



LUNDS
UNIVERSITET

**Individen och organisationen
- En kvalitativ studie om en äldreomsorgsorganisation och dess
personal**

Elias Rodman
Sven Svensson

LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan

VT-16

Handledare: Annika Capelán
Antal ord: 14046

Abstract

Author(s): Sven Svensson & Elias Rodman

Title: The individual and the organization - A qualitative study about an elderly care organization and its employees

Supervisor: Annika Capelán

Assessor:

The aim of this study was to investigate the health and job satisfaction in Swedish elderly care. The data was collected by doing semi-structured interviews with employees at an elderly care facility in an average sized Swedish city. Participants were chosen randomly, but it was made sure that the balance between formally educated and non-formally educated personnel was nearly equal. The Human Resource-perspective in organization theory was used to analyze the data. The study found that the job satisfaction is low, especially among the staff with no formal education. The staff and the organization are, in the best of situations, depending on each other for the benefit of both. This study shows, however, that the organization in much fails to meet the needs of its employees.

Keywords: Elderly care, caregiver, job satisfaction, health, stress, human resources, organization theory

Förord

Vi vill först och främst tacka vår handledare Annika Capelán som hjälpt oss genom denna resa. Även vid tillfälle då vi haft motgångar i såväl arbetet som arbetsvilja har hon visat stort engagemang och intresse för vårt arbete. Detta är vi tacksamma för.

Vi vill även passa på att tacka det intresse och den samarbetsvilja våra intervjupersoner visat oss, ni har varit till stor hjälp.

Elias Rodman och Sven Svensson

Lund, Januari 2016

Innehållsförteckning

Abstract	2
Förord	3
Innehållsförteckning	4
1. Problemformulering	6
1.1 Syfte.....	7
1.2 Frågeställningar.....	7
2. Kunskapsorientering	7
2.1 Personalhälsa i relation till vårdrollen.....	8
2.2 Personalhälsa i relation till arbetsbörda.....	9
2.3 Personalhälsa i relation till kompetens och yrkesroll.....	10
3. Metod	11
3.1 Metodval.....	11
3.2 Beskrivning av organisationen.....	12
3.3 Urval.....	12
3.4 Metodens för- och nackdelar.....	13
3.5 Metodens reliabilitet och validitet.....	14
3.6 Analys av empiri.....	15
3.7 Etiska överväganden.....	15
3.8 Arbetsfördelning.....	16
4. Teoretiskt perspektiv	16
4.1 Allmän bakgrund till organisationsteori.....	17
4.2 HR-perspektivet.....	18
4.3 Centrala begrepp.....	20
5. Analys	21
5.1 Vårdrollen.....	22
5.2 Yrkesroll och kompetens.....	24
5.3 Arbetsbörda.....	29
6. Sammanfattande analys	31
6.1 Hur upplever personalen att organisationen tillgodoser deras behov, som vårdare och som anställd?.....	31
6.2 På vilka sätt påverkas de anställdas arbetssituation av deras kompetens och yrkesroll?.....	32
6.3 På vilka sätt påverkar personalens arbetsbörda deras syn på sin arbetssituation?.....	33
7. Avslutande diskussion	34
7.1 Vidare forskning.....	35
8. Referenser	36
9. Bilagor	38
9.1 Introduktionsbrev.....	38

9.2 Intervjuguide..... 39

1. Problemformulering

I en värld av personalbrist, vanvård och nedskärningar funderar vi ofta över de äldres livssituation och välmående. Kanske har vi en äldre släkting eller bekant som ifrågasätter sin vård och personalen som utför den. De berättar om hur de upplever att de varken blir sedda eller hörda. Det är vanligt att prata om och se till brukarens behov. Vad som däremot inte blir lika uppmärksammat är personalens situation.

Under det senaste decenniet har enligt flera studier arbetsbördan ökat stadigt för anställda på ålderdomshem i Sverige. Skovdahl et al. (2008) skriver att behandling av sjukdomar relaterade till ålderdom ofta kräver mycket tid av personal, och att den allt större andelen äldre i populationen medför denna ständigt ökande arbetsbörda. Parallellt med den tyngre arbetsbelastningen befinner vi oss också i en tid då mycket socialt arbete omorganiserar och effektiviserar, med bland annat mindre och mer kostnadseffektiva personalstyrkor som en konsekvens (s. 323).

En av de konsekvenser som uppstår är en större andel okvalificerad personal inom äldrevården. I en studie av Engström, Skytt och Nilsson (2011) jämförs personalhälsan mellan kvalificerad och okvalificerad personal inom äldrevården, och resultaten visar att de som saknar formell kompetens mår sämre på sina arbetsplatser (s. 739). Tillsammans pekar dessa studier på en allt tyngre arbetsbörda och ett allt sämre mående bland personalgrupperna som knappt är hållbart i nuläget, och som sannolikt blir ännu mer problematiskt om utvecklingen fortsätter. Jönson identifierar problemets orsaker i ett nedvärderat vårdyrke, bristfälliga organisatoriska system och effektiviseringar i form av bland annat nedskärningar (Jönson 2010 s. 87).

Organisationer och personal har en intressant relation till varandra. Att organisationer drar nytta av sin personals kompetens, kunskaper och färdigheter för att det önskvärda arbetet ska kunna bedrivas, kan ses som självklart. Däremot är det inte alltid lika tydligt hur personalen drar nytta av sin arbetsplats i detta samspel. Det ligger i personalens intresse att fråga sig hur organisationen kan tillgodose den anställdes egna behov (Bolman & Deal 2013 s. 154). Samtidigt kan det bero på organisationens upplägg och resursfördelning, hur dessa behov ges plats och tas tillvara. Detta dilemma ser vi som särskilt intressant att fördjupa oss i.

Med denna uppsats vill vi undersöka hur personalen på en arbetsplats inom äldrevården resonerar omkring sin situation och om sina möjligheter att få sina behov vad gäller sitt arbete hörda.

1.1 Syfte

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur anställda vid en organisation i det sociala arbetet med äldre anser att organisationen tar tillvara deras arbetsrelaterade intressen och behov, och hur detta i sin tur påverkar deras hälsa. Vi vill undersöka detta utifrån de anställdas egna berättelser om arbetsplatsen och om sin arbetssituation. Vi utgår från följande frågeställningar:

1.2 Frågeställningar

- Hur upplever personalen att organisationen tillgodoser deras behov, som vårdare och som anställd?
- På vilka sätt påverkas de anställdas arbetssituation av deras kompetens och yrkesroll?
- På vilket sätt påverkar personalens arbetsbörda deras syn på sin arbetssituation?

2. Kunskapsorientering

Att orientera sig på forskningsområdet som behandlar personalhälsa kan vara utmanande. Forskningsområdet är oerhört brett, och behandlar många branscher med olika teoretiska och metodologiska ingångar. Personal är ju verkligen ingen homogen grupp människor, utan återfinns inom alla samhällets delar och arbetar med väldigt olika saker. Ibland är det intressant att studera den fysiska hälsan inom ett arbetsområde, ibland är det den psykiska hälsan som är i fokus. Ibland är det intressant att göra intervjuer, medan andra undersökningar görs via enkäter. Bara inom organisationsteori, som vi använder oss av, finns det olika ingångar till ett eventuellt forskningsproblem. Vad vi därför har gjort är att söka på studier som faller i linje med de teman vi har i våra frågeställningar. För att avgränsa, och ändå ge en god överblick i enlighet med vårt syfte, har vi valt att låta just vårt eget syfte styra urvalet i sökningarna och att låta våra frågeställningarna styra upplägget av kapitlet.

För att orientera oss kring befintlig forskning har vi använt oss av sökmotorn LUBsearch, och filtrerade våra sökresultat med alternativet "peer reviewed". Våra sökord var 'elderly care', 'caregiver', 'formal caregiver', 'job satisfaction', 'health' och 'stress'. Alla sökorden har använts, men inte nödvändigtvis i samma sökning. Vi fann att dessa sökord gav ett relativt smalt urval av studier, gjorda både i Sverige och utomlands. Vad vi letade efter i studierna var just temat personalhälsa avgränsat till äldrevård. Bland sökningarna kom det upp flertalet studier som behandlar äldrevård utförd av släktingar, men dessa studier är inte lika relevanta för vår del då vi

avgränsat oss till vårdgivare som är anställda av en organisation.

Vi har valt att använda oss av fem studier som ger oss en inblick i det befintliga kunskapsläget och som är relevanta för vår egen studie. Tre av de utvalda studierna är gjorda i Sverige och två i Brasilien. Vi bedömer att innehållet i dessa studier är fullt tillräckligt för att ge djup till analysen av våra intervjuer.

2.1 Personalhälsa i relation till vårdarrollen

Hur personalen påverkas av sin roll som vårdare är en sak vi, med vår studie, är intresserade av. En av våra frågeställningar handlar om vilken vård de anställda vill kunna ge, om den skiljer sig från den vård de i praktiken kan ge och hur detta påverkar deras mående i arbetet.

Maria Betânea dos Santos Souza och Irani Iracema de Lima Argimon (2014) gjorde en kvalitativ studie kring det här, där de genom semistrukturerade intervjuer tog reda på vad intervjupersonerna tycker om sitt arbete (s.3069-3075). Studien är gjord i Brasilien, och alla intervjuade arbetar på äldreboende i Brasilien. Författarna använder namn på växter som pseudonym för att anonymisera sina undersökningsdeltagare. Studien är relevant i vårt sammanhang, då den bidrar till att illustrera faktorer som kan besvara särskilt en av våra frågeställningar. Liksom författarna var, är vi intresserade av hur anställda ser på sin roll som vårdgivare. Har anställd och organisation samma mål med verksamheten? Souzas och Argimons studie visade att det är mycket viktigt för de anställda de talat med att kunna ge en vård som går utöver vårdtagarnas basbehov. De ställde bland annat frågan om hur de anställda definierar vård;

It is being able to give them attention [...] we also have to give them affection, [...] walk, talk with them [...] because the elderly feels very lonely so they just need a person to talk to [...].
(Sunflower, Souza & Argimon s. 3071)

Souza och Argimon (2014) ger fler exempel i sin studie, men vi väljer att inte använda utrymme till fler citat här. Istället ämnar vi presentera ett svar som handlar om en känsla av hjälplöshet som författarna identifierar i sin studie, som existerar i relation till vårdarrollen.

[...] Sorrow [...] helplessness because I'm seeing that person so needy, so weak, I'm here to take care of him, but what I do is not enough to get him out of that situation, that depression, that's it, it is a feeling of helplessness. (Pink Dahlia, Souza & Argimon s. 3072)

Resultaten av studien visar att för de intervjuade är syftet med att ge vård inte bara att tillmötesgå

de grundläggande behoven hos vårdtagarna, utan även att möta de psykosociala behoven av en mänsklig individ. En ökad grad av tillfredsställelse i yrkesrollen inträffar när socialarbetaren har tid att stanna upp och verkligen lyssna på vårdtagarna, och få stimulera fler mänskliga behov än bara de fysiska. Känslan av hjälplöshet som beskrivs i citatet ovan infinner sig bland annat när det inte är möjligt för vårdgivarna att tillmötesgå dessa behov, men även när det slit vårdgivarna utför till slut inte räddar de gamla från att bli sämre och sämre på grund av ålderdom (Souza & Argimon, 2014 s. 3073).

Ione Carvalho Pinto et. al (2014) gjorde en studie som undersökte tillfredsställelse i yrkesrollen, inom vårddyrket generellt. Även denna studie är gjord i Brasilien. Studien använde ett antal faktorer, däribland interaktion, som av intervjupersonerna fick rankas efter vilket värde de hade för tillfredsställelse i jobbet. Interaktion innebär i det här fallet bland annat möjligheten att kommunicera med vårdtagarna som medmänniskor. Faktorn interaktion var den som intervjupersonerna ansåg vara allra viktigast för att de skulle känna sig tillfredsställda med arbetet. Resultatet av studien visar dock att vårdpersonalen hade en relativt låg grad av tillfredsställelse jämfört med andra yrkesgrupper som testats enligt samma modell. En slutsats som författarna drar är att vårdorganisationer bör satsa på att öka den rent humanitära aspekten av vårddyrket för att i högre grad tillfredsställa vårdgivarnas yrkesrelaterade behov.

2.2 Personalhälsa i relation till arbetsbörda

En vanligt förekommande tanke är att det är stressigt och hårt att arbeta inom äldreården. Vi hör talas om nedskärningar, organisationer som drivs med vinstintresse, en högre andel av populationen som lever allt längre och utbrända undersköterskor. Då vårt syfte delvis har att göra med hur väl organisationen och den anställda kan utnyttja varandra, är forskning kring detta intressant. Vi tänker att en hög arbetsbörda får konsekvenser för både anställd och organisation, i och med att den anställda ska hinna med mer arbete på samma tid, och i slutändan kanske bränner ut sig vilket får konsekvenser för organisationen.

Kirsti Skovdahl et. al (2008) gjorde en studie kring hur mycket arbetsbördan för vårdgivande organisationer inom äldreården har ökat i Sverige under senare år, och vilka konsekvenser det möjligen har fått (s. 323-330). Studien genomfördes med enkäter, som ställde frågor kring personalens mående och deras arbetsbörda. För att illustrera skillnader gjordes den både 1993 och 2002, och resultaten sammanställdes sedan för att kunna urskilja eventuella ökningar.

Bland annat används begreppet krävande beteende som en faktor, och författarna definierar det

som ett beteende från vårdtagarens sida som kräver åtgärd av personal. Bland annat visar studien en signifikant ökning av individer som konstant söker uppmärksamhet, och även av personer som skriker ofta. Antalet personer som visar rastlöst och aggressivt beteende har också ökat mycket. Detta har lett till att den fysiska arbetsbördan har ökat kraftigt under perioden.

Anledningarna som presenteras för den ökade fysiska arbetsbördan, har att göra med att de boende generellt är äldre idag än vid periodens början och därmed i sämre fysisk form. De anställda behöver alltså i högre grad hjälpa vårdtagarna rent fysiskt. Dessutom visar studien att de generella arbetsförhållandena har försämrats för personalen. (Skovdahl et. al 2008 s. 326-328)

Studien visar inte en ökning av den psykologiska arbetsbördan totalt sett. Däremot går det att se en ökad psykologisk arbetsbörda i samband med en ökning av vissa beteenden från vårdtagarna, bland annat konstant sökande av uppmärksamhet och aggressivitet. Dessa krävande beteenden från vårdtagares sida går hand i hand med hög stress bland personalen, och just stress ses som en stor anledning till den ökade arbetsbördan tillsammans med trötthet och hjälplöshet/matklöshet (Skovdahl et. al 2008 s. 328).

2.1.3 Personalhälsa i relation till kompetens och yrkesroll

Ovan nämnda studier visar på en ökande arbetsbörda inom äldreomsorgen, och för att spinna vidare på Skovdahls studie (2008) skriver Engström, Skytt och Nilsson (2011) om att detta leder till problem med att rekrytera personal med formell utbildning. Deras studie visar att upp emot 30-40% av arbetskraften inom äldreomsorgen är okvalificerad, på grund av hög omsättning bland personalen. Studien syftar till att jämföra personalens hälsa baserat på vilken kompetens de besitter. Studien genomfördes i Sverige, och författarna använde enkäter för att samla in sin empiri. Deltagarna fick där svara på ett antal frågor som rörde tillfredsställelse i arbetet, vårdkvalitet och personlig psykosomatisk hälsa.

Studien visade att personer utan formell utbildning mår sämre på jobbet, upplever mer stress och sover sämre på nätterna. De upplever också generellt arbetsbördan som tyngre, jämfört med utbildad personal. Anledningar till detta är enligt författarna att känslan av kontroll, känslan av att man bemästrar arbetsuppgifterna och ledarskapsförmågan är betydligt sämre bland den okvalificerade personalen (Engström, Skytt & Nilsson 2011 s. 737-739).

En annan studie på området syftar till att tydliggöra vikten av utbildning. Den är gjord av Nilsson, Andrén och Engström (2014). Studien, en pilotstudie som genomfördes i Sverige, testade den okvalificerade personalen i både praktiska och teoretiska arbetsmoment, som utförs

på daglig basis. Ingen av de testade klarade av alla uppgifter. Framför allt visar studien på brister i den teoretiska kunskapen, där nästan hälften av deltagarna misslyckades på flertalet teoretiska områden. Forskarna skriver att studien visar betydelsen av att organisationer identifierar områden där personalen behöver utveckla sin kompetens, och att studien kan ses som en ingång till det (s. 1-10).

Framför allt visar båda ovan nämnda studier ett stort behov av kompetensutveckling inom yrkeskåren, med tanke på hur utbrett det är med okvalificerad personal och det faktum att dessa människor mår sämre på jobbet på grund av brister i kompetensen. Vi har tagit med oss detta till insamlingen av empiri, där vi pratat med både utbildad och outbildad personal.

3. Metod

3.1 Metodval

Då vi har varit intresserade av att göra en analys hur människor uppfattar sin sociala verklighet och arbetssituation har vi valt att använda oss av kvalitativ metod. En kvalitativ metod bygger på ett tolkande synsätt (Bryman 2011 s. 340). Således anser vi att den passar bättre in i förhållande till våra frågeställningar än vad en kvantitativ metod hade gjort. Vår intervjutyp kan beskrivas som en form av den djupintervju som presenteras av Eriksson-Zetterquist och Ahrne i ”*Handbok i kvalitativa metoder*” av Ahrne och Svensson (2015). Denna typ av intervju bygger på längre samtal där intervjupersonen ges tid för egen reflektion över sina tankar och svar (s. 38).

I insamlingen av vår empiri har vi valt att göra intervjuer med vårdpersonal på ett äldreboende. Intervjuerna har skett genom personliga möten och har en semi-strukturerad karaktär där vi har en förberedd intervjuguide. Genom att förhålla oss till en semi-strukturerad intervjumetod gav vi oss själva möjligheten att ställa följdfrågor för att be personalen att ytterligare utveckla resonemang och berättelser som kommer upp i samtalen (Bryman 2011 s. 414). För att få svar på våra frågeställningar var det av större vikt att ge intervjupersonen utrymme att lyfta fram sina synpunkter och upplevelser snarare än att som forskare gå efter egna intressen. Här används den kvalitativa intervjun med fördel då man ger intervjupersonen mer utrymme att i samtalet få röra sig i olika riktningar, något som inte är möjligt i en striktare struktur (Bryman 2011 s. 414-415).

3.2 Beskrivning av organisationen

Organisationen vi valt att utföra denna studie på är ett särskilt boende för äldre i en svensk stadskommun. För att få plats på boendet ska du ha fyllt 65 år. Boendet omfattar ca 60 boende och personalen består av ca 50 anställda. Bland professionerna finns sjuksköterskor, undersköterskor och vårdbiträden där de två sistnämnda finns på plats dygnet runt. Även sjukgymnaster och arbetsterapeuter finns i anslutning till boendet. Boendet är kommunalt och drivs av en socionomutbildad enhetschef.

3.3 Urval

Som ovan nämnt har vi intervjuat anställd vårdpersonal på ett äldreboende i en svensk stadskommun. Även om det inte finns några direkta regler att ta hänsyn till i urvalet i en kvalitativ undersökning (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015 s. 40) såg vi ändå många fördelar med att vara noga med hur vi valde ut individer att intervjua utifrån de riktlinjer som finns. Vi använde oss av en tvåstegsmodell som innebar att vi först gjorde ett urval bland organisationer för att därefter göra ett individurval (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015 s. 40). I vårt fall var valet av organisation enkelt då en av oss tidigare jobbat på ett äldreboende, och hade kontakter redan etablerade där. Då undersökningen får ses som relativt liten har vi även valt att begränsa oss till en organisation. Det gjorde inte bara att vi visste att vi hade möjlighet att intervjua personal utan också att vi visste utifrån egna erfarenheter att det fanns en rådande problematik i personalens arbetsvillkor. Denna förståelse kan även haft påverkan på vår studie och vårt sätt att styra intervjun mot ett mer redan betänkt förhållningssätt. Vi ser dock förförståelsen som en fördel då den gav oss ett fokus som vi sedan, med hjälp av studien, kunde fördjupa oss i. En annan fördel var är att vi inte behövde gå genom någon enhetschef för att få tillgång till personalen och på så sätt påverkade denne inte urvalet. Det är inte helt ovanligt att ledningen hos en organisation försöker manipulera urvalet för att få organisationen att se bättre ut om tillfälle till detta ges (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015 s. 40). Vi har under studien genomfört totalt fem intervjuer.

När det kommer till individurval valde vi att intervjua anställda på olika avdelningar och aldrig mer än en anställd per avdelning. Detta var för att undvika att intervjua personer i arbetslag eller kompiskrets. Vi valde även att låta den av oss som inte jobbat på boendet utföra intervjuerna ensam för att göra samtalen mellan oss och intervjupersonen så lite påverkad som möjligt av intervjuareffekten. Den andra av oss var dock närvarande under hela intervjun för att föra anteckningar och ställa följdfrågor som den huvudsakliga intervjuaren ansågs ha missat.

3.4 Metodens för- och nackdelar

Förutom det faktum att intervjuer passar vårt syfte, finns det flera andra fördelar med metoden. En kvalitativ intervju ger oss en bredare kunskapsbild genom möjligheten att anpassa frågorna efter tillfälle vilket inte varit möjligt om vi enbart förhållit oss till standardiserade frågeställningar (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015 s. 54). En semi-strukturerad intervju gör att man med hjälp av de uppsatta frågeställningarna kan täcka alla område man vill studera i en intervju utan att påverka flexibiliteten i samtalen (Bryman 2011 s. 414). Vi kan se många fördelar i det här. Dels upplevde vi att samtalet kändes naturligare när vi ställde följdfrågor snarare än att nöja oss med det första svaret som gavs för att sedan gå vidare till nästa fråga. Förhoppningen var då att även intervjupersonen kände sig tryggare i samtalet och på så sätt inte heller kände sig obekvämt att dela med sig av sina upplevelser och erfarenheter. En annan fördel var att intervjuerna gick relativt snabbt att genomföra och att det var relativt lätt att hitta personer att intervjua (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015 s. 54), något som passade vårt begränsade tidsutrymme bra. Även om det var svårare än vad vi inledningsvis trott att hitta tider för intervjuerna känner vi att vi inte varit hindrade av detta i vårt arbete.

Det finns också nackdelar med intervjumetoden. En nackdel kan vara att intervjupersonen i fråga säger en sak under intervjun som skiljer sig från hur arbetet ser ut i praktiken. Ofta används observationer för att komplettera en intervjustudie då man genom observationer kan se om båda delar stämmer överens (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015 s. 53). Eftersom vår studie handlar relativt lite om de praktiska arbetsuppgifterna ansåg vi att vi inte behövde göra några kompletterande observationer vid sidan av våra intervjuer.

En annan nackdel är att vi som intervjuare i stort sett saknade erfarenhet av att genomföra kvalitativa intervjuer, vilket blev tydligt då vi transkriberade intervjuerna. Dels blev vår osäkerhet som intervjuare tydligare då vi lyssnade på samtalet, något som vi inte tyckte oss märka av under intervjutillfället. Kanske kan man tänka sig att detta gjorde intervjupersonen något obekvämt med situationen och utifrån det gav oss sparsammare svar. Även om vi genomfört intervjuer tidigare vid ett fåtal tillfällen märkte vi i efterhand att vi missat följdfrågor som kunnat vara av vikt för oss. Däremot var detta något som vi tyckte oss bli bättre på allt eftersom vi gjorde fler intervjuer. Fast än vi till viss del kände att vi saknade utfyllnad i mindre delar av empirin ansåg vi oss ändå ha tillräckligt med material för att kunna genomföra en bra analys och därför valde vi att inte i efterhand höra av oss till intervjupersonerna för att ställa kompletterande frågor eller dylikt.

3.5 Metodens reliabilitet och validitet

Undersökningens reliabilitet är viktig att reflektera kring av flera anledningar, framför allt för att vi i vår roll som intervjuare ska tolka en annan persons verklighet, och det är viktigt att vi gör detta på ett rättvist sätt. Eftersom vi är två stycken som ska tolka materialet minskar risken för att subjektiva antaganden ska styra vår tolkning (Bryman 2011 s.368). Denna fördel har vi använt oss av i samtliga delar av arbetet; från transkribering och kodning till komponerandet av vår uppsatsanalys.

Kopplat till detta finns även respondentvalidering, som ger oss möjlighet att åter ta kontakt med de medverkande för att vara säkra på att vi förstått deras berättelse på rätt sätt (Bryman 2011 s. 355). Detta visade sig vara värdefullt vid kodningen då vi insåg att det fanns delar som vi inte riktigt förstod.

Kontexten i vilken en intervju äger rum är en faktor som inte ska förringas. Bryman (2011 s. 363) menar att miljön har stor betydelse för människors agerande. Vi hade ett par olika alternativ vi valde mellan då vi diskuterade var intervjuerna skulle äga rum. Det första alternativet vi övervägde var att göra intervjuerna på offentlig plats, t.ex. ett café, något vi båda har tidigare erfarenhet av. Däremot kan en offentlig plats ha inverkan på hur mycket de medverkande vågar berätta, och vi ville gärna ha möjlighet att gå på djupet i de medverkandes upplevelser. Därför valde vi istället att utföra intervjuerna i de konferensrum som fanns på arbetsplatsen. Detta gav oss inte bara en avskild plats att jobba på, utan även en plats som intervjupersonen kände igen sig i. Dessutom behövde intervjupersonen inte ta sig någonstans för att medverka.

Slutligen är vi medvetna om att de resultat vi kommit fram till i första hand inte kommer att vara generaliserbara i en större kontext, utan främst gäller för det aktuella boendet och inte nödvändigtvis för personal vid andra äldreboenden. Detta är kopplat till vad Bryman (2011) beskriver som extern validitet, alltså i vilken utsträckning studien kan generaliseras i andra sociala kontexter (s. 352). Trots detta får vi genom vår kodningsprocedur och analys en inblick i det sociala fenomen som äldrevård och personhälsa representerar, och som vi valt att undersöka, på ett mer generellt och samhällsligt plan. Gällande den interna validiteten, som har att göra med förhållandet mellan den insamlade empirin och de idéer som vi som författare kommer fram till, är vår metod passande (Bryman, 2011 s. 352).

3.6 Analys av empiri

Under intervjuerna spelades samtalen in med hjälp av våra mobiltelefoner. Som komplement till detta har en av oss också antecknat stödord under intervjutillfällena för att täcka upp eventuella missar vid inspelningen. Det kan även handla om att redan vid detta tidiga stadium identifiera mönster eller ämne i de sätt som intervjupersoner väljer att besvara sina frågor på. För att lättare kunna gå igenom det transkriberade materialet upprepade gånger valde vi att koda intervjumaterialet i efterhand utefter teman vi ansåg vara lämpliga. Exempel på dessa teman kan vara att vi skiljde på när intervjupersonen pratade om sitt privatliv och sitt arbetsliv. Vi skiljde också på när det tydligt märktes att intervjupersonen pratade utifrån egen erfarenhet och sina egna upplevelser om hur organisationen fungerade i relation till sig själv, och när intervjupersonen pratade om saker den inte själv upplevt men genom samtal med sina kollegor hade fått höra om. Vi såg till att de teman vi kodade följde de begrepp som tas upp i vår teori och var användbara för hur vi ville utforma vår analys. Något som vi inledningsvis tänkte ta med i vår analys av empirin var om vi kunde uppleva något förändring i tonfall hos intervjupersonen beroende på vad vi pratade om och hur vi pratade om ett ämne. Däremot ansåg vi att detta skulle leda till missförstånd och feltolkningar snarare än att berika vår analys. I vår analys kommer vi dels att använda oss av direkta citat från transkriberingen men vi kommer också i de fall vi anser det vara behövligt göra egna tolkningar av empirin utifrån vår teori.

3.7 Etiska överväganden

När man ska intervjua människor om känsliga frågor, som detta ändå är då vi ber de medverkande om information som skulle kunna sätta deras arbetsgivare i dålig dager, var det oerhört viktigt för oss att förhålla sig till de etiska kraven som finns på forskare. Vetenskapsrådet (2002) listar fyra olika principer som är viktiga, och nedan tar vi upp hur vi har förhållit oss till dessa forskningsetiska krav.

Informationskravet är det första, och innebär att forskaren ska informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningsuppgiftens syfte (Vetenskapsrådet 2002 s. 7). Rent konkret innebär detta krav att vi inför varje intervju har berättat för de medverkande vad intervjun ska användas till, och även gett dem möjlighet att ställa frågor om vår studie under tiden så att de medverkande ska känna att de förstår vad de deltar i. Vi gjorde det också tydligt att alla medverkande när som helst kunde avbryta sin medverkan och att ingenting de sagt då skulle komma att användas. Kopplat till detta är även samtyckeskravet, som innebär att vi inhämtat samtycke från de medverkande innan intervjuerna och att deras medverkan avbryts omedelbart

om samtycket skulle upphöra (Vetenskapsrådet 2002 s. 9).

Konfidentialitetskravet innebär att vi måste hantera personuppgifter och allmänt integritetskänslig information på ett sådant sätt att ingen utomstående får tillgång till dem, och på så sätt kan identifiera de medverkande (Vetenskapsrådet 2002 s. 12). Detta gäller både under insamlingen av empirin och under skrivandet av uppsatsen. Vi har varit noggranna i texten med att inte namnge några vårdhem eller personer.

Nyttjandekravet är det sista av de fyra, och betyder att information insamlad under studien inte ska användas till något annat än till just studien (Vetenskapsrådet 2002 s. 14). Detta krav menar vi var enkelt att följa, då eventuella intressenter kommer få ut lika mycket av att läsa uppsatsen. Vi tror inte att vi kommer få utstå några påtryckningar om att lämna ut några uppgifter till en tredje part, och får vi det så är vi medvetna om vilka regler som gäller. Då vi är helt färdiga med studien kommer vi att destruera intervjumaterialet.

3.8 Arbetsfördelning

I så stor utsträckning som möjligt har vi sett till att arbeta med uppsatsen tillsammans. Detta gäller främst när det kommer till att få ut någonting i text på ett papper. Vi ogillade idén att dela upp för stora delar av det fysiska arbetet eftersom vi har erfarenheten av att det ofta kan upplevas som splittrat och svårare att följa då det är alltför tydligt för läsaren att materialet har skrivits av två personer. Med väldigt få undantag har vi tillsammans suttit och skrivit på uppsatsen. De gånger vi i efterhand enskilt har gjort ändringar i texten har vi varit noga med att stämma av med varandra innan dessa ändringar tagits med i en uppdaterad version. Ibland har det krävts att vi delat upp arbetet då vi haft olikheter i våra scheman. De gånger vi delat upp ansvaret för arbetet handlade det främst om då vi sökte litteratur och tidigare forskning inom området. Då någon av oss hittade material som den ansåg vara användbart för vår studie presenterade han detta för den andra för att få samtycke innan det togs med i uppsatsen.

4. Teoretiskt perspektiv

I det här avsnittet kommer vi att redogöra de teorier vi valt att utgå från då vi analyserar vårt material. Bolman och Deals organisationsteori som den beskrivs i *"Nya perspektiv på organisation och ledarskap"* (2013) ligger som grund för vår teoretiska infallsvinkel och har präglat vårt fokus då vi orienterat oss i kunskapsläget och studerat tidigare forskning, samt hanterat vårt empiriska material i vår analys. För att uppfylla vårt syfte, att undersöka hur en

organisation i det sociala arbetet med äldre tar tillvara sina anställdas intressen och behov, är det av betydelse att ge en generell bakgrundsbild av organisationsteorin och att sedan vidareutveckla den inriktning vi valt att använda oss av i vår analys, nämligen Human Resource-perspektivet. Denna inriktning fokuserar särskilt på samspelet och relationen mellan organisation och anställd. Vi anser att Bolman och Deals bok är tillräckligt omfattande för att ensam kunna användas som teoretiskt utgångspunkt för denna studie. Däremot ser vi också fördelar med att komplettera Bolman och Deals organisationsteori med annan litteratur, för att inte låsa oss till en teoretisk modell. Den bok vi även kommer använda oss av är "*Hur moderna organisationer fungerar*" (2008) av Jacobsen och Thorsvik, en bok vi anser ligger nära Bolman och Deal när det kommer till att definiera vad en organisation är och hur individ och organisation samspekar.

Det finns en rad centrala begrepp, eller teman om man så vill, som också varit återkommande i våra intervjuer och därför visat sig viktiga för att orientera oss i den inhämtade empirin. Dessa kommer vi avslutningsvis att ta upp i följande avsnitt för att tydliggöra hur vi använder begreppen i vår analys.

4.1 Allmän bakgrund till organisationsteori

Organisationer blir allt mer omfattande i våra liv. I takt med den växande rollen i dagens samhälle har organisationer utvecklats för att anpassa sig till den kollektiva massa som omfattas av organisationen. Organisationer blir därav mer komplexa och svårare att förstå sig på samt att sköta välfungerande (Bolman & Deal 2013 s.46). Organisationsteorin har de senaste 50 åren sakta men säkert växt fram som ett verktyg för att lättare kunna orientera sig i organisationernas olika problem (Bolman & Deal 2013 s. 38 & 47). Målet har varit tydligt med detta och syftar till att agera som ett hjälpmedel för att få organisationer att fungera bättre (Bolman & Deal 2013, s. 31).

Organisationsteorin växte ursprungligen fram ur kritik mot chefers sätt att leda organisationer efter dåligt individanpassade modeller. Därefter har det utvecklats till att bli betydligt mer omfattande och beröra fler område än chefers sätt att leda en organisation. Bolman & Deal (2013) anser att det krävs ett mer människonära förhållningssätt då man leder en organisation för att systemet ska vara välfungerande för såväl organisation som dess anställda (s. 46). Det finns en rad olika idéer och antaganden som chefer skapar utifrån sina egna erfarenheter och egen personlighet och sedan använder som universella sanningar. Detta kan i sin tur innebära problem för organisationers utveckling och funktion. Den organisationsteori som Bolman & Deal presenterar är en sammanhängande helhet de fått fram då de "kokat ner" idétraditioner från den

samhällssvetenskapliga forskningen (Bolman & Deal 2013 s. 38).

Vi ser det som positivt att Bolman & Deal har många influenser i sina organisationsteoretiska idéer och tror på att det kan gynna vår analys, inte minst de antropologiska idétraditioner som har gynnat vårt arbete. Det Bolman & Deal gör i sin bok är att ge en bakgrund till teorins alla inriktningar. Denna bakgrund är väldigt brokig och för att lyckats få ner detta till rimlig mängd information för en bok lyfter de fram den information de själv anser vara relevant. Detta är något man bör ha i åtanke. Bolman & Deal är däremot noggranna med att påpeka att deras bok inte presenterar några universella sanningar.

4.2 HR-perspektivet

Organisationsteori är omfattande och ger sina förklaringar på väldigt många olika fenomen inom och kring organisationer. Inom organisationsteorin finns det fyra olika perspektiv som alla beskriver olika delar och fenomen av organisationer (Bolman & Deal 2013 s. 47).

Organisationsteori innefattar det strukturella perspektivet, det symboliska perspektivet, det politiska perspektivet och Human Resource-perspektivet.

För att ge sig själv så bra förutsättningar som möjligt för en djupare förståelse av organisationen kan man med fördel använda sig av samtliga perspektiv parallellt med varandra. Däremot är vi inte intresserade av att förstå organisationen som helhet utan har istället avgränsat oss till att försöka förstå den arbetande individen och dennes arbetsituation i relation till organisationen. Därför har vi valt att avgränsa vårt teorival till HR-perspektivet.

HR-perspektivet, eller *Human Resource-perspektivet*, fokuserar till skillnad från de andra tre perspektiven inte lika mycket på organisationens uppbyggnad och struktur. Istället fokuserar man på relationen mellan organisationen och individen, eller relationen mellan arbetsgivare/chef/ledning och den anställde och hur dessa utnyttjar varandra. Grundfrågan i HR-perspektivet är balansen eller obalansen mellan individens och organisationens behov (Bolman & Deal 2013 s. 153). Hur organisationen drar nytta utav den anställde kan tyckas vara självklart. Den anställda individens huvudsakliga uppgift är att utföra de arbetsuppgifter som organisationen i sin roll som arbetsgivare ger denne (Bolman & Deal 2013 s. 227). Vad som inte är lika självklart är hur individen utnyttjar organisationen och om organisationen kan se till att göra detta möjligt, inte minst i en bransch som utmärker sig genom nedskärningar och effektivisering. Det är just denna problematik som gett upphov till HR-perspektivet. Arbetare ifrågasatte det rådande förhållningssättet att de saknade rättigheter utöver sin lön för det utförda

arbetet, något som fick många av dem att gå på knäna (Bolman & Deal 2013 s. 153-154).

Den moderna synen på relationen mellan organisation och anställd bygger på en del grundantaganden. Dels handlar det om att organisationer även syftar till att uppfylla och se till den anställdes egna behov. Man har insett att organisationer och människor behöver varandra på ett mer ömsesidigt plan. En organisation behöver inte bara sina anställda i form av ren arbetskraft för att utföra arbetsuppgifterna utan också i form av idéer, erfarenheter och kunskaper för att nämna några. Något som också blivit tydligt är att organisationen blir lidande då deras anställda inte anser att organisationen inte ser till deras behov och utveckling (Bolman & Deal 2013 s. 154). Runt 75% av det arbete som utförs av arbetarna i dag är så kallat intellektuellt arbete. Detta betyder att en stor del av det arbete som utmynnar i organisationens resultat är beroende av den anställdes kompetens (Jacobsen & Thorsvik 2008 s. 254). Det finns andra exempel som visar på varför organisationer är betjänta av att se till att deras personal mår så bra som möjligt. Kanske handlar det främst om att den arbetande personalen är den grupp som huvudsakligen är ansvarig för hur pass väl och effektivt arbetet bedrivs. Därför är det av intresse för organisationen att den anställda håller sig motiverad att utföra ett bra arbete. Personer motiveras av att handla då de ser att det finns möjlighet att tillfredsställa sina egna behov i handlandet (Jacobsen & Thorsvik 2008, s. 263). Studier visar också att människor byter jobb i större utsträckning i dag än vad som någonsin gjorts. På dagens arbetsmarknad handlar det ofta om att konkurrera om den bästa personalen, inte minst i en bransch som äldreården där utbildad personal redan är knapp, vilket leder till att man som organisation har ett stort intresse av att behålla den önskvärda personal som redan finns på arbetsplatsen. Detta görs med fördel genom att se till att arbetstrivseln håller en hög nivå inom organisationen (Jacobsen & Thorsvik 2008 s. 257).

Organisationer brottas ofta med ett organisatoriskt dilemma. Det är av stort intresse att hålla nere kostnaderna. Det ägnas mycket tid och eftertanke på hur man ska skära ner på personal. Det blir allt vanligare att man anställer folk på visstid eller deltid för att t.ex. lättare kunna göra sig av med dessa. Problem med den här typen av besparingar blir att organisationens kompetens sätts på spel. Organisationer behöver inte bara en kompetent och utbildad ledning utan även personal av kvalitet. Då en organisation gått emot detta tankesätt och istället haft inställningen att hög arbetsglädje prioriteras har det visat sig att utfallet blivit mer lyckat (Bolman & Deal 2013, s. 173-174.) I de fall då en organisation av olika anledningar mister önskvärd personal är det hårda ekonomiska klimatet inte heller till organisationernas fördel. Nyrekrytering, utbildning och inskolning av ny personal medför ofta höga kostnader för organisationen (Jacobsen & Thorsvik 2008 s. 257).

4.3 Centrala begrepp

Organisation – Det finns en allmängiltig förståelse om vad organisation innebär: människor har i alla tider organiserat sig omkring olika aktiviteter. Men vilken betydelse ger man begreppet just inom organisationsteorin? En organisation bygger på två huvudelement där man skiljer på formella och informella element. Det formella elementet handlar om att den grupp av människor som organisationen omfattar har gemensamma mål och förhållningssätt. Det informella elementet kännetecknas av de maktförhållande som finns inom organisationen (Jacobsen & Thorsvik 2008, s. 30). Att människor arbetar tillsammans mot samma mål är dock inte den enda förutsättningen för att denna samverkan ska tas för att en organisation. Det som utmärker en organisation är att denna grupp människor av olika anledningar gjort sig betjänt av en maktstruktur där professionella chefer styr. Det har i stort handlat om att formalisera verksamheten, något som var nödvändigt för att den enskilde arbetaren skulle hinna med i den industriella utvecklingens höga tempo. Organisationer har blivit en plats där den enskilde individen försäkras om sin överlevnad. Organisationen är en plats som erbjuder individer nya utmaningar och möjlighet till personlig utveckling om de används på rätt sätt (Bolman & Deal 2013 s. 28, 55).

Behov är ett begrepp som tidigt blev centralt i vår uppsats, inte minst för att man i HR-perspektivet lyfter individens behov högt. Med begreppet behov åsyftar Bolman & Deal (2013) de faktorer som gör att vi som individer överlever och utvecklas (s. 155). Behov behöver med andra ord inte bara handla om att individen får sina mest grundläggande behov tillfredsställda för att överleva, utan de menar på att behov även utgörs av de faktorer som får oss att utvecklas som individer. Problemet med begreppet behov är att det kan tyckas vara ett för abstrakt begrepp och svårt att observera eller mäta. Vissa forskare menar också på att det är ett för individberoende och inte kan användas för att förklara människors beteende (Bolman & Deal 2013 s. 156). Detta skulle kunna vara problematiskt om man är ute efter någon form av generell förklaring kring organisationer och individers relation, däremot är detta inte något vi syftar till, vi undersöker de intervjuades tankegångar om obalanser mellan sina egna och organisationens behov och med detta deras tankegångar om hur det kunde vara bättre. Det finns fler exempel då man problematiserat begreppet behov men faktum kvarstår att våra mänskliga behov är en stor del av vår vardag. Organisationer utformas ofta efter att tillgodose brukarens behov och som nämnt i tidigare avsnitt även den anställdes behov på senare tid (Bolman & Deal 2013 s. 155). Även om de behov man strävar efter att uppfylla på en arbetsplats kanske inte är direkt livsnödvändiga är de viktiga på andra sätt. När de basala behoven blivit uppfylla dyker nya behov upp som i stunden kan kännas vitala för individen. Eftersom vi som människor formas mycket utifrån vår

omgivning finns det ingen anledning att försöka förstå människans behov på ett universellt plan (Bolman & Deal 2013 s. 155).

Slutligen ser vi att det är av vikt att vi presenterar en definition på begreppet problem. **Problem** är ett begrepp som ligger till grund för hela teorin. För att lättast sätta en definition på vårt sätt att benämna problem och identifiera organisatoriska problem vill vi beskriva det som enligt HR-perspektivet är önskvärt. Detta är kopplat till balansen mellan organisationens och individens behov. Perspektivet bygger på en del grundantaganden som kommer presenteras mer utförligt i nästa avsnitt. När en eller flera av dessa grundantaganden inte uppfylls på ett önskvärt sätt väljer vi att benämna detta som ett problem eller något som är problematiskt. Det handlar helt enkelt om de tillfälle då organisationen misslyckas med att upprätthålla en god balans mellan sina egna och sina anställdas intressen. Det är viktigt att ha i åtanke att problemen inte är låsta till antingen individ eller organisation. Ofta innebär ett problem för den ena parten även ett problem för den andra.

Mindfulness: Då mindfulness nämns i ett par av våra intervjuer bör en bakgrund till begreppet finnas med. Mats Hilde menar (2014) att mindfulness är ett begrepp med många olika definitioner. Begreppet härstammar från buddhistisk meditationspraktik och tillämpades till en början i religiösa sammanhang (s. 10). Vi väljer att fokusera på hur mindfulness kan tillämpas i socialt arbete. Hilde (2014 s. 8) igen:

Mindfulness är ett fruktbart verktyg som kan användas dels för att odla de förmågor som krävs vid ett framgångsrikt klientarbete, dels för att stärka den egna förmågan att hantera stress, utmattning och utbrändhet. Mindfulness bidrar med en tankeram och en praktik som främjar utvecklingen av ett professionellt hjälparbete och en ökad självomsorg.

5. Analys

Analysavsnittet är upplagt enligt våra frågeställningar och teman. Vi ämnar i detta avsnitt redovisa måendet hos de personer vi intervjuat i relation till sin roll som vårdare, sin arbetsbörda och till sin kompetens och yrkesroll. Vi kommer att studera vårt empiriska material, tillsammans med den tidigare forskning vi presenterat och vår litteratur för att kunna dra slutsatser kring våra frågeställningar. Våra undersökningsdeltagare kommer att bli citerade i texten, och de heter E, J, T, L och S.

5.1 Vårdarrollen

För att analysera hur väl våra undersökningsdeltagare anser att deras behov och intresse blir tillgodosedda i sina roller som vårdgivare ställde vi ett antal frågor kring deras tid tillsammans med klienterna. Frågorna rörde såväl relationsskapandet som vad som sker när personalen interagerar med vårdtagarna inom ramen för arbetet. En sak som ganska snabbt kom fram var det faktum att det ofta saknas tid till att bygga en bra relation:

...tja, alltså man är ju lite av en ”husa”...vissa tror att man är en betjänt som liksom serverar dem mat och städar åt dem... kanske beror på bristen på tid. Bristen på tillfälle att skapa en djupare relation till brukarna, förutom den här rent praktiska och ytliga. Det känns ibland som att det bara finns tid för det här, betjäntjobbet.
(E)

E är inte ensam om att tänka i de banorna, även J hade intressanta saker att säga. J går in och pratar om det psykosociala välmåendet hos vårdtagarna, och sig själv:

Det tar mycket på psyket, det är mycket att göra. Sen ger det mycket också, det känns bra när man kan prata med de gamla och få dem att må bra. Sen är det såklart ibland jobbigt att få dem att må bra, att trösta någon som gett upp på livet eller så. Ännu jobbigare är det att känna att en person har det behovet av stöd, men du måste gå och göra något annat på grund av tidsbrist... Den pressen bryter ner en lite. Det måste fixas, det är inte hållbart. (J)

På följdfrågan om J upplevde att det skulle bli bättre för både personal och vårdtagare om de hade mer tid att prata med varandra, fick vi svaret:

Ja, verkligen. Att finnas där för dem är liksom nummer ett, det är därför vi jobbar med det vi gör. Och då är det att finnas där för alla, inte bara den som för stunden mår sämst. Alla de andra kanske också mår dåligt. Här behövs förändring. (J)

Sista citatet som tar plats i just denna del kommer att svara på frågan om hur viktigt det är att kunna förbättra vårdtagarnas livsglädje och livskvalitet. T svarar:

Det är väldigt viktigt för att jag ska må bra, för att jag ska kunna känna att jag gör ett bra jobb. Så är det ju. Om jag lämnat en vårdtagare som är ledsen eller mår dåligt fysiskt så känner jag ibland att jag inte gjort vad jag ska. Då mår jag inte bra när jag går därifrån. (T)

Dessa uttalanden understryker hur viktigt det är för personalen på vårdboendet att känna sig delaktiga även i den själsliga vårdsnaden av de gamla. De räcker uppenbart inte med att tillgodosedda

boendes fysiska basbehov. De föreställningar vi fick genom vår kunskapsorientering på detta område, Souza & Argimon (2014) och Pinto et. al (2014), bekräftades till väldigt stor del. Att kunna möta vårdtagarnas psykosociala behov, att finnas där för dem, är en stor anledning för människor att söka sig till vårddyrket. Därför är det också viktigt att de ges möjlighet till det, för att känna att de kan göra ett bra jobb. Att enbart använda sin personal till att utföra de arbetsuppgifter som ligger i organisationens mest grundläggande funktionsintresse hade fungerat om man förutsätter att den anställde är en maskin som inte har egna personliga behov den måste tillgodose för att fungera som människa. Intervjumaterialet visar att så är dock inte fallet.

Den hjälplöshet som Souza & Argimon (2014) nämner, som infinner sig bland annat när det inte är möjligt för vårdgivarna att tillmötesgå de psykosociala behoven hos en klient och även när klienten till slut blir sämre och dör, är lite svårare att identifiera hos våra undersökningsdeltagare (s. 3072). Visst går det att tolka svaren som att det finns en slags hjälplöshet. Man har inte tid för mer än hushållsjobbet, och så vidare. Ingen av personerna vi intervjuade använde dock ordet hjälplös för att beskriva hur de kände sig, och därför blir det problematiskt för oss att dra den slutsatsen. Inte heller var det någon av våra undersökningsdeltagare som nämnde dödens närvaro som en försämrande faktor för sitt mående, även om döden ständigt är närvarande vid arbete med väldigt gamla människor. En tänkbar orsak till det skulle möjligtvis kunna vara kulturella skillnader mellan Sverige och Brasilien.

Studien av Pinto et. al (2014), som undersökte tillfredsställelse i yrkesrollen inom vårddyrket över lag, använde bland annat interaktion för att möta tillfredsställelse i jobbet. Deras slutsats, att vårdpersonal i Brasilien generellt rankar sitt mående sämre än andra yrkesgrupper som testats enligt modellen (Pinto et. al, 2014 s. 26), behöver inte säga så mycket om hur det förhållandet ser ut i Sverige. Vi kan inte heller dra några välgrundade slutsatser kring det, då vi inte har gjort den undersökningen. Vad vi däremot kan göra är att konstatera att våra undersökningsdeltagare mår sämre på jobbet när de inte kan interagera med vårdtagarna på ett mellanmänniskt sätt.

Behovsbegreppet blir centralt i det här sammanhanget. Bolman och Deal (2013) menar på att det inte finns någon anledning att prata om universella behov eftersom allt står i relation till omgivningen som man formats utefter (Bolman & Deal 2013 s. 155). Utifrån det ovannämnda påståendet blir det extra viktigt att organisationen i första hand ser till sin egen personal. I just detta tema blir det tydligt att organisationen inte är särskilt bra på att se till den anställdes behov. Av vår empiri kan vi utläsa att undersökningsdeltagarna har ett stort behov av känna att de kan vara bidragande till att hålla en god livskvalitet hos den boende.

På boendet utförs en del insatser som syftar till att förbättra arbetsförhållandena för den anställda. Exempelvis utövas ”mindfulness” under arbetstid bland personalen. Mindfulness beskrivs som en slags meditationsövning som bland många äldreomsorgsorganisationer anses vara modern och är trendig. Syftet med mindfulness är att personalen ska lära sig att fokusera på att utveckla en positiv sinnesstämning. De undersökningsdeltagare som nämnde mindfulness i våra intervjuer pratade inte om det som något positivt. Istället låg fokus på att de fanns för lite tid till att skapa goda relationer till brukarna och ge dessa den egentid man ansåg att de förtjänar. Intervjupersonerna anser att resurser kan användas på andra sätt, kanske finns det väldigt lite behov för mindfulness på just den arbetsplatsen. Vi misstänker att den kanske har kommit längre i utvecklingen, eller fastnat i ett tidigare stadium? Vid första anblick skulle man kunna misstänka att det råder bristande kommunikation mellan personal och ledning. Detta är däremot inte något vi fått stöd för i våra intervjuer, där det inte är ovanligt att man som anställd anser att ledarna visst lyssnar på vad man har att säga.

5.2 Yrkesroll och kompetens

Idén till detta tema fick vi genom kunskapsorienteringen, då vi läste en studie som fastslår att okvalificerad personal mår sämre på jobbet än personal med adekvat utbildning (Engström, Skytt & Nilsson 2011 s. 738). Detta är också kopplat till vår andra frågeställning, nämligen hur personalens arbetssituation påverkas av deras kompetens och yrkesroll. För att ta reda på våra undersökningsdeltagares syn på saken inkluderade vi ett antal frågor som rör betydelsen av deras anställningsform och kompetens. Vi såg ganska snabbt mönster som tydde på att det kan finnas en viss betydelse i vilken yrkesroll och kompetens personalen besitter, och det finns även intressanta jämförelser att göra.

E, J och L arbetar som vårdbiträden, med så kallade månadsanställningar. Det är en slags tillsvidareanställning. Alla tre saknar formell kompetens för yrket undersköterska, men de förväntas utföra samma uppgifter. Ändå går det att se en tydlig skillnad i hur de bemöts på arbetsplatsen. E beskriver sin relation till chefen:

...chefen har jag en, kanske inte dålig, men obefintlig relation till. Jag vet att chefen finns i byggnaden och jag vet vad chefen heter, men jag kan inte sätta ett ansikte på namnet. Det säger väl egentligen det som behöver sägas om vår relation. (E)

Vidare fick E frågan om det fanns någon tvekan med att gå till chefen med synpunkter eller önskemål på verksamheten:

...samordnaren känns mer tillgänglig att ta upp sådana saker med än vad chefen gör. Sen ibland känner man att man är lite maktlös också. Det är inte lönt att ta upp saker här, för att de... Det blir inget av det ändå, liksom.

(E)

E är inte ensam om att ha de här upplevelserna. J går redan tidigt i intervjun in på de skillnader som finns mellan sig själv och undersköterskorna:

...man tänkte ju från början att det skulle vara tanter på 50+ som kört sitt race i x-antal år, och det stämde väl ganska bra generellt. De gör på sitt sätt, och man försöker smälta in så gott det går så att de inte ska säga till om något. Det är liksom deras arbetsplats, en slags hierarki. (J)

På följdfrågan om J trodde att det hade varit på ett annat sätt om J haft en undersköterskeutbildning fick vi följande svar:

Ja, det tror jag. Även som nyutbildad undersköterska kommer du in med uppdaterad kunskap i yrket. Du kan hävda dig på ett annat sätt mot de ”gamla” undersköterskorna om du har en formell utbildning. Då hade de lyssnat mer när man tycker att något borde göras annorlunda i ett moment. (J)

J's iakttagelser stämmer överens med E's svar på frågorna om relationen till chefen och sin möjlighet att påverka sin arbetsituation:

Möjligheterna är dåliga... Alltså, när vi har personalmöten och sånt handlar det mest om de boende och hur de mår. Dessutom är det i större grupp, och då undviker man gärna att prata om sina egna problem. Så det blir att man struntar i det och hoppas på bättring, typ. Det känns lättare att hålla saker för sig själv. (J)

L är inne på samma spår, men ser ändå att det finns en möjlighet att föra fram sina synpunkter. Däremot är L, liksom E och J, skeptisk till sina chanser att få gehör för några förslag och önskemål:

Ja, vi har såklart möjlighet att prata med ledning och chef. Men det är ju fortfarande de som bestämmer om de ska agera eller inte. Cheferna säger gärna att de lyssnar på oss anställda. Men lyssna är ju en grej, sen gör de som de vill ändå. De har såklart ingen enkel uppgift, men det görs inte mycket för att förbättra för oss. I praktiken kan man inte göra så mycket för att påverka, särskilt inte som månadsanställd. (L)

Med dessa upplevelser som finns bland vårdbiträdena är det inte svårt att se varför det finns många som mår dåligt på jobbet. Enligt Engström, Skytt och Nilsson (2011 s. 738) mår den okvalificerade personalen sämre på grund av att kompetensen brister. Bristande kompetens leder till en större osäkerhet i arbetsmomenten som får arbetet att upplevas som mer krävande. Möjligtvis är det också så att det är avsaknaden av kompetens som gör att cheferna inte tar vårdbiträdenas krav och

önskemål på lika stort allvar. När vi jämför ovan nämnda citat med uttalanden från undersköterskor ser det nämligen helt annorlunda ut. T svarade så här på frågan om möjligheter att påverka arbetssituationen:

Vi styr det ganska mycket själva, känner jag att jag vill göra något så försöker jag göra det. Om inte idag så en annan dag... Jag har ganska god kontakt med min chef, jag tycker att chefen lyssnar på mig när jag pratar. Hon har ju inget val heller, jag är ju facklig. Haha. Nej, men vi har en bra relation. Chefen gör allt för att uppfylla våra önskemål. Behövs mer folk så sätts det in mer folk. Kanske inte med en gång, men chefen försöker. (T)

T:s avslappnade inställning till ämnet sade nästan mer om saken än svaret i sig. Nu slumpar det sig så att T faktiskt är fackligt ombud på arbetsplatsen, så även om T skojade lite i sitt uttalande så ligger det säkert något i det som sades. Det förefaller troligt att ett fackligt ombud har lite mer inflytande på en arbetsplats. Men även S, som också är undersköterska, håller med sin kollega, och pratar dessutom om något som inte kommit på tal förrän i sista intervjun:

Vi har APT (arbetsplatsträff) med jämna mellanrum där vi kan ventilera saker med ledningen, och jag upplever att de lyssnar på oss då (S)

När vi nämnde för S att detta är första gången vi hör något om arbetsplatsträffar berättar S att det bara är de fast- och deltidsanställda undersköterskorna som är med på dem. I förra avsnittet utläste vi från empirin att det finns ett missnöje hos stora delar ur personalstyrkan. Detta missnöje var alltså inte något som var unikt för vårdbiträdena. Det finns flertalet problem med det här. Som vi varit inne på i kunskapsorienteringen så menar Engström, Skytt och Nilsson (2011) att uppemot 40% av de anställda inom svensk äldreomsorg är okvalificerad personal, på grund av bland annat hög arbetsbörda och hög omsättning på personal (s. 733). Vi kommer att återkomma till det närmare i kommande avsnitt. Vår empiri visar här att organisationen i stort sett utesluter hälften av sin personalstyrka från påverkan. Det kan naturligtvis finnas anledningar bakom att det ser ut som det gör. Enligt HR-perspektivet är en organisation som strävar efter att utvecklas och vara välmående beroende av den anställdes idéer, färdigheter och kunskaper (Bolman & Deal 2013 s. 154). Om detta är något man som organisation tar hänsyn till har vi anledning att fundera över vilka motiv som ligger bakom. Om fallet är så att undersköterskorna av organisationen anses vara de enda med tillräcklig kompetens för att vara delaktiga i utveckling och planering av verksamhet är det intressant att man trots det förväntar sig att de både yrkesrollerna ändå ska utföra samma typ av arbetsuppgifter.

Då personal upplever problem i att de inte blir lyssnade på kan det bli att denna frustration yttrar sig

på något sätt som påverkar arbetet. Ett vanligt sätt detta kan visas på är att personalen drar sig undan, antingen genom återkommande sjukfrånvaro eller att till och med sluta (Bolman & Deal 2013, s. 162).

Att inte kunna tillfredsställa sin personal tillräckligt för att ens hålla personalen kvar på arbetsplatsen är såklart problematiskt. Det som blir extra problematiskt är när detta händer i en bransch där det inte finns någon personal att anställa. Arbetsplatsen kräver egentligen att personalen är utbildade undersköterskor. På pappret är detta en förutsättning för att få en anställning. Däremot ser verkligheten annorlunda ut. På grund av bristen på undersköterskor har man inget annat val än att anställa folk som vårdbiträde. Kanske är det så att organisationen ser denna delen av personalen som en temporär lösning. Organisationen värnar inte lika mycket om sina vårdbiträden som man gör om undersköterskorna, man väljer helt enkelt att lägga de resurser som finns tillgängliga på att i första hand tillfredsställa sina undersköterskor. Detta skulle gå i linje med Bolman och Deals beskrivningar av fenomenet. Trots att det är önskvärt för organisationen att hålla kvar vid den personal, då man ofta investerar i denna genom utbildningar och dylikt är det vanligt att organisationen misslyckas med att skapa förutsättningar för en engagerad och välmående personalstyrka (Bolman & Deal 2013 s. 171).

I de fall då den otillfredsställda personalen väljer att stanna kvar på arbetsplatsen trots en längre tid av missnöje riskerar nya problem att uppstå. Personalen utför då fortfarande sina uppgifter men med en likgiltig inställning (Bolman & Deal 2013 s. 162). När det kommer till att jobba med människor är detta problematiskt. T förklarar detta väl när vi ställer frågan om hur relationen till vårdtagarna ser ut:

Den är bra, man måste gå hit och ha ett hjärta med sig. Man måste tycka om det man gör, för gör man inte det så läser de boende av det. Går man hit och mår dåligt en dag så märks det på en, då kan det uppstå krockar. Om jag inte har samma tålamod en dag som jag brukar så märker de av det och blir oroliga, mer på hugget. Men tycker man om att gå hit, och man går hit för att man känner att man gör nytta, så blir det oftast bra relationer till de boende. (T)

En högpresterande personal är bättre på att tillgodose brukarens behov, och en väg till att få högpresterande personal är genom att investera i personalen (Bolman & Deal 2013 s. 172). Ett sätt att investera i personalen får vi exempel på i en annan studie som vi inkluderade i kunskapsorienteringen, skriven av Nilsson, Andrén och Engström (2014, s. 6-8). Studien påtalar vikten av fortbildning för personalen, eftersom stora delar av den okvalificerade personalen uppvisade kunskapsluckor kring stora delar av arbetet de utför. Författarna menar att

organisationerna behöver se dessa kunskapsluckor och fylla dem genom utbildning. Vi kan inte göra annat än att hålla med. Möjligtvis kan utbildning göra personalen mer jämställd och göra alla lika delaktiga, till fördel för alla inblandade. Utbildning är även ett av de psykologiska jobbkrav som Jacobsen och Thorsvik beskriver (2008 s. 279). Som nummer två på listan återfinns ett behov av att lära sig någonting på jobbet, att utvecklas i sin roll som vårdgivare. Detta behov gäller såväl kortsiktigt som långsiktigt. Kortsiktigt kan det innebära att som ny på arbetsplatsen komma in i rutiner och bli effektivare, medan det på lång sikt handlar om utbildning och ett tillägnande av ny kompetens.

Enligt våra undersökningsdeltagare pågår det viss typ av fortbildning på det aktuella hemmet, men det handlar om mindfulness. Enligt J utförs detta med ett dåligt upplägg:

Ja, de sätter väl inte lite små utbildningar här och där, typ mindfulness. Det är till för personalens välmående, typ att man ska kunna leva i nuet. Det är en positiv tanke. Problemet är att den utbildningen kan vara på en ledig dag, och då måste folk som är lediga gå till jobbet för att vara med på utbildningen. Tanken är bra, men upplägget dåligt. Det måste kunna ske på arbetstid. (J)

Vi frågade därefter J om det är så att personalgruppen önskat att få den här utbildningen specifikt, eller om det är ett beslut som ledningen fattat över deras huvuden:

Nej, det var inte vår idé. Det är liksom en ny trend inom kommunen, mindfulness har börjat bli en stor grej. Det syftar till att folk ska vara mindre stressade och kunna hantera nuet på ett bra sätt. De har implementerat det på arbetsplatser med hög arbetsbelastning och höga sjuksiffror. Personalen är sjuk ofta, det är väl därifrån det kommer. (J)

Slutligen frågar vi J om den här utbildningen medfört personlig utveckling i yrkesrollen:

Nej alltså, jag tycker inte att... Det funkar säkert i vissa arbetskulturer. Men det är svårt att leva i nuet på ett boende, det går knappt. Du har grejer som måste planeras hela tiden. Om du inte planerar och tänker framåt så kommer inte vår verksamhet att fungera. (J)

Av de svaren drar vi slutsatsen att denna utbildning inte motsvarat det krav på lärande som Jacobsen och Thorsvik presenterar (2008 s. 279). J uttrycker ändå att tanken varit god från organisationens sida, men att utförandet blivit dåligt. Det visar på att J är intresserad av att få utbildning och utveckling i sin yrkesroll, det psykologiska jobbkravet existerar. Men organisationen misslyckades med utförandet och skapade dessutom ökad stress genom att tvinga in folk som var lediga för att gå utbildningen.

5.3 Arbetsbörda

Effektivisering är ett ord som ofta hörs i den privata sfären, men har på senare år även blivit vanligare inom offentlig sektor. Det skärs ner på personal för att kommuner dras med krav på besparingar. Detta påverkar givetvis även våra undersökningsdeltagare. Tanken om att detta tema skulle finnas med hade vi redan innan vi började med arbetet, just på grund av att det pratats flitigt om fenomenet i media i flera år nu. Vi gick in med föreställningen att personalen går på knäna under en tung arbetsbörda, och därför inkluderade vi ett antal frågor om den biten i våra intervjuer. När schema läggs på arbetsplatsen får de som arbetar på avdelningen i första hand tillsammans föröka att komma överens om hur uppdelningen bland arbetspassen ska göras. Detta är däremot något som inte har fungerat på egen hand på detta boende vilket har lett till att cheferna har fått gå in och sätta upp personalens arbetsschema. Som vi förstår det är detta den största anledningen till att obekväma schema finns. Chefer gör givetvis inte detta för att de önskar sin personal illa, utan för att man är tvungen till det. Vikten av att anställa personal med rätt profil har visat sig vara ett framgångsrecept bland många framgångsrika organisationer världen över (Bolman & Deal 2013 s. 179). Här kan vi tänka oss att vår organisation har brustit, bevisen finns i de oregelbundna och obekväma schemat som våra intervjupersoner ställer sig kritiska till. Att rekrytera personal med en passande profil, t.ex. att anställa personal som är villig att jobba kvällstid på en avdelning där de flesta befintliga anställda vill jobba dagtid hade varit fördelaktigt. Arbetstiderna var det första som kom på tal i intervjun med E:

Enligt schemat så jobbar vi ofta tre dagar och sen är vi lediga en dag, sen jobbar vi tre dagar till innan vi är lediga en dag. Det blir liksom ingen ordentlig ledighet däremellan så man hinner inte riktigt återhämta sig, eller vad man ska säga. Sen kan man också ha kvällspass schemalagt en dag, och sluta 22:00, för att sedan gå på ett morgonpass dagen efter och då börja klockan 07:00 igen. Då får man absolut inte sina 8 timmars sömn. Arbetsgivaren tänker väl att man kommer hem och somnar direkt, men så ser ju inte verkligheten ut. Det är inte optimalt. (E)

E är dock lite villrådig på frågan om huruvida organisationen bör ändra på det här:

Det är ju lagstadgat att man ska ha minst 11 timmar mellan arbetspassen, men jag vet att det finns en dispens där som det är vanligt att organisationer inom vården får. För att kunna lägga den här typen av schema och få det att gå ihop. Jag vet att samordnarna säger att de försöker undvika det i den grad det går, men det händer ändå. Nu bor jag ju i stan, men jag har kollegor som kommer utifrån med kollektivtrafik som inte sover mer än 4-5 timmar mellan de passen. Det tycker jag ju inte är helt okej. (E)

Att ha distans till arbetet är något som vi lärt är viktigt. Oavsett vilken typ av socialt arbete man

jobbar i finns det mer eller mindre sorgliga människoöden inblandade, och även om det är viktigt att bry sig så är det också viktigt att man kan släppa arbetet på sin fritid. Annars är risken stor att man aldrig lämnar jobbet, rent mentalt, vilket kan vara förödande för orken. L berättar under sin intervju att det är svårt att släppa jobbet, men inte bara på grund av vårdtagarnas hälsa:

Det är svårt, mycket på grund av schemat. Alltså, du hinner aldrig koppla av mellan arbetspassen. Sen tar man också hand om liv, man hjälper någon att leva, och det är klart att man bryr sig även när man kommit hem. Är det någon som ligger och mår dåligt så tänker jag på dem när jag kommit hem. Hade jag varit ledig några dagar åt gången hade det nog gått, men nu är det bara en. Ens mindset är liksom fortfarande kvar på jobbet då.
(L)

I flera av intervjuerna framkom också att det är vanligt med sjukanmälningar på grund av schemat. Att arbeta med vikarier beskrivs som vanligt, och inte sällan störs ledigheten av att telefonen ringer. L berättar:

...men det är cheferna som förstör lite också. De gör det ofta sämre för oss. Som månadsanställd är du där när du behövs, de ser oss typ som vikarier även om vi går på schema, och det tar jag illa upp och mår dåligt av även när jag är ledig. Sen vågar man knappt ha på sig mobilen när man har en ledig dag, för man vet att de kommer ringa och be en jobba. Man vill inte tacka nej, för man vet att det går ut över de boende, men man behöver också den där lediga dagen. (L)

T, som är undersköterska till skillnad från E och L, svarar på vad hur schemalaggnings påverkar privatlivet:

Jag har en bit att pendla, jag får åka hemifrån tidigare och kommer hem senare. Det kan vara jobbigt ibland, särskilt på helgerna då kollektivtrafiken går sämre. Hemifrån tidigt, hemma sent och sen upp tidigt igen dagen efter. Ibland sover jag över på jobbet, men jag har ingen i hushållet som inte klarar sig utan mig. (S)

Skovdahl et. al skriver (2008) att såväl den fysiska som psykiska arbetsbördan har ökat för vårdpersonal. Den fysiska bland annat för att vårdtagarna blir äldre och äldre, och befinner sig i allt sämre fysisk form vilket kräver mer av personalen. Framförallt nämns dock att den psykiska arbetsbördan ökat, och det främst på grund av stress (s. 328). Det är lätt att se Skovdahls slutsatser i de svaren vi fått av undersökningsdeltagarna. Genomgående för de citat som presenterats här är att det inte går att slappna av mellan arbetspassen, av olika anledningar. Oavsett om det beror på att man har saker att göra i hemmet, tänker på jobbet, tvingas sova över på jobbet eller om man rent av blir inringd och får jobba, så har personalen svårt att koppla av under ledighet. Här syns inte heller

några direkta skillnader mellan undersköterskor och vårdbiträden, en tänkbar anledning till det är att de trots allt går på liknande scheman. S har jobbat på arbetsplatsen i över tjugo år, men det finns siffror som visar oroande statistik. I tanken om att organisationen ska uppfylla den anställdes behov är det lätt att stirra sig blind på det som händer på arbetsplatsen. På samma sätt som att vi som föräldrar vill att våra barn ska ha det bra även när vi inte är närvarande, exempelvis i skolan borde det också vara av intresse för organisationen att jobbet inte påverkar den anställde negativt utanför arbetstid, eller att jobbet inte hindrar individen från att få sina övriga behov som inte är i direkt anslutning till jobbet tillfredsställda. Vi människor förutsätter ofta att vi är en högt kognitivt utvecklad art, även om det i sig är sant så innebär det ofta att vi förbiser saker som att betingelser fortfarande har en stor påverkan på oss (Bolman & Deal 2015 s. 155). Att t.ex. få dåliga händelser i livet förknippade med sin arbetsplats borde således kunna påverka individens prestation på arbetsplatsen negativt.

Som vi redan nämnt, uppemot 40% av de anställda inom äldreomsorgen saknar formell utbildning (Engström, Skytt & Nilsson 2011 s. 733). Detta beror på den ökade arbetsbörda, delvis orsakad av stress som Skovdahl et. al fastslår (2008 s. 328), som leder till hög omsättning på personalen eftersom många slutar. Det är en negativ trend för alla inblandade. En utbränd vårdpersonal som säger upp sig gynnar varken de med vårdbehov eller organisationerna som utför vården. Det borde ligga i samtliga parter intresse att bryta trenden.

6. Sammanfattande analys

Syftet med undersökningen var att undersöka hur anställda vid en organisation inom socialt arbete med äldre ser att deras behov och intressen blir tillgodosedda. De anställdas berättelser har, tillsammans med de studier vi fann i vår kunskapsorientering och vår valda litteratur, fullgjort det syftet och besvarat våra frågeställningar.

6.1 Hur upplever personalen att organisationen tillgodoser deras behov, både i sina roller som vårdare och som anställd generellt?

Som litteraturen och forskningen antyder finns det flertalet olika behov och intressen som behöver tillgodoses för att anställda vid en vårdgivarorganisation ska må bra i sin arbetssituation. Pinto et. al (2014) och Souza & Argimon (2014) fastslår att en anställd inom vårddyrket inte är nöjd med att enbart tillgodose vårdtagarnas fysiska behov, utan även måste vara delaktiga i att tillgodose de psykosociala behoven hos en mänsklig individ. Enligt det material vi fick genom våra intervjuer är detta en dimension som saknas för våra undersökningsdeltagare. Flera av citaten vi använt oss av i

analysdelen talar om att det inte känns bra att bara kunna finnas där för den som för stunden mår sämst, bland annat. De uttrycker även en vilja att kunna sitta ner med en person och trösta när det behövs, men att tid till detta sällan finns.

I organisationsteori används behovsbegreppet (Bolman & Deal 2013), och att organisationen först och främst behöver se till sina egna anställdas behov. Universella behov är ointressanta i sammanhanget, då man i huvudsak formas efter den aktuella kontext man befinner sig i (s. 155). Vår empiri visar tydligt att det finns behov inom personalgruppen som inte tillgodoses, vilket är ett problem. Ett annat problem som organisationsteorin tar upp handlar om det monotona arbetet. Att bara tillgodose vårdtagarnas mest grundläggande behov leder till att arbetet blir av monotona karaktär. Det är väldigt utvecklande för individen och har en tendens att leda till att folk lämnar arbetsplatsen i det långa loppet, när entusiasmen över att tjäna pengar försvunnit (Bolman & Deal 2013 s. 162).

Slutsatserna vi drar utifrån denna frågeställning är att organisationen i mångt och mycket inte lyckas med att tillgodose de undersökningsdeltagarnas behov i sina roller som vårdgivare, och att undersökningsdeltagarna hade känt att de gjort mer nytta om det fanns mer tid till att tillgodose vårdtagarnas psykosociala behov. Viljan att göra nytta är i sin tur något som är viktigt för undersökningsdeltagarnas självkänsla, vilket kan utläsas av flera citat i analysdelen.

6.2 På vilka sätt påverkas de anställdas arbetssituation av deras kompetens och yrkesroll?

Inom detta tema talar forskningen tydligt. Den okvalificerade personalen mår sämre än den personal som har adekvat utbildning för tjänsten. Detta ska bero på att de kunskapsluckor som finns hos den okvalificerade personalen leder till osäkerhet kring arbetsmoment, vilket leder till att momenten upplevs som mer krävande och därmed utsätter personalen för mer stress (Engström, Skytt & Nilsson 2011).

Vad som i sammanhanget är intressant är att det inte är den biten som undersökningsdeltagarna lagt störst vikt vid, utan snarare förefaller problemet vara att organisationen inte lyssnar på den okvalificerade personalens önskemål och synpunkter. Det ena är möjligen en konsekvens av det andra, dock. Ledningen anser kanske inte att de okvalificerade har tillräcklig kompetens för att vara med i utvecklingsprocessen. Däremot ser vi ingen rimlig anledning alls till att det inte finns några arbetsplatsträffar där den okvalificerade personalen bjuds in.

Enligt teorin är detta agerande från organisationen problematiskt. Enligt HR-perspektivet är en organisation, som strävar efter att utvecklas på ett positivt sätt, beroende av den anställdes idéer, färdigheter och kunskaper (Bolman & Deal 2013 s. 154). Om detta är något man som organisation ser hänsyn till är det inte hållbart att bara inkludera halva arbetsstyrkan. Då personal upplever problem i att de inte blir lyssnade på är det oundvikligt att denna frustration till slut yttrar sig på något sätt som påverkar arbetet. Ett vanligt sätt detta kan visas på är att personalen drar sig undan, antingen genom återkommande sjukfrånvaro eller att till och med sluta (Bolman & Deal 2013 s. 162). Citat som återfinns i analysdelen har också vittnat om just detta, att sjukfrånvaron är hög.

Slutsatserna vi drar kring frågan är att det spelar stor roll vilken kompetens den anställde besitter för hur den anställde kommer att må på arbetsplatsen. Det behöver dock inte förbli på det viset. Om det är så att organisationen väljer att börja investera i den okvalificerade personalen istället för att stänga den ute, finns mycket att vinna. Genom utbildning för personalen kan de kunskapsluckor som finns bland personalen tätas. Arbetsplatsen kan möjligtvis bli mer jämställd, och den okvalificerade personalen kan bli mer formellt kvalificerad att utföra sina uppgifter. En högpresterande personal är bättre på att tillgodose brukarens behov, och en väg till att få högpresterande personal är genom att investera i personalen (Bolman & Deal 2013 s. 172).

6.3 På vilka sätt påverkar personalens arbetsbörda deras syn på sin arbetssituation?

Skovdahl et. al fastslår (2008) att såväl den psykiska och fysiska arbetsbördan ökat de senaste decennierna inom äldreomsorgen. Orsakerna bakom detta ska vara bland annat nedskärningar i personalstyrkan, som ökar belastningen på den kvarvarande personalen. Även om våra undersökningsdeltagare nämner att större personalstyrka hade gjort det lättare att upprätthålla en god levnadsstandard för vårdtagarna, så är det schemaläggningen som får hårdast kritik i våra intervjuer. Personalen hinner inte återhämta sig mellan arbetspassen. Det ena kan möjligen vara en effekt av det andra här, då större personalstyrka möjligtvis hade underlättat en bra schemaläggning.

Teorin talar om att rekrytering av personal med rätt profil har varit ett framgångsrecept bland många framgångsrika organisationer världen över (Bolman & Deal 2013 s. 179). Här tyder våra intervjuer på att organisationen har misslyckats. Vi anser att man borde kunnat åtgärda, eller åtminstone mildrat de problem som uppstår vid schemaläggningen. Om organisationen ska gå runt på en mindre personalstyrka ökar vikten av att den personal som rekryteras är välbalanserad. I en av intervjuerna nämnde en undersökningsdeltagare att man skulle kunna ha en personalstyrka som alltid jobbar morgon och en som alltid jobbar kväll, och det kanske skulle vara ett bra alternativ för förbättring.

Våra slutsatser kring den här frågan är att att schemalaggningsen gör att arbetsbördan på personalen upplevs som stor. Undersökningsdeltagarna hinner ofta inte återhämta sig mellan passen, vilket förefaller vara ett större problem än själva arbetsbördan när man befinner sig på jobbet. Det positiva med det är att det egentligen är en enkel sak att lösa genom effektiv rekrytering och förändring av schemat. Men det behöver likväl göras. Undersökningsdeltagarna vittnar om att sjukfrånvaron är hög, vilket vittnar om en sliten personalstyrka som antingen behöver förstärkning i form av fler kollegor eller avlastning i form av ett bättre strukturerat schema.

7. Avslutande diskussion

Vi anser, utifrån det som framkommit i empirin, att vårdorganisationer bör satsa på att öka den humanitära och mellanmännsliga aspekten av vårddyrket, för att på ett bättre sätt tillgodose personalens behov. Som det framkommit i några av våra inkluderade citat menar vi att man söker sig till vårdyrket för att arbeta med människor på ett mellanmännsligt sätt. Detta antyder även den forskning vi refererat till. Att arbetet är så mekaniskt, och enbart fokuserar på vårdtagarnas fysiska hälsa, ser vi som ett problem. Viktigt att inte glömma är att HR-perspektivet inte bara handlar om att organisationen ska se till och uppfylla den anställdes behov. Det som också är intressant i sammanhanget är även att det verkar som att den anställde inte kan tillgodose organisationens behov. Det måste ändå ses som att organisationens mål är att se till att de boende har en god levnadskvalitet. Då personalen bara verkar ha tid att ägna sig åt det mest vitala arbetet kan man diskutera hur pass god man vill kalla de boendes livskvalitet.

Som vi tidigare varit inne på utesluts en stor del av personalen från arbetsplatsträffar. Är det hållbart? Är rimligt att bara låta den utbildade delen av personalen vara med på dessa möten och föra en grupp som omfattas av såväl undersköterskor som vårdbiträdes talan? Vår empiri talar dessutom om att i det praktiska arbetet förväntas såväl kvalificerad som okvalificerad personal utföra samma typ av arbetsuppgifter. Vi vet sedan kunskapsorienteringen att okvalificerad personal mår sämre på jobbet, och vi ser en klar möjlighet till att ovan beskrivna utanförskap är en orsak.

Hur länge personal orkar jobba under sådana förhållanden som beskrivits i vår studie är såklart olika från person till person. Vi har visat på teoretiska resonemang som talar om de negativa effekterna som den här arbetssituationen kan ha för personalen, och sedan i sin tur på organisationen och organisationens intressen. Vad organisationen väljer att spendera sina resurser på blir en central fråga för oss. Som vi ser det tror vi att det hade gynnat organisationen att investera mer i personalgruppen. Det gäller både storleken på personalstyrkan och fortbildning för den

okvalificerade delen av personalen. Det är hela tiden en svår balansgång för en organisation med sparkrav, men för oss känns det som att organisationen fokuserar på att ta nästa steg på linan och inte på att ta sig hela vägen till andra sidan.

6.4 Vidare forskning

Syftet med uppsatsen var ju inte att presentera några universella sanningar eller lösningar. Utan en berättelse begränsad till det utvalda boendet och hur där personalen upplever att organisationen ser till deras behov som unika individer. Däremot har det i uppsatsen varit ofrånkomligt att själv försöka tänka på egna lösningar på diverse problem vi stött på under intervjuerna vi genomfört.

Det vore intressant att se framtida studier undersöka utfallet av att organisationer investerat i de anställda, och se vad det fått för resultat. Är personalgruppen nöjdare? Rimligtvis borde det vara så. Intressantare frågor är snarare om det har gynnat organisationen eller inte, både ekonomiskt och verksamhetsmässigt. Hög personalomsättning har vi varit inne på, likaså att personalen ofta är sjuk. Det är faktorer som missgynnar en organisation negativt, och som borde minska i en organisation som satsar mycket på personalen.

8. Referenser

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015) ”*Handbok i kvalitativa metoder*”, Liber AB: Malmö

Bolman, Lee G & Deal, Terrence E (2013) ”*Nya perspektiv på organisation och ledarskap*”
Studentlitteratur AB: Lund

Bryman, Alan (2011) ”*Samhällsvetenskapliga metoder*” Liber: Malmö

Engström, Maria, Skytt, Bearnice & Nilsson, Annika (2011) ”Working life and stress symptoms among caregivers in elderly care with formal and no formal competence”, *Journal of Nursing Management*, 2011; 19; 732-741

Hilte, Mats (2014) ”*Mindfulness I social arbete – en introduction*”, Liber AB: Stockholm

Jacobsen, Dag Invar & Thorsvik, Jan (2008) ”*Hur moderna organisationer fungerar*”
Studentlitteratur AB: Lund

Jönson, Håkan (2010) ”*Sociala problem som perspektiv – En ansats för forskning & socialt arbete*”,
Liber AB: Malmö

Nilsson, Annika, Andrén, Marianne & Engström, Maria (2014) “E-assessment of prior learning: a pilot study of interactive assessment of staff with no formal education who are working in Swedish elderly care” *BMC Geriatrics*, 14:52

Pinto, Ione C, Panobianco, Carla S.M.M, Zacharias, Fabiana C.M, Bulgarelli, Alexandre F, Carneiro, Tânia S.G, Gomide, Mariana F.S, Arcêncio, R.A (2014) ”Analysis of job satisfaction of the nursing staff of a primary health care unit”, *Revista Gaúcha de Enfermagem*, nr. 35(4):20-7

Skovdahl, Kirsti, Fahlström, Gunilla, Horttana, Britt-Marie, Winblad, Bengt & Kihlgren, Mona (2008) ”Demanding behaviours and workload in elderly care in Sweden: occurrence at two points within a decade”, *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 2008; 22; 323-330

Souza, Maria Betânea dos Santos & Argimon, Irani Iracema de Lima (2014) "Caregiver's conception of the care provided to the elderly", *Journal of Nursing*, nr. 8(7):3069-75

Vetenskapsrådet (2002), "*Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*", Stockholm: Vetenskapsrådet

9. Bilagor

9.1 Introduktionsbrev

2016-11-05

Hej!

Vi är två socionomstudenter från Lunds universitet som just nu går sjätte terminen och ska skriva uppsats. Vi är intresserade av att undersöka arbetsförhållandena i äldrevården, varför vi skickar detta brev till Dig.

Vi vill intervjua Dig som arbetar inom äldrevården för att ta reda på mer om ämnet och få ta del av Din syn på Din arbetssituation. Vi bedömer att intervjun kommer att ta ca. 45 minuter och hoppas att Du är intresserad av att delta.

Du kommer som deltagare att vara anonym, det vill säga att inget Du berättar för oss kommer kunna kopplas till Dig. Inga namn kommer heller att förekomma när vi redovisar våra resultat, varken på Dig som person, Din arbetsplats eller kommunen Du arbetar i. Dessutom kommer Du ha rätten att när som helst under undersökningens gång, även efter intervjun, avsluta Ditt deltagande. Det innebär i så fall att ingenting Du berättat för oss kommer att användas i studien. Intervjun kommer utföras på valfri plats utifrån dina önskemål. Intervjuerna planeras att göras inom två veckor. Har Du ytterligare frågor eller funderingar får Du gärna kontakta oss, eller vår handledare som är ytterst ansvarig för studien, med dessa. Våra kontaktuppgifter finns nedan. Om Du kan tänka dig att ställa upp, vänligen kontakta någon av oss så att vi kan boka in en tid.

MVH

Elias Rodman & Sven Svensson

Elias Rodman

XXX, XXX

Sven Svensson

XXX, XXX

Annika Capelán (handledare)

XXX

9.2 Intervjuguide

Tänk på:

- Informera om anonymitet (Inget kan kopplas till person, arbetsplats, ort, etc.)
- Berätta om rätten att ta del av resultatet och rätten att dra sig ur.
- Be om samtycke till inspelning, och förklara fördelarna med det.

1. Hur kommer det sig att du arbetar här?

- Bakgrund/utbildning
- Typ av anställning
- Särskild roll i arbetsgruppen, skillnader från övriga kompetenser (arbetsfördelning)?

2. Hur länge har du jobbat inom äldrevården?

- Hur länge på den här arbetsplatsen?

3. Hur ser en typisk arbetsdag ut?

4. Vilka förväntningar hade du när du började arbeta här?

- Personal
- Organisation
- Arbetet
- Skiljer sig arbetet från förväntningarna? Om ja, hur?

5. Finns det några skillnader i det arbete du utför nu, jämfört med när du först började?

- Positiva
- Negativa
- Arbetsuppgifter och organisation

7. Hur tycker du att arbetet fungerar i relation till ditt privatliv?

- Arbetstider, schema/semesterupplägg, distans till arbetet
- Finns det något du kan förbättra?
- Finns det något organisationen kan förbättra?

8. Vilka möjligheter har du att påverka din arbetssituation?

9. Tvekar du någon gång på att gå till chef eller ledning med dina önskemål och synpunkter?

- Om ja, vilka orsaker finns?

10. Försöker organisationen aktivt ta reda på dina synpunkter och önskemål?

- Arbetsplatsträffar?
- Personalmöten?

11. Beskriv din relation till vårdtagarna.

- Faktorer i arbetsmiljön som förbättrar/försvårar relationen?
- Vad finns för hjälpmedel för att du ska kunna ge den vård du anser att vårdtagarna behöver?

12. Vad tycker du om vårdtagarnas livskvalitet?

- Finns det något du hade velat göra för att förbättra den?
- Hur viktigt är det för dig att kunna förbättra vårdtagarnas livskvalitet?
- Ger organisationen dig möjligheten att göra detta?

13. Finns det något kring din arbetssituation som du vill tillägga, som vi inte pratat om?