytterligare en aspekt är att många som är brukare av hemtjänst är gamla och sjuka. Det kan få följden att de saknar den kompetens som kan krävas för att ta del av den information som finns tillgänglig. På följande vis uttrycks det av Barbro som trots att hon har reagerat på hur hon har behandlats och valt att meddela det missnöje som hon har upplevt beskriver sin uppfattning om att det kan vara svårt att vara sjuk och samtidigt engagera sig i att fatta ett beslut.

Ja, jag har nog tyckt så va och från början så var det några saker som jag var lite missnöjd med. Och då förstod jag ju att jag kunde ju välja Carema om jag var missnöjd med detta va. Men sen så fick jag ju det här va. Det är rätt så svårt att vara patient också va. Så det är rätt så svårt med det här med min hjärnblödning och sånt va... (Intervju med Barbro, 2011-04-29).

5.3 Forum för deltagande

De faktorer ifrån analysmodellen om medborgarkultur som är relevanta för att närma sig den information som jag har fått fram om olika forum för att delta är *arenor*, *kompetenser* och *kunskap*. Berörs gör främst samlingsplatsen Träffpunkten och medieanvändande.

Vad gäller *arenor* har samtliga intervjupersoner nämnt Träffpunkten som är en plats där äldre människor kan samlas för att utföra olika aktiviteter tillsammans. Aktiviteterna består bland annat av utfärder, gymnastik, kortspel och handarbete (Lunds kommun III). Träffpunkterna har granskats i en uppsats av Linnéa Nilsson och Marie Pettersson från Institutionen för hälsa, vård och samhälle vid Lunds Universitet. De konstaterar att man vid utformandet av Träffpunkterna måste ta hänsyn till att det finns många olika typer av individer och att man bör akta sig för att se äldre människor som en homogen grupp. Det finns många olika typer av behov hos äldre människor och därför bör Träffpunkterna erbjuda ett varierat utbud av aktiviteter (Nilsson & Pettersson 2009: 16). Bland intervjupersonerna har jag noterat en genomgående positiv inställning till de Träffpunkter som har besökts och som hör till deras respektive område. Samtliga har besökt dessa och somliga menar att det där går att prata ostört med varandra. Vad man vill ha ut av en Träffpunkt har varierat bland intervjupersonerna i enlighet med Nilsson och Petterssons resultat. En av dem anser att de utfärder som Träffpunkten anordnar är bra eftersom:

Ja det tycker jag det är för då får man komma ut lite och se sig om. (Intervju med Hans, 2011-05-05)

En annan aspekt är att Träffpunkterna fyller en social funktion. Det är en medborgerlig nödvändigt att det finns arenor där människor kan kommunicera med varandra för att utvecklas. För det krävs platser där de kan samlas (Dahlgren 2009: 114). Den sociala samvaron kan ses som ett av Träffpunkternas huvudsakliga syften. Sådär beskrivs det:

Ja och vi tycker ju att det är lika bra allihop. Det är rätt så roligt också att det är alla sorter. Där är det de som har doktorsringar du vet man kan... Och det är den och den och detta va så att det är fullständigt blandat. (Intervju med Barbro, 2011-04-29)

Och det var sätt så lustigt för att när jag var där första gången tänkte jag när jag kom hem att vad konstigt jag bar mig åt där för jag brukar inte gå på för att prata med någon. Jag gick från den ena till den andra och de berättade om deras liv för mig. Och så tänkte jag att kära nån jag hade dubbla roller. /.../ Och efter det så har jag god kontakt med alla människor där. (Intervju med Edith, 2011-04-29)

Den är ganska bra fast det är stängt lördag, söndag. Nu till helgen var det fredag, lördag, söndag, måndag stängt. Och det är ju då som det är ensamast så att säga. Helgdagar. Så det är inte bra nej. (Intervju med Sonja, 2011-05-04)

Sonja berör i det senaste citatet den sociala funktionen av att samlas på en plats som Träffpunkten. Hon menar att öppetiderna är beklagliga i och med att Träffpunkten behövs som mötesplats för de som är ensamma. Det finns olika teorier om äldre människors sociala verklighet. Den så kallade disengagemangsteorin menar att individen och samhället tar avstånd från varandra ju äldre man blir. Enligt teorin stöts äldre personer bort av samhället samtidigt som de äldre tar avstånd ifrån sociala band och samhället. Aktivitetsteorin menar istället att interaktion med människor är viktig för åldrandet (Nilsson & Pettersson 2009).

Det kan konstateras att det är viktigt att det finns ett forum för att göra sin röst hörd och även för att lyssna på andra. Det är rätten att delta för dem som vill som det handlar om, att ha tillträde till de kommunikativa arenorna. Deltagandet bör vara frivilligt och ska ses som en rättighet snarare än som en skyldighet (Theodorsson 2003: 51).

Jag har frågat om intervjupersonerna känner att de kan prata med de andra på Träffpunkten om frågor som berör kundvalet och hemtjänsten och liknande. De har svarat:

Nej, vi har inte så mycket gemensamt att prata om. (Intervju med Hans, 2011-05-05)

Över huvud taget är väl mitt intryck att det har inte varit mycket information. Man kan fråga sig vad vi vårdtagare då pratar om men det är ju inte mycket om det här med hur det fungerar. Allt det där med hur upphandlingen har fungerat och sådär du vet. (Intervju med Edith 2011-04-29)

Det senaste citatet kan tyda på att det kanske inte finns en så stor vilja att diskutera den här typen av frågor. Det Edith säger här motsäger i viss mån det hon sa tidigare om att många som hon har kontakt med pratar om att de inte tycker att inköpen fungerar som den ska. Här menar hon istället att hon inte har märkt av någon dialog om införandet av kundval.

Kanhända är det ett tecken på att man intresserar sig för det som ligger närmast, det som man direkt påverkas av. Att man inte får rätt diskmedel levererat kanske retar en mer än att man inte vet hur man kan yttra sin åsikt i förhållande till politiska beslut. Det är dock inte omöjligt att det finns en förbindelse mellan dessa. På frågan om vem de kan fråga vid eventuella oklarheter i samband med den samhällsinformation de får har jag fått svaret:

Då kanske jag kunde gå och prata med min läkare (Intervju med Hans, 2011-05-05)

Och så är det då att detta är så nytt att de anhöriga känner inte heller till det alltid. Så att de kan hjälpa sina gamla. (Intervju med Edith 2011-04-29)

Det finns alltså andra vägar att gå. Man kan vända sig till läkare eller anhöriga. Men ifall de anhöriga inte känner till det man behöver hjälp med eller om man inte hyser ett tillräckligt stort förtroende för sin läkare, alternativt inte har den typen av relation, kan det vara bra att det finns samlingsplatser som Träffpunkten där det i alla fall finns möjlighet till samtal.

Om allt det som jag har hört om Träffpunkten som samlingsplats så verkar det överlag väldigt bra att det finns. Somliga har nämnt att det absolut finns utrymme för att prata ostört, bland annat om frågor som berör hemtjänsten medan andra inte ser på Träffpunkten på samma sätt. Mycket ligger med ganska hög sannolikhet i brukarnas egna behov och initiativ.

Det finns som Dahlgren hävdar både virtuella och fysiska arenor. Träffpunkten är en typisk fysisk arena där det bör finnas utrymme för att diskutera sinsemellan. En aspekt av de virtuella arenorna har varit huruvida intervjupersonerna använder dator och Internet eller inte.

Att använda sig av en dator kräver en viss *kunskap* och *kompetens*. Vad gäller kompetensen sade en brukare såhär:

Ja, jag har en dator men jag kan så lite. Det är när min son är här på besök som vi håller på lite grann. (Intervju med Hans, 2011-05-05)

Om man kopplar samman kunskap med den nya teknologin kan det konstateras att samhällsutvecklingen mot en mer mediepräglad värld inte är enbart underlättande. Det kan också vara problematiskt att så mycket av informationen förmedlas via Internet i och med att det bara är en del av massan som har tillgång till Internet (Dahlgren 2009: 110). För att kunna ta ställning i olika frågor och fatta beslut, i det här fallet val av utförare av hemtjänst, krävs att man har tillräckligt med kunskap om de olika alternativen. Annars är sannolikheten hög att utfallet blir att man stannar kvar i det som man redan har provat. En annan brukare var inne på samma slags resonemang som ovanstående och menade att:

Men man är ju analfabet för jag kan ju ingen data. Det skulle jag ju ha fortsatt med när jag var 60 men man trodde ju inte att det skulle bli så. Jag har ju inga barn. De som har barn de lär sig ju för de föds ju med det. Så jag har inte brytt mig om det. Nu är det för sent. Det får ju gå. Jag vet inte vad det är mest som... Jo det är klart att det är mycket man inte kan vara med i på datorn. (Intervju med Kerstin, 2011-05-03)

En koppling finns här till termen civic literacy som handlar om att medborgarna måste kunna förstå sig på den information som når dem om ämnen som de berörs av (Dahlgren 2009: 109). Civic literacy kan förstås som medborgarnas kunskap om hur de kan delta i samhället och är därför grundläggande för hur ett demokratiskt samhälle fungerar. Det är medborgarnas makt att skapa arenor (The Youth Urban Agenda/Civic Literacy Project). Här kan man säga att det verkar krävas en viss grad av kunskap och kompetens för att kunna känna till de vägar som man kan gå för att yttra sig. Mer explicit menar jag att den del av befolkningen som faktiskt inte vet hur man hanterar en dator har svårare att göra sin röst hörd i och med att arenorna har förflyttats till att vara mer digitala.

När det gäller kundvalet är inte Internet den främsta arenan för informationsförmedling även om de olika företagens hemsidor säkert kan ge en utökad känsla för vad de har att erbjuda. Ett antal av de intervjuade har varit positiva till användande av dator. Det kan nämnas att det bland

mina intervjupersoner har funnits ett samband mellan tidigare yrkesroll och graden av användande av dator. Sådär säger en av intervjupersonerna:

En dator! Jaja, det har jag. Ja, den använder jag till information av olika slag. Och så betalar jag räkningar. Nej men det är också det att det här hemska som hände mig. Det blev så många olika följder av det. Det är konstigt alltså att sinnen, synen och hörseln försämras och så är det så att jag kan se bättre på datorn än jag kan se på tidningen. (Intervju med Edith, 2011-04-29)

Det finns fysiska besvär som kan göra att man helt enkelt inte ser på en datorskärm. Det kan röra sig om ögonsjukdomar som starr och gula fläcken. Men det kan också vara så att man ser bättre på en dator. Det är individuellt och underlaget här är för tunt för att dra några ytterligare slutsatser kring det. Det som går att säga är att det i allt större utsträckning handlar om hänvisningar till webbadresser i olika sammanhang. Något som har diskuterats under intervjuerna är bland annat den information som kommer ifrån olika apotek i samband med att flera aktörer dyker upp där. Men även i andra sammanhang skickas man vidare till en hemsida ifall man önskar utförligare information, eller med Kerstins ord:

Ja det är så fort man tittar på tv. Det är gå in på www och det är ju så mycket /.../ Ja det är ju inte så mycket... alltså det är inte så mycket man kan se skriften till. Alltså på tv. /.../ Men nu vet jag inte om det är kvar för nu så brukar de ju inte säga det utan det är att gå på ... Och allt det där och gå in på datorn. (Intervju med Kerstin 2011-05-03)

Medierna har alltså blivit ett stående inslag (Dahlgren 2009: 109). Däremot har missnöje och skepsis funnits hos andra till att så mycket idag handlar om att man ska använda sig av en dator. Kanske kan man här ana en skepsis mot att bli påtvingad någonting.

Då ska jag tala om för dig att jag skiter fullkomligt i datorn. Jag kan använda penna och papper och skriva och så. Jag tänker inte skaffa mig dator även om alla mina brorsbarn och så tycker det. Då får de ge mig en dator så lägger jag den i en garderob. (Intervju med Sonja, 2011-05-04)

Det som kan konstateras är att arenorna förändras. De rör sig från att vara fysiska till att i större utsträckning vara virtuella. Det är befogat att somliga av de äldre upplever en viss frustration över utvecklingen. Att ideligen hänvisas till en hemsida som inte går att nå kan upplevas som

och vara utestängande. Därför kan hävdas att det är viktigt att det satsas ordentligt på att skriva informativt material och även att det investeras i att utbilda äldre i datoranvändande ifall de vill.

6 Slutdiskussion

Syftet med uppsatsen har varit att försöka förstå hur vårdtagare av hemtjänst i Lund känner sig i förhållande till den information som de får om olika alternativ i anslutning till den ökade valfriheten. Slutdiskussionen syftar till att bemöta frågeställningarna och i anslutning till det diskutera de svar som studien har resulterat i. Mina frågeställningar var dessa: ”Hur uppfattas den information som har förmedlats sedan införandet av kundval inom hemtjänsten av mottagarna?” och ”Hur kan mottagarnas uppfattning förstås utifrån ett demokratiskt och medborgarkulturellt perspektiv?”. I analysen har jag resonerat kring ett antal faktorer som har kunnat fungera som en hjälp för att förstå hur informationsflödet har uppfattats av de äldre.

Kritik mot studien skulle kunna bestå i att graden av generaliserbarhet är förhållandevis låg. Däremot har mitt syfte inga sådana ambitioner varvid jag inte finner befogenhet för kritiken. Vad jag kan konstatera är vad de fem samtalsintervjuer som jag har gjort tyder på och har resulterat i för information. Det är den som jag har att utgå ifrån vid min slutdiskussion.

Resultatet visar på att det kan innebära en viss problematik för de äldre att göra ett val av utförare. För att exemplifiera kan nämnas att somliga upplever informationen som att den bara består av ”massa text” och andra menar att man själv måste vara i tillräcklig form för att ta initiativ till att ta kontakt med de olika företagen för att få utökad information ifrån dem.

Mitt resultat liknar det som Jessica Roos (2004) har konstaterat i en liknande uppsats om den valfrihet som kundvalet medför. Hon menar att det är svårt för många äldre att göra ett val med den information som de får ifrån kommunen som grund. Verkligheten är den att många heller inte vill eller kan välja. Den inställning som jag har sett hos mina intervjupersoner tyder på någonting liknande. De verkar känna till att det finns en möjlighet att välja en annan utförare men de verkar däremot inte känna något stort behov av det.

Naturligtvis bör det tas hänsyn till att de intervjuade personerna representerar de som har valt att stanna inom den kommunala hemtjänsten, alternativt valt att inte göra någonting. Troligt finns andra inställningar representerade i det andra lägret, bland dem som har valt att byta utförare. Undersökningar på det området kan tillföra någonting till förståelsen för hur informationen uppfattas. Kanhända uppfattas informationen på olika sätt beroende på hur man värderar införandet av kundval, detta med anledning av att en viss nyfikenhet inför utökad information om kundvalet verkar krävas.

Den faktor ifrån Dahlgrens analysmodell om medborgarkulturer som jag menar till stor del kan förklara varför det finns en inställning om att stanna kvar med det man redan har är faktorn tillit. Det handlar om att inte vilja riskera att någonting försämras med anledning av ett byte. Det finns en inställning hos de tillfrågade om att de redan är nöjda med det de har och att de därför inte är särskilt intresserade av den information som når dem om andra alternativ. Dessutom verkar kunskapen hos dem vara ganska låg om hur det går till vid val av utförare. Då åsyftas till exempel vetskapen om att man får byta tillbaka inom en viss tid om man inte är nöjd. Det de vet är att om de inte gör någonting så kommer de att bli kvar i det gamla systemet.

Ifall man ser bortom den inställning som jag nu har berört som kan omnämnas med värden som förnöjsamhet och trygghet kan det finnas hinder för äldre medborgare som vill delta. Det kan handla om ett tekniskt hinder, att man helt enkelt inte behärskar de tekniska arenor där mycket information finns idag. Man kanske saknar den kunskap och kompetens som faktiskt krävs för att kunna besöka en hemsida. Även om somliga har en dator så förekommer det svårigheter med att använda den, bland annat i och med synnedsättande sjukdomar som gula fläcken och starr. Det kan också krävas att man faktiskt har anhöriga som hjälper till.

Förmågan att ta kontakt vid missnöje kan enligt min studie ha ett samband med den bakgrund man har. Det kan handla om att man för att ta steget behöver känna till vägarna. Det kan då underlätta betydligt om man har en bakgrund som gör att man vet hur man ska gå tillväga.

I min studie har jag sett tecken på att medborgarna, i undersökningen åsyftas främst de äldre medborgarna, upplever sig som överkörda eftersom de inte blir tillfrågade i samband med förändringar. Det handlar även om den personal som är inblandad. Angående förändringen mot att många kommuner inför kundval kan inte nog poängteras behovet av krav på tydlig information om vad förändringen innebär. Det är inte bara brukarna som behöver tydligare information. Privatiseringen kan dessutom upplevas som rörig av både anhöriga och den personal som på ett eller annat sätt kommer att beröras. Jag har inte uteslutande pratat om kundvalet med mina intervjupersoner, även om det har legat nära till hands. Mycket av det som de har yttrat om hur de upplever den information som riktas till dem handlar om samhällsinformation överlag, exempelvis förändringen av inköpsansvarig och liknande.

De personer som jag har samtalat med har hemtjänst och är i stort sett nöjda med den. En slutsats som kan dras utifrån deras beskrivningar är att hemtjänsten kan fungera som en arena för diskussion. Några av dem som har besökt Träffpunkten har till exempel fått vetskap om att verksamheten finns genom hemtjänsten. Det finns dock ett stort antal äldre personer som inte har hemtjänst. Det finns anledning att tro att somliga av dessa kanske känner sig mindre sedda och har svårare att föra fram eventuellt missnöje med sjukvård och så vidare. Kontakten med

hemtjänst är viktig för många. De som har kontaktat personer när det har uppstått frågor har i första hand nämnt hemtjänstpersonalen och läkare. Det är intressant eftersom många faktiskt inte har hemtjänst och på så vis kan man säga att de går miste om en arena för att uttrycka missnöje och att ställa frågor om de inte förstår sig på den samhällsinformation som de får. Det kan vara av betydelse oavsett om det rör sig om vård eller om någonting annat.

Intervjuerna inrymmer belägg för att äldre människor inte kan ses som en homogen grupp. Det kan styrkas med att resonemangen har varierat med intervjupersonerna bland annat beroende av deras hälsa, utbildning och kanske i vilken dagsform de har varit. Mycket är upp till den enskilde medborgaren. Ifall vi återvänder till demokratibegreppet i den betydelsen att medborgarna ska känna sig inkluderade och delaktiga visar delar av min studie på att en stor del av befolkningen har uppriktiga problem med att känna sig som en del av demokratin. Den information som medborgarna får i samband med förändringar som berör dem bör vara så pass lättillgänglig att de förstår sig på den. Enligt min förståelse ser informationsspridningen i samband med kundval olika ut i olika städer. Intressant vore att se till huruvida utformandet av informationen har något samband med hur många som väljer att byta utförare, att välja någonting annat. En aspekt som är relevant i sammanhanget är vikten av att informationen anpassas efter målgruppen. Någonting som kan nämnas är den så kallade face-to-face-kommunikationen som verkar viktig för de äldre som i större utsträckning är uppvuxna med en sådan typ av kommunikation i samhället.

Dahlgren menar att identiteten är den faktor i medborgarkulturen som har störst inverkan på i vilken utsträckning en person engagerar sig i och känner sig inkluderad i det demokratiska samhället (Dahlgren 2009: 123-125). För att medborgarna i så stor utsträckning som möjligt ska känna att de är en del av det demokratiska samhälle som de lever i krävs alltså att den medborgerliga identiteten finns. Här kan det för de äldre bli problematiskt i och med att de indirekt stängs ute ifrån somliga av de medborgerliga arenorna på grund av problem med exempelvis teknik och att den typ av kommunikation som de är vana vid blir sällsyntare.

Studien har, i linje med Dahlgrens teorier, handlat om problem i medborgarkulturen med att främja medborgarnas engagemang. Sammanfattningsvis tyder resultatet på att det bland en stor grupp människor, de som hör till kategorin äldre, finns somliga problem med att känna sig fullt inkluderad i den medborgarkultur som råder. Det ges uttryck för att det finns en inställning till förändring som kan summeras som att man vill ha det som man redan vet vad det innebär.

7 Referenser

Badersten, Björn (2003). *Att studera det önskvärda – Om värdeanalys och normativ metod*. Statsvetenskaplig Tidskrift, vol. 106, nr 3, sid. 207-220.

Beckman, Ludvig & Mörkenstam, Ulf (red.) (2009). *Politisk teori*. Malmö: Liber.

Bauman, Zygmunt (2007). *Consuming life*. Cambridge: Polity Press.

Beck, Ulrich (2000). *Risksamhället. På väg mot en annan modernitet*. Göteborg: Daidalos.

Dahlgren, Peter (2009). *Media and Political Engagement: Citizens, Communication and Democracy*. New York: Cambridge University Press.

Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik & Wängnerud, Lena (2007). *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. 3: e uppl. Stockholm: Norstedts Juridik.

Jarlbro, Gunilla (red.) (2000). *Vilken metod är bäst - Ingen eller alla?: Metodtillämpning i medie- och kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2:a uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lunds kommun I = Lunds kommuns hemsida. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.lund.se/Hjalp--omsorg/Aldreomsorg/Valfrihet-inom-hemvarden/>. Hämtdatum: 2011-05-10.

Lunds kommun II = Lunds kommuns hemsida. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.lund.se/Hjalp--omsorg/Aldreomsorg/Valfrihet-inom-hemvarden/Val-av-utforare/>. Hämtdatum: 2011-05-10.

Lunds kommun III = Lunds kommuns hemsida. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.lund.se/Hjalp--omsorg/Aldreomsorg/Traffpunkter/>. Hämtdatum: 2011-05-12.

Nilsson, Linnéa & Pettersson, Marie (2009). *Hur ska en träffpunkt för äldre utformas för att attrahera fler besökare?* Lunds Universitet: Institutionen för hälsa, vård och samhälle.

Oskarson, Marie (2009). *Viskningar och rop – Om samband mellan klass och politik.* Göteborgs universitet: SOM-institutet. (SOM-rapport nr 46).

Palm, Lars & Falkheimer, Jesper (2005). *Förtroendekriser – Kommunikationsstrategier före, efter och under.* Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.

Premfors, Rune & Roth, Klas (red.) (2004). *Deliberativ demokrati.* Lund: Studentlitteratur.

Roos, Jessica (2004). *Valfrihet genom kundval – En studie av kundvalsmodellen inom hemtjänsten.* Lunds universitet: Socialhögskolan.

Socialstyrelsen 2011. *Valfrihetssystem ur ett befolknings- och patientperspektiv.* [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2011/2011-2-8>. Hämdatum 2011-05-19. Delredovisning. (Artikelnr 2011-2-8).

Tegeland, Emma (2007). *Information om kundval, en förutsättning för valfriheten? – En studie av hur tre kommuner arbetar med informationsspridning om kundval inom hemtjänsten.* Stockholms universitet: Institutionen för socialt arbete.

The Youth Urban Agenda/Civic Literacy Project = [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.urbanagenda.wayne.edu/whatiscl.htm>. Hämdatum: 2011-03-28.

Theodorsson, Annika (2003). *Samtala både länge och väl – Deliberativ demokrati i tre föräldrakooperativ och dess effekter på deltagarna.* Diss. Göteborgs universitet: Förvaltningshögskolan.

Trost, Jan (2010). *Kvalitativa intervjuer.* 4:e uppl. Lund: Studentlitteratur.

Vrbanjac, Alma & Talic, Alma (2010). *Storstädning som konkurrens – Kommunala hemtjänsten efter införandet av kundval.* Lunds universitet: Socialhögskolan.

Bilaga 1 – Brev till enhetschef

Hej XX!

Jag hade precis telefonkontakt med dig. Här följer lite mer information om uppsatsen.

Jag är student vid Lunds universitet och läser kandidatkursen i Medie- och kommunikationsvetenskap. Jag behöver till min uppsats göra samtalsintervjuer med brukare av hemtjänst. Jag tänker mig intervjuer med ungefär fem till sju personer. Vad gäller urvalet vill jag prata med personer som har haft hemtjänst sedan några år tillbaka och var med vid införandet av kundval 2008. Jag är tacksam om du har möjlighet att föreslå några personer som du tror är lämpliga. Naturligtvis underlättar det för mig om de är någorlunda pratsamma. Har du möjlighet att hjälpa mig att komma i kontakt med personer som kan tänka sig att bli intervjuade? Självklart har intervjupersonerna möjlighet att vara helt anonyma.

Angående uppsatsen så kommer den att handla om kommunikationen till äldre. Jag vill prata med dem om hur de uppfattar den samhällsinformation som når dem. Med andra ord vill jag undersöka hur pass inkluderade de känner sig i samhället ur en demokratisk synvinkel. Det kommer att handla både om information i samband med hemtjänst och på andra områden. Ifall du vill ha mer information om vad jag gör för slags arbete kan du ta kontakt med min handledare Fredrik Miegel på 046-222 89 94 eller 070-818 36 88. Det går även att maila honom på fredrik.miegel@kom.lu.se. Mig kan du också nå både på telefon och via mail.

Jag hoppas att du kan hjälpa mig!

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar

/ Linn Karlsson

073-659 41 66

Bilaga 2 – Intervjuguide

Temat för samtalsintervjuerna

- Inledningsvis om intervjupersonen
 - Född
 - Kön
 - Hur länge har du haft hemtjänst?

- Tema: Information i samband med införandet av kundval 2008
 - Minns du vad du fick för information?
 - Hur uppfattade du den?
 - Var du nöjd med den?
 - Tyckte du att den innehöll den information du behövde för att göra ett val?
 - Hur ser du på införandet av kundval?

- Tema: Kunskapsinhämtning
 - Litar du på det som står i tidningen (och andra medier)?
 - Diskuterar du med anhöriga/vårdpersonal för att fatta beslut exempelvis i samband med kundvalet?
 - Känner du att du kan inhämta information och diskutera den någonstans?

- Tema: Medieanvändning
 - Vilka medier använder du?
 - Om du vill veta mer om t.ex. privat vård, läser du då i tidningen om det?
 - Känner du att du går miste om och inte har tillgång till en del information?

- Tema: Delaktighet
 - Känner du att någon lyssnar på dig mer än hemtjänst och anhöriga?
 - Brukar du skriva insändare eller liknande om du är missnöjd med någonting?
 - Känner du tillit till dem som har beslutat om kundval?

Bilaga 3 – Val av utförare av serviceinsatser



Vård- och omsorgsförvaltningen

Val av utförare av serviceinsatser

Nyval - det är första gången jag väljer

Omval - jag vill byta utförare

Uppgifter

Namn	Personnummer
Adress	Telefonnummer
Postnummer	Postadress

Välj en av nedanstående utförare som ska utföra dina serviceinsatser inom hemvården genom att sätta kryss i rutan för den utföraren.

<input type="checkbox"/> Service (utifrån biståndsbeslut t.ex. utevistelse, städning, tvätt, ledsagning, ärende, stöd vid inköp, sophantering)	<input type="checkbox"/> Attendo Care <input type="checkbox"/> Carema Care <input type="checkbox"/> HomeMaid <input type="checkbox"/> Kommunens hemvård <input type="checkbox"/> Poolarna <input type="checkbox"/> Samhall
---	---

Information: vid behov av hemsjukvård så kan denna utföras av Attendo Care, Carema Care eller Lunds kommuns hemvård

Jag ger mitt medgivande till att information överförs mellan myndighetsfunktionen och utförare av min hemvård.

Lund den _____

Underskrift

Namnförtydligande

Blanketten skickas till:
Vård- och omsorgsförvaltningen, Myndighetsfunktionen, Box 100 53, 220 10 Lund