



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Kundupplevd kvalitet i hemtjänsten

En kvalitativ studie om den kommunala hemtjänsten i
Kalmar

Ellen Sverkersson

Magisteruppsats

VT 2016 SOAN 20

Handledare: Staffan Blomberg

Huvudexaminator: Anna Meeuwisse

Biexaminator: Carin Björngren Cuadra

Abstract

Author: Ellen Sverkersson

Title: Customer perceived quality of home care services -
A qualitative study of the municipal home care services in Kalmar
[translated title]

Supervisor: Staffan Blomberg

Assessor: Anna Meeuwisse/ Carin Björngren Cuadra

The study has been based on semi-structured interviews with 10 customers who have chosen Kalmar municipality as homecare service provider. The interviews have been conducted in conjunction with customers granted home care and with a follow-up after one-two months. By examining and analyzing the customer's expectations and experiences at an early stage when home-care services started and then follow-up, the purpose is to seek a deeper understanding of older people's own perceptions of the quality of the municipal home care services in Kalmar.

The results showed that service quality in home care was perceived as good or very good, even though it showed quality defects on certain aspects. The need for home care services, the perceived dependency but also the municipality's image and the interviewees' expectations for quality were seen to constitute the explanation of how customers perceived quality. How respondents acted and experienced opportunity to influence the quality was analyzed by a power perspective as well as Hirschman's theories on exit and voice. Some deficiencies in the quality could be tolerated by the customers as single shortcomings, which were interpreted as loyalty and a dependency to the homecare service. The relationship with the staff, dependency and loyalty was seen to affect customers' strategies for influencing and expressing their views on quality.

The essay has been written with support from the Kamprad Foundation and on behalf of the municipality of Kalmar.

Keywords; quality, homecare, home care service, elderly care, customer expectations, customer experiences, quality aspects, service quality, functional quality, quality in elderly care

Förord

Föreliggande uppsats har skrivits på uppdrag av Kalmar kommun med stöd från Kampradstiftelsen. Projektet inom Kampradstiftelsen är uppdelat i tre delprojektet. Ett mindre delprojekt är fördelat över tre Småländska kommuner, där personal verksam inom kommunerna skrivit magister/ masteruppsatser inom området för äldreomsorg. Det är i detta delprojekt som den aktuella studien ingår. Huvuddelen av forskningen bedrivs av professor Jan Petersson och fil dr universitetslektor Staffan Blomberg inom ramen för lagen om valfrihet (LOV). Som ett ytterligare delmoment inom projektet återfinns även ett samarbete med Storbritannien. Artiklar som belyser jämförelser mellan Storbritannien och Sverige kommer skrivas av adjunkt Anna Rubio Lind och Steff Lunn, samt professor John Harris. Projektet är sprunget ur vad kommunerna själva anser behöva beforskas för att bidra till nytta för äldreomsorgens organisering. Inom ramen för uppdraget har det från Kalmar kommun sida återfunnits ett önskemål om att undersökningen bedrivs inom området för kommunal hemtjänst med en koppling till kvalitet.

Ett stort tack vill jag framförallt tillägna de informanter som deltagit i studien, tack för att ni så öppenjärtligt berättat om era upplevelser och tagit er tid till intervjuerna. Jag vill också tacka min handledare och alla andra inom projektet för kampradstiftelsen för ert stöd, inspiration och er uppmuntran. Jag vill även tacka Kalmar kommuns biståndshandläggare som varit behjälpliga i kontakten med intervju personer till studien. Avslutningsvis vill jag tacka Kampradstiftelsen som i grunden gjort denna studie möjlig.

Tack!

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.2 Problemformulering	1
1.3 Syfte och frågeställningar	3
1.4 Förtydliganden och avgränsningar.....	3
1.5 Disposition	4
2. Bakgrund	5
2.1 Äldreomsorgens utveckling	5
2.2 Kvalitetsforskningens utveckling inom området för tjänster	6
2.3 Kvalitet och kundnöjdhet	8
2.4 Hemtjänsten i Kalmar kommun.....	9
3. Tidigare forskning	10
4. Metod och metodologiska överväganden	14
4.1 Vetenskaplig förklaring och förståelsesansats.....	14
4.2 En intervjustudie.....	17
4.3 Urval.....	17
4.4 Tillvägagångssätt.....	18
4.5 Studiens tillförlitlighet.....	20
4.6 Forskningsetiska överväganden.....	22
5. Teoretiska utgångspunkter	23
5.2 Maktperspektiv	23
5.3 Upplevd tjänstekvalitet.....	27
6. Presentation av intervjupersonerna	29
7. Resultat och analys	31
7.1 Bilden av, förväntningar på och inställning till den kommunala hemtjänsten.....	31
7.2 Kvalitetsaspekter i den kommunala hemtjänsten.....	42
7.3 Uppskattad kundnöjdhet inom den kommunala hemtjänsten.....	49
8. Resultatdiskussion	56
REFERENSER	59
BILAGA 1
BILAGA 2
BILAGA 3

1. Inledning

Enligt socialtjänstlagen framgår att insatser ska vara av god kvalitet och bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet (1 kap. 1 § tredje stycket SoL; 14 kap. 2 § SoL). Kvalitet är i sig ett mångtydligt begrepp som kan och bör ses ur olika perspektiv (Edvardsson & Westlund, 1998: 62-78; Svensson & Edebalk 2006: 27-32). Kvalitet i form av kundnöjdhet/ tillfredsställelse kan dock förstås på ett djupare plan om man ställer det i relation till vad kunderna har för förväntningar, eller hur de tror att hemtjänsten ska eller borde fungera innan tjänsten påbörjats. Förhållandet mellan de förväntningar någon har på en tjänst innan den utförts och upplevelsen av hur en tjänst verkställs, är ett sätt att se på tjänstens kvalitet utifrån ett kundperspektiv (Samuelsson & Sjöbäck, 2002: 33; Edvardsson & Westlund, 1998: 67-70). Även om äldre som konsumentgrupp ofta är svag och begreppet kund för samtliga i denna grupp går att ifrågasätta (Edebalk 2011: 8; Edvardsson & Westlund, 1998: 27-33; Galle, mf, 2010: 249-258) är kundernas uppfattning av kvalitet av stor vikt. Inte minst då man i ett kundvalssystem, likt det som återfinns inom äldreomsorgen, förväntas ha en större lyhörddhet inför kundernas preferenser (Edebalk, 2011: 8-10; SKL, 2010: 11). Det ligger därmed i intresse för samtliga aktörer inom området för hemtjänst att arbeta för ökad kundnöjdhet samt att påvisa vilken tjänstekvalitet en viss utförare har. Det i sig kan vara avgörande för vilken utförare som väljs eller väljs bort av kommande eller redan etablerade kunder.

1.2 Problemformulering

Socialstyrelsen har under flera år genomfört studier inom området för äldres skattning av kvaliteten inom äldreomsorgen. Resultatet för hemtjänst visade vid den senaste nationella mätningen att 89%¹ av de äldre som bodde i ordinärt boende med hemtjänstinsatser var ganska eller mycket nöjda med sin hemtjänst (Socialstyrelsen, 2014: 7-9). Även om den sammantagna bilden av hemtjänsten vittnade om en hög kundnöjdhet, framförde många äldre brister i den information de fått om möjligheten att påverka tjänsten (Socialstyrelsen, 2014: 19-22).

Missnöje behöver dock inte ge upphov till påverkansförsök. Maktförhållandet och lojaliteten till hemtjänstpersonalen, kundens upplevda behov och beroende kan påverka strategier för det

¹ I Kalmar kommun var motvarande siffra 92% (Socialstyrelsen, 2014).

som av kunden uppfattas som eventuella kvalitetsbrister (jfr, Hirschman2004/1970: 21-44). De omfattande kvalitetsmätningar som genomförs årligen kan tyckas ge tillräcklig information om kundernas bedömningar av kvalititeten. Det återfinns dock flera svårigheter kring att mäta vad äldre tycker om äldreomsorgen och vissa önskvärda kvalitetsaspekter utifrån kundernas sida kan dessutom anses vara svårfångade via kvantitativa studier. Omfattande brukarundersökningar besvaras av både anhöriga och kunder, ofta beroende på kundens förmåga, eller snarare oförmåga att kunna förmedla sina svar². Oavsett hur parterna svarar på enkäten ger den inte en fullständig bild av hur god kvalitet tjänsten utförs med, då kvalitet är ett begrepp som står i relation till någon form av måttstock av förväntningar (Edvardsson & Westlund, 1998: 67-70, 79-82). Har man låga förväntningar på tjänsten kan kvaliteten upplevas som mycket god, eller mycket dålig i ett motsatt förhållande (ibid). Brukarundersökningarna ger endast indikatorer på vilken kvalitet kunderna upplever efter påbörjade insatser, men kan också ge ett utfall utifrån vilka förväntningar man hade innan insatsen påbörjades (ibid). Socialstyrelsen uppmanar därmed kommunerna med anledning av gällande lagstiftning (SoL 3 kap 3§) och de resultat som framkommit i deras studie, att systematiskt och fortlöpande säkra och utveckla kvaliteten inom verksamheterna, samt ta vara på kundernas synpunkter. Den aktuella studien anlägger därmed en kritisk blick till de omfattande kvantitativa undersökningar som i stor utsträckning präglar framställningen av kvalitet inom äldreomsorgen och önskar likt ett komplement att lyfta, synliggöra och söka förståelse för vad kunderna vill ha och behöver utifrån vad de själva uppfattar som kvalitet.

För att skapa djupare förståelse för kundernas upplevelser av tjänstekvaliteten i den kommunala hemtjänsten tillämpar därmed studien ett relationellt maktperspektiv för tolkning av empirin. Perspektivet kopplas till kvalitet och påverkansmöjligheter via begreppen självbestämmande, delaktighet och inflytande, samt Hirschmans (2004/1970) teoretiska perspektiv för strategier till påverkan. Vidare har även Grönroos modell (2002) beträffande upplevd tjänstekvalitet antagits som bidrag till förmån för förståelse av kundernas upplevelse av kvaliteten³.

² Det återfinns också en risk att äldre i enkätundersökningar skattar hemtjänsten högre på grund av tacksamhet, eller att de svarar på ett sätt som de upplevs förväntas göra (Socialstyrelsen, 2014: 53-56).

³ För vidare presentation av teoretiska utgångspunkter se avsnitt 5.

1.3 Syfte och frågeställningar

Genom att undersöka och analysera kundernas förväntningar och upplevelser i ett tidigt skede då hemtjänstinsatserna påbörjats och därefter uppföljande, är syftet att söka djupare förståelse för deras egna upplevelser av kvaliteten i den kommunala hemtjänsten i Kalmar.

- Vilka förväntningar och upplevelser kring kommunal hemtjänst ger kunderna uttryck för?
- Hur uppfattar kunder med pågående hemtjänstinsatser att tjänsterna utförs i förhållande till deras hjälpbehov och möjligheten att påverka tjänsten?
- Hur påverkar kundernas förväntningar och upplevelser uppfattningen av kvaliteten på den kommunala hemtjänsten?

1.4 Förtydliganden och avgränsningar

Utifrån syftet bör tilläggas att det endast är kundernas perspektiv som är av intresse. Organisationen, ledningens eller undersköterskornas perspektiv kommer inte att belysas. Fokus ligger således på att lyfta fram kundernas egna upplevelser av kvaliteten i form av förväntningar på och möjlighet till att påverka hemtjänstinsatserna. Utifrån begreppet förväntningar önskar studien att belysa vad de äldre fäster vikt vid i form av önskvärda kvalitetsaspekter och hur hemtjänsten utifrån äldres föreställningar ska vara utformad för att fungera bäst. Detta med anledning av att förväntningar utifrån valda teoretiska förklaringsmodeller utför en grund i uppfattningen av kvaliteten (Grönroos, 2002:80).

I dagligt tal är kvalitet synonymt med god kvalitet och är inte sett som en beskaffenhet för en tjänst eller en vara (Samuelsson & Sjöbäck, 2002: 333). Kvalitet är ett allmänt svårfångat begrepp och kan ses utifrån olika perspektiv beroende på i vilket sammanhang det diskuteras (Winblad, mf, 2009: 14; Svensson & Edebalk, 2006: 26). I studien används därmed följande definition av kvalitet i likhet med Samuelsson & Sjöbäck för att ringa in kvalitetsbegreppet inom äldreomsorgen ur ett kundperspektiv. ”Kvalitet i hemtjänsten, ur ett brukarperspektiv är relationen mellan brukarens förväntningar på vem och på vilket sätt hemtjänsten ska kompensera för brukarens upplevda förluster och hans [sic] bedömning av den faktiska kompensationen” (Samuelsson & Sjöbäck, 2002: 332).

I uppsatsen kommer begreppet kund att användas för de individer som står som mottagare för vård och omsorg inom den kommunala hemtjänsten. För att ett biståndsbeslut ska kunna verkställas förutsätts att mottagaren accepterar beslutet, dess erbjudande om tjänster så väl som tjänsternas avgifter. Genom möjligheten för de hjälpsökande att förkasta ett sådant erbjudande återfinns kopplingar till vad som kännetecknar en kund, men då tjänster tillhandahålls som bistånd och inte utefter kundens egen efterfrågan framstår valmöjligheterna i förhållande till äldreomsorgen som mycket begränsade (Edvardsson & Westlund, 1998: 26-30). Valet av kundbegreppet till skillnad från omsorgstagare ger dock en starkare indikation på ansträngningen gentemot mottagaren i tjänsteprocessen och att denne står i fokus för att tillfredsställa. Inom omsorgsförvaltningen i Kalmar kommun används inte begreppet kund, mottagarna av tjänsterna inom äldreomsorgen benämns där som omsorgstagare. Studiens val av att benämna mottagarna vid kunder, baseras sig dock på att intervjupersonerna utgör bland de första inom Kalmar kommun att kunna välja hemtjänstutförare. Hur aktiva de enskilda individerna varit i detta val går att ifrågasätta, valet av benämningen bör därmed ses med kritiska ögon då det närmast i relation till resultatet i studien går att uppfatta som provokativt. Kundbegreppet ligger trots allt i linje med grundtanken för LOV, där intentionen varit att stärka äldres inflytande (SOU 2008: 15; Prop. 2008/09: 29). Syftet med att använda begreppet kund i studien kan därmed ses som ett sätt att i linje med LOV stärka den enskilde som en aktivt handlande individ och sätta denne i fokus. Begreppet kund kommer dock ur tyskans *Kunde*, vilket ursprungligen hänvisade till en bekantskap, någon man kände personligen. Därigenom kan begreppsanvändningen också ses stärkande för relationen mellan tjänsteutföraren och mottagaren (Lagrosen & Lagrosen, 2009: 47-49). Det återfinns utifrån studiens sida ingen värdering av begreppet i förhållande till politisk syn på kommersialism inom äldreomsorgen, benämningen kund bör här istället ses syfta till att tydliggöra den enskildes roll som avgörande aktör i framförandet och tillskrivandet av den kommunala hemtjänstens tjänstekvalitet (jfr, Lagrosen & Lagrosen, 2009: 160).

1.5 Disposition

Studien består av åtta huvudkapitel. I kapitel ett återfinns studiens problemformulering, syfte och frågeställningar så väl som avgränsningar och förklaring av tillämpning av viss begreppsanvändning. I kapitel två återfinns studiens bakgrund där äldreomsorgens och tjänstekvalitetens utveckling presenteras. I samma kapitel framställs också en beskrivning av kvalitet i förhållande till kundnöjdhet, samt en kortare presentation av hemtjänsten i Kalmar

kommun. I kapitel tre illustreras tidigare studier gjorda inom framförallt området för äldreomsorg och deras bidrag och koppling till den aktuella uppsatsen. Studiens metod och metodologiska överväganden framställs i kapitel fyra. I det följande femte kapitlet presenteras de teoretiska utgångspunkterna som använts som analytiska redskap för att tolka det empiriska underlaget, därefter framförs i kapitel sex en kortare beskrivning av de intervjupersoner som deltagit i studien. I kapitel sju presenteras studiens resultat och analys. Resultat och analys återfinns och presenteras under tre nedanstående avsnitt. Kapitlet är indelat i tre underrubriker som alla avslutas med en kortare sammanfattning av det framställda materialet. I studiens avslutande kapitel åtta återfinns resultatdiskussionen, där ytterligare och vidare analyser kring avsnittet för resultat och analys presenteras.

2. Bakgrund

2.1 Äldreomsorgens utveckling

Förändringarna inom äldreomsorgen har historiskt sett varit omfattande. Under senare år har det även i likhet med andra välfärdsområden skett förändringar i utförandet av äldreomsorgen. Alternativa lösningar likt externa utförare har länge diskuterats i förhållande till den offentliga sektorn. Grunden till förändringarna går att härleda till ideologiska visioner som eftersträvat konkurrens mellan olika utförare med syftet att förstärka kundanpassning, i den meningen att den enskilde skulle få möjlighet att välja mellan både kommunala och privata utförare (Edebalk, 2011: 4; SOU, 2000:1:139–143). Under 1990-talet beslutade de första kommunerna i Sverige att införa kundval inom äldreomsorgen. Upprinnelsen till detta går att härleda till 1991 års reviderade kommunallag som gav kommuner och landsting en ökad frihet att själva bestämma nämndorganisationens utformning. Första hälften av 1990-talet präglades av en djup och långvarig ekonomisk kris, den offentliga verksamheten påverkades i form av nedskärningar och flera kommuner och landsting antog marknadsanpassade och organisatoriska förändringar (Gustafsson 1999: 90; Trygegård, 2013: 147-151). År 1992 genomfördes även ädelreformen vilket innebar att både den sociala omsorgen och hälso- och sjukvården för de äldre föll under kommunalt ansvar⁴ (Trygegård, 2013: 147-148). Det är mot denna historiska bakgrund en övergång kan skönjas åt att äldreomsorgen marknadsiserats i dess utformning till att efterlikna organisationsmodeller som gemensamt kännetecknades/kännetecknas av att skapa nya och mer effektiva former för den offentliga

⁴ Med undantag för läkarvård och akutsjukvård som fortfarande faller under landstingets ansvar (Trygegård, 2013:147).

organisationen (Trygegård, 2013: 148-149; Christensen, 2005: 14, 27, 81, 115). Organisationsmodellerna efterliknar i många sätt privata organisationers med en nyliberalistisk grund. De brukar benämnas med samlingsnamnet *New public management*, med fokus på bland annat målstyrning, kostnadseffektivitet och flexibilitet (Christensen, 2005: 27, 81).

Frittvalutredningen presenterade i februari 2008 sitt betänkande *LOV att välja – Lag Om Valfrihetssystem* (SOU 2008: 15). I regeringens proposition (2008/09: 29) lag om valfrihetssystem, beskrivs de intentioner som legat till grund för lagförslaget. Utgångspunkten var att regeringen ansåg att makten skulle förskjutas från politiker och tjänstemän ner till medborgaren, för att öka dennes valfrihet och inflytande. Genom att den enskilde fick mer inflytande ansåg regeringen att också kvaliteten på tjänsterna skulle komma att öka. Det centrala i lagstiftningen återfinns nu i 1 kap 1 § LOV, där det framgår att den enskilde har rätt att välja den leverantör som ska utföra tjänsten och som en upphandlande myndighet godkänt och tecknat avtal med. Det vill säga utföraren måste uppfyllt den kravspecifikation som finns och blivit godkänd av kommunen för att utgöra en valmöjlighet för den enskilde (8 kap 1 § LOV).

I dag är tjänstemarknaden hårt konkurrensutsatt, så även inom tjänster som avser vård och omsorg. Kvalitet har blivit en allt viktigare konkurrensfaktor, där kvalitetsförbättringar mer eller mindre ses som ett krav från företagets sida för att bibehålla och skaffa nya kunder. LOV infördes och trädde i kraft den 1 januari 2009 och sedan dess har allt fler kommuner infört valfrihetssystemet. LOV är i drift i 153 kommuner och 25 kommuner hade i oktober 2014 beslutat om att införa LOV men inte satts ”valfrihetssystemet” (SKL, 2014 a).

2.2 Kvalitetsforskningens utveckling inom området för tjänster

Det har alltid funnits en strävan att utveckla produkter av god kvalitet som uppfyller kundernas önskemål och förväntningar. Den historiska utvecklingen kring kvalitetsutvecklingen har dock nästintill utanslutande avsett den varuproducerade sektorn. Tjänstekvalitet tog en blygsam start under 1970-talet, då återfanns forskarna inom områden från de tekniska- och statistiska disciplinerna (Lagrosen & Lagrosen, 2009: 19-24). Teorierna kring kvalitetsutveckling som tidigare utvecklats inom den varuproducerade marknaden var dock inte direkt överförbara till tjänstesektorns behov. Utvecklingen med fokus på tjänster tog därmed inte fart förrän 1980-talet och utvecklades därefter i bredare skala under 1990-talet.

Inom varuproducerande tjänster återfanns kvalitet och kvalitetsforskning inom tekniska discipliner med fokus på konstruktion och produktion, beträffande tjänster kom utvecklingen däremot att ske inom området för marknadsföring. Tidiga modeller inom tjänstekvalitet utvecklades av bland annat Grönroos (2002), Parasuraman och Zeithaml mf (1990) som fick ett stort genomslag och som fortfarande används flitigt i tjänstekvalitetsforskning som utgår från kundtillfredsställelse (Lagrosen & Lagrosen, 2009: 194-195).

Parasuraman och Zeithaml mf (1990) utvecklade gapmodellen, som i korta drag går ut på att brister i kvaliteten går att härleda till olika sorters gap mellan olika led och aspekter inom en organisation. Det kan till exempelvis handla om vad ledningen tror att en kund vill ha och vad kunden de facto förväntar sig. I den forskning som låg till grund för gapmodellen sökte forskarna svar på vilka kriterier som var avgörande för kundernas värdering av kvaliteten på en tjänst. Forskarna återfann 10 dimensioner som oavsett typ av tjänst ansågs viktiga för kunder i deras värdering av kvaliteten. Dimensionerna omfattande *pålitlighet, lyhördhet, kompetens, tillgänglighet, tillmötesgående, kommunikation, trovärdighet, trygghet, förståelse/kunskap* om kunden och *påtagliga* faktorer (så som utrustning för att kunna utföra tjänsten, personalens klädsel, lokaler osv) (Lagrosen & Lagrosen, 2009: 199-201). Baserat på ovanstående dimensioner utvecklade nämnda forskare även ett mätinstrument för kundupplevd tjänstekvalitet, kallat SERQUAL. Instrumentet är fördelat på två frågeformulär där intervjupersoner utifrån en skala redogör för om påståenden överensstämmer med deras erfarenheter och åsikter utifrån en sjugradig skala. Det första frågeformuläret syftar till att undersöka kundernas förväntningar baserat på optimala kvalitetsförhållanden inom ett företag. Detta följs sedermera upp med ett frågeformulär beträffande kundernas faktiska erfarenheter av företaget. Tanken är att skillnaden som återfinns mellan dessa undersökningar speglar det gap som finns mellan den förväntade- och upplevda kvaliteten. Mätinstrumentet är utformat för att kunna användas inom alla sorters av tjänster, men har även kritiserats då det är svårt att mäta förväntningar utifrån standardiserade frågor som ska kunna vara applicerbara på alla sorters tjänster, de tenderar beroende på tjänst att blir mer eller mindre relevanta. Då validiteten ifrågasätts i dessa mätningar, förordas istället den senare enkäten som syftar till att mäta erfarenheter. Om förväntningar utgör ett intresse för att undersöka ett möjligt gap rekommenderas istället att dessa mäts med utgångspunkt utifrån det egna företaget eller organisationens förhållanden (Lagrosen & Lagrosen, 2009:201; Bergman & Klefsjö, 2012: 343-345).

En annan viktig del i teoribildningen inom området för kvalitetsforskning utgår från Grönroos (2002) kvalitetsdimensioner, teknisk- och funktionell kvalitet. Den tekniska kvaliteten avser vad konsumenten får (utfallsrelaterad) och den funktionella hur den kommer kunden till handa (processrelaterad), tex genom personalens bemötande. Den funktionella kvaliteten har en stark koppling till den tidigare nämnda modellen utvecklad av Parasuraman och Zeithaml mf (Bergman & Klefsjö, 2012: 342-343). Kvaliten ses i denna modell som ett utfall av så väl *vad* som *hur* en tjänst levereras. Följande modell har även utvecklats till att även inkludera vikten av ett företags image, som likt ett filter avgör hur kvaliteten uppfattas⁵.

Under senare tid har utvecklingen inom forskningen kring tjänstemarknad även kommit att inkludera relationer och känslornas betydelser för hur kvalitet uppfattas inom tjänster. Kunder uppfattas på ett annat sätt som delaktiga i processen för kvalitet (Lagrosen & Lagrosen, 2009: 194-196, 202; Bergman & Klefsjö, 2012: 319- 354). Bland annat har studier kring kvalitet utifrån kundernas lojalitet varit av intresse, något som inkluderar relationen mellan kund och organisation/företag, men som också sett till tiden som kund som en viktig aspekt för lojaliteten (Bergman & Klefsjö, 2012: 347-349).

2.3 Kvalitet och kundnöjdhet

Kunskapen om metoder för mätningar av upplevd kvalitet är till viss del splittrad och det tycks inte finnas någon enskild mest gynnsam metod för att mäta kundupplevd kvalitet (Socialstyrelsen 2003: 7; Svensson& Edebalk, 2006: 29-32). Det finns flera svårigheter med att genomföra studier som visar på tjänstekvalitet (Grönroos, 1992: 35). För att nå vetskap om kvalitet i tjänsteorganisationer krävs en annan ansats än när man mäter kvalitet i varuproducerade organisationer. Inom tjänsteorganisationer är man främst intresserad av relationen med kunderna och förhållandet mellan kundens förväntningar och upplevelser av den erbjudna tjänsten (Edvardsson & Thomasson, 1992: 68-71; Grönroos, 2007: 71-102). Forskaren Marta Szebehely ifrågasätter starkt metodiken var vid kvalitet mäts i förhållande till begreppet kvalitetssäkring inom äldreomsorgen. Hon påvisar en risk med att mätningarna kring om de äldre får den omsorg de efterfrågar tenderar att generera i en standard som blir liktydig med kvalitet och därigenom missar det som är viktigt för enskilda individer (Szebehely, 1997: 4-7). Kritiken är dock ett återkommande metodologiskt problem då man väljer att mäta något mänskligt, men om mätningen genomförs med hög validitet tenderar det

⁵ För vidare information om Grönroos modell se bilaga 3, samt teoretiska utgångspunkter för upplevd tjänstekvalitet i avsnitt 5.3.

trots allt framkomma något väsentligt som indikerar ett större sammanhang⁶. Det hindrar i och för sig inte att situationen även beskrivs genom tolkning utifrån enskilda fall. Kvalitetsstudier inom äldreomsorgsforskningen bedrivs emellertid med hjälp av olika former av metoder för insamlandet av empiri (Socialstyrelsen, 2003). Större brukarundersökningar som syftar till att mäta kundernas nöjdhet genomförs dock i regel genom enkätundersökningar en eller några gånger per år.

2.4 Hemtjänsten i Kalmar kommun

Kalmar kommun har ca 64 000 invånare och kommunen ökar befolkningen med knappt 1% årligen. Idag bor det ca 12 400 personer 65 år- äldre i Kalmar kommun och de ökar med ca 200 personer/år. Efter 2020 beräknas det ske en betydande ökning av antalet personer 80 år och äldre. Omsorgsförvaltningen ansvarar för insatser till framför allt äldre och för den kommunala hemsjukvården. Av de äldre i befolkningen som är 65 år och äldre har 9,5% hemtjänst och 4,7% bor i särskilt boende. Det största delen av kommunens verksamhet drivs och utförs i egen regi, endast tre äldreboenden har externa utförare. Den 16 december 2013 beslutade dock fullmäktige i Kalmar kommun att införa LOV, lagen om valfrihet i hemtjänsten. Kalmar kommun öppnade då upp för andra intressenter som ville etablera sig på marknaden avseende hemtjänst, med förutsättning att de uppfyllde den kravspecifikation som kommunen lagt fram. LOV är infört i hemtjänsten och under våren 2015 kom den första externa⁷ utföraren för hemtjänst att etablera sig i Kalmar. Under tiden för studien hade även ytterligare en privat aktör anslutit sig till marknaden.

Inom omsorgsförvaltningen i Kalmar kommun har det under de senaste tre åren genomförts omfattande organisationsförändringar och kommunen har ålagt sparkrav inom verksamheten för äldreomsorgen⁸. De brukarundersökningar som genomförts visar dock på en stabil och hög kundnöjdhet. Detta även sett till andra kommuner som har en högre kostnad för sin kommunala hemtjänst (SKL, 2014 b). För att behålla kunder och få nya ställs dock krav på kommunen att nu på ett tydligare sätt genom upplevd kvalitet utifrån kunderna konkurrera med andra vårdföretag på samma marknad där kommunen tidigare haft monopol. I och med att den tekniska kvaliteten mellan de olika utförarna inte skiljer sig nämnvärt åt är det istället den funktionella kvaliteten beträffande hur tjänsterna utförs som är av vikt att

⁶ För vidare diskussion om validitet kopplat till den aktuella uppsatsen se avsnitt 4.7 beträffande studiens tillförlitlighet.

⁷ Ansökan är granskad och godkänd.

⁸ Den största delen av detta sparkrav har påverkat särskilda boenden.

uppmärksamma. På nationell nivå kom fokus på funktionella värden av kvalitet att uppmärksammas i och med 2011 års införande av den nationella värdegrunden i socialtjänstlagen. Propositionen *Värdigt liv i äldreomsorgen* (2009/10:116) låg till grund för lagändringen, vilken syftade till att ge de äldre ökade möjligheter till inflytande vid genomförande av insatser inom äldreomsorgen. I maj 2012 fattade omsorgsnämnden och Södermöre kommunaldelsnämnd i Kalmar kommun beslut om lokala värdighetsgarantier som baseras på den nationella värdegrunden. Värdighetsgarantierna trädde i kraft 1 december 2012 och gäller för kunder inom vård- och omsorgsboende, så väl som de som har hemtjänstinsatser i kommunal regi⁹. Värdighetsgarantierna har starka kopplingar till den funktionella kvaliteten och nya kunder inom den kommunala omsorgen ska även beredas vetskap om dessa garantier.

3. Tidigare forskning

Intresset för brukares uppfattningar av äldreomsorgen och framför allt hemtjänsten har sedan länge varit ett närvarande inslag i forskningen, men har under senare år utvecklats. Utvecklingen kan troligen härledas till det uppdrag som regeringen gav Socialstyrelsen 1996 (Socialstyrelsen, 2000), men kan kanske också ses som följd av den numera konkurrensutsatta sektorn, eller new public managements intåg inom den offentliga verksamheten. Offentliga utredningar som har syftet att framför allt utgöra underlag för enskilda brukares val av hemtjänstutförare genomförs årligen. Rikstäckande undersökningar om vad äldre tycker om äldreomsorgen presenteras bland annat i Socialstyrelsens äldreguide (Socialstyrelsen, 2014). Andra vetenskapliga studier som studerat kvalitet inom äldreomsorgen har framför allt gjort det utifrån ett organisations-, personals- eller brukar och eller anhörigperspektiv. Vissa studier lyfter in alla dessa delar, men studierna skiljer sig också åt i vilken form av kvalitet som studien avser, det vill säga om det är kvalitet inom tjänsteerbjudandet, tjänsteprocessen eller tjänstesystemets resurser/ strukturer (Svensson & Edebalk, 2006: 26-40; Edvardsson & Westlund, 1998: 62-127).

Nedanstående tidigare studier har behandlat olika kvalitetsaspekter som legat till grund för, eller kan kopplas till äldres upplevelse av en god omsorg. Dessa är intressanta i förhållande till studiens syfte att undersöka och analysera kundernas förväntningar och upplevelser för att söka djupare förståelse för deras egna upplevelser av kvaliteten. Annan tidigare forskning

⁹ För insyn i de kommunala värdighetsgarantierna som berör kunder inom hemtjänsten se bilaga 1.

som presenteras berör bland annat äldres upplevelse av makt i förhållande till äldreomsorgen, så väl som hur de äldre uppfattar och ger uttryck för beroende och oberoende. Maktperspektivet är av vikt att belysa, dels i form av upplevelsen av kvaliteten inom hemtjänsten, men också i relation till kundernas förmåga av att kunna påverka sin vård och omsorg. Därmed framställs även tidigare studier kring valmöjligheter inom konkurrensutsatt hemtjänst, vilka även de har en koppling till makt och inflytande.

Trots metoddiskussioner om insamlande av material för kvalitet inom omsorgen och den bestående otydligheten kring kvalitetsbegreppet har det inom forskningen presenterats kvalitetsegenskaper som kunderna finner värdefulla i hemtjänsten, eller som indirekt är gynnsamma för deras upplevelse av kvalitet. De viktigaste kvalitetsaspekterna utifrån kundernas perspektiv har i svensk kontext framförallt fångats av Edebalk, Ingvad, Samuelsson och Sjöbäck. Forskarna har bland annat lyft följande kvalitetskategorier inom området: *kontinuitet, kompetens/personligt förhållningssätt, tider, inflytande, och personlig relation* (Edebalk, Ingvad & Samuelsson 1989; Samuelsson & Sjöbäck, 2002:). Kompetens och kontinuitet i form av personal- och omsorgskontinuitet ansågs vara det viktigaste. Det sågs av de äldre som en förutsättning för att kunna bygga upp en god omsorgsrelation och känna trygghet, framförallt för de äldre omsorgstagarna med störst hjälpbehov (Samuelsson & Sjöbäck, 2002: 340). I senare publicerade studier från England och Sverige återfinns att relationen med omsorgspersonalen och deras inställning och attityd är viktiga aspekter i hur äldre uppfattar kvaliteten i omsorgen (Karlsson m.fl, 2013; Lewis & West, 2014). Även Katarina Andersson (2007) har i en studie belyst området och omsorgstagarna har då istället lyft fram personalens kompetens och initiativförmåga, samt vikten av att veta när hjälpen utförs som betydande aspekter.

Att kompetensen hos hemtjänstpersonalen uppfattas som viktigt för de äldres upplevelse av kvalitet har framkommit i flera ovannämnda studier. Magdalena Elmersjö (2014) har specifikt undersökt kompetensfrågan inom äldreomsorgen för att närmare söka förståelse för hur uppfattningen om kompetensen formar omsorgsarbetet, omsorgsrelationen och omsorgsbehovet. Omsorgstagarna i studien förordade personliga förmågor, egenskaper och social kompetens högre än den formella kompetensen hos omsorgsgivarna. Vården av hemmet och praktiska sysslor så väl som deras sociala behov värderades högt (2014: 142-143, 190-191). Att hemmet är av vikt för äldre människor är även något som uppmärksammas av Evertsson och Johansson (2008). Forskarna har undersökt äldres beroende av hemtjänst, i förhållande till hemmet som en bärare av identitet och källa till oberoende. I studien framhålls

i likhet med Elmersjös resultat en kritik mot hemtjänstpersonalen i att de inte gjorde tillräckligt för att bibehålla de äldres känsla av hemmet och att de bortsåg från insatser och behov kopplade till hemmet (Evertsson & Johansson, 2008: 135-151).

From, Johansson och Althin (2008) har undersökt hur svenska äldre med hemtjänst beskriver sina upplevelser kring god och dålig vård och omsorg. De äldre i studien hade svårt att framföra och sätta ord på den goda omsorgen och beskrev den framförallt i motsats till situationer som de uppfattat som bristfälliga. De framförde dock att god vård och omsorg var det som möjliggjorde att de kunde leva sitt vardagliga liv tryggt och säkert utifrån att hemtjänstpersonalen möjliggjorde individanpassad omsorg med respekt för den enskilde. Viktigt för en god upplevelse av omsorgen var också att personalen upplevdes som hjälpsam och engagerad och att det mellan den äldre och hemtjänstpersonalen återfanns en ömsesidig relation (From *mf*, 2008:158).

Hammarström och Torres (2007) har i sin kvalitativa forskning sökt förståelse för hur äldre med formell hjälp framställer sig i förhållande till de som bistår med hjälp, dels utifrån hur de motiverar behovet av hjälp men också i försök att klargöra skillnader i upplevelser mellan hjälp och beroende (Hammarström & Torres, 2007:32-35)¹⁰. I likhet med denna studie har Anna Dunér och Monica Nordstöm (2004) undersökt äldres coping-strategier och funnit att flera av de äldre strävade efter självbestämmande via att behålla kontroll, även då deras hälsotillstånd försämrats. Dunér och Nordstöm problematiserar inte på samma sätt som Hammarström och Torres begreppen oberoende och beroende, och ytterligare en åtskillnad mellan studierna återfinns i studiernas urval. Hammarström och Torres har endast intervjuat äldre med formell hjälp från hemtjänsten, i Dunér och Norströms studie återfinns urval baserat på äldre som ansökt och beviljats hemtjänst, men också de som fått avslag. Även ytterligare studier har belyst möjligheter och hinder för inflytande och självbestämmande. Både Tommy Möller (1996), Eva Wikström (2005) och Lottie Giertz (2012) har i sina respektive studier berört detta område. Studierna skiljer sig dock åt utifrån vilken arena som legat till grund för forskningen. Wikström har belyst området för inflytande och självbestämmande utifrån hemtjänsten, Giertz däremot har utgått ifrån LSS¹¹. Möller har utifrån Hirschmans teorier om kunders påverkansmöjligheter, sett på påverkansmöjligheter via framförandet av synpunkter/klagomål och möjlighet till utträde inom barn- och

¹⁰ Forskarna gör en åtskillnad i att ta emot hjälp och upplevelsen av ett beroende gentemot de som bistår med hjälpen. För vidare förklaring i begreppshanderingen av begreppen, se avsnittet för teoretiska utgångspunkter.

¹¹ Stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

äldreomsorgen. Hans tolkningar och applicering av teorierna till den offentliga sektorn återfinns också i uppsatsens teoretiska avsnitt som ytterligare bidrag till Hirschmans teoretiska förklaringsmodell.

Tove Harnett (2010) har på ett mer uttalat sätt uppmärksammat maktaspekter inom äldreomsorgen via sin forskning. Hennes avhandling syftar till att analysera makt och inflytande ur ett situationellt och relationellt perspektiv, men utgår till skillnad från den aktuella uppsatsen utifrån äldreomsorg på äldreboenden och inte hemtjänst. I hennes resultat framkommer att klagomål från de äldre beskrivs som bagateller eller oviktiga, samt att de äldre ibland saknade information om hur de skulle gå tillväga för att formellt förmedla sina synpunkter. Detta låg till grund för en tolkning om att de äldre hade begränsade möjligheter att utöva påverkansmöjligheter (2010: 66-78).

Katarina Andersson (2010) lyfter även hon makt och inflytande i en artikel om äldreomsorgens dilemman utifrån valfrihet och mångfald. Här framställs flera aspekter av vikt för hur äldre uppfattar omsorgskvaliteten och deras valmöjligheter inom kundvalssystemet. Bland annat framgick utifrån brukarperspektivet att valfrihet kan ha att göra med respekt för hur man vill få sin hygien skött, om man vill bli duschad av en man eller kvinna, eller om man vill få sin omsorg tillgodosedd av personal med invandrarbakgrund eller ej. I de fall då omsorgstagarna hade specifika åsikter om detta återfanns intressekonflikter mellan å ena sidan den enskildes valfrihet och den andra sidan organisationens mål. I artikeln lyftes även maktperspektivet, då äldre framförde att de inte alltid blev behandlade med respekt, men inte heller vågade påtala bristerna. Hon ifrågasätter därmed brukarinflytandet och dess möjlighet att stärkas med kundval inom äldreomsorgen (2010: 319-322)¹². Andersson slutsats är också något som uppmärksammas av Galle mf (2010), som via intervjuer undersökt kunder inom äldreomsorgen och deras reella valmöjligheter vid valet av utförare utifrån socialt nätverk och hjälpbehov. Resultatet visade på att de äldre inte agerade som kunder, vilket kan tolkas hämmande för den förhoppning om kvalitetsförbättring som kundvalssystemet vilar på. Det framkom också att äldre med starkt socialt nätverk i högre utsträckning utnyttjade sin valmöjlighet och framförde synpunkter samt blev hörsammade för dessa i större utsträckning än de äldre som saknade ett starkt socialt nätverk (2010: 249-258).

¹² Vidare har flera studier på senare år belyst äldreomsorgen utifrån kundernas möjlighet att välja utförare och lyft fram dess effekter ur flera perspektiv (se bla. Edebalk 2011; Hjalmarson & Wånell, 2013; Ingvad m.fl, 2006; SKL, 2010; Winblad mf 2009; 1998; Agevall, 2002).

4. Metod och metodologiska överväganden

Det är av vikt att ställa sig kritisk till sin förförståelse och betrakta sina erfarenheter utifrån, även om man har vetskap om ett visst område (Gilje & Grimen, 2007: 14, 179). Förförståelsen utgör en betydande del av studien, inte minst med avseende till studiens forskningsansats men också sett till uppsatsens tillförlitlighet (Malterud, 2014: 22-24). Som uppsatsförfattare är det därav angeläget att klargöra min förförståelse kring forskningsområdet. Mitt personliga intresse för äldreomsorgen växte fram för flera år sedan och utvecklades under mina studier i sociologi så väl som under socionomutbildningen. Under mina universitetsstudier arbetade jag extra som vårdbiträde inom hemtjänsten, men har sedan dess inte haft någon direkt yrkesverksam koppling till hemtjänsten. Jag arbetar dock sedan fem år tillbaka som enhetschef för ett särskilt boende i Kalmar kommun och har därmed kännedom de organisatoriska ramarna som styr verksamheten i den kommun som ligger till grund för undersökningen. Min yrkesverksamma tid inom äldreomsorgen kan därmed tänkas påverkat både intervjupersonerna och mig själv under de samtal som förts. Min erfarenhet och förförståelse kan inneburet fördelar i form att jag är van att samtala med äldre som är i behov av insatser från äldreomsorgen, något som kan verkat gynnsamt under intervjuerna och bidragit till ett öppet samtalsklimat. Min förförståelse kan dock även inneburet nackdelar för studiens resultat då jag inte kan ställa mig utanför min egen förförståelse om äldreomsorgen. I intervjuerna och analysen av dessa kan den hämmat mig i att lyfta viktiga aspekter i kundernas uttalanden.

4.1 Vetenskaplig förklaring och förståelseansats

Inom studiens syfte återfinns en önskan om att skapa förståelse för äldres uppfattningar och upplevelser av kommunal hemtjänst, därav har hermeneutiken använts som vetenskaplig forskningsansats. Hermeneutiken som tolkningslära ger vägledning i hur förståelse kan tillskansas inom ett ämnesområde och är lämplig vid samhällsvetenskaplig forskning, där tolkning och förståelse utgör centrala aspekter (Alvesson & Sköldberg, 1994: 114-156; Kvale 1997: 49ff; Gilje & Grimen, 2007: 174; Lundin, 2008: 102-106). Att söka förståelse med hjälp av hermeneutiken möjliggör en ansats där historiska och kulturella sammanhang ses i en dialektisk process mellan helhet och delar (Alvesson & Sköldberg, 1994: 114-156). För att förstå den sociala verkligheten står det upplevda och tolkande subjektet i fokus, därmed har också forskaren en delaktighet och kan inte objektivt ställa sig utanför processen (Lundin,

2008: 102-106; Gilje & Grimen, 2007: 179). Så väl jag som uppsatsförfattare som intervjupersonerna har en förförståelse och en tolkning av ämnet som studien syftar till att studera. Empirin består av intervjupersonernas uttalanden och reflektioner kring hemtjänsten, tolkningar kring verkligheten som intervjupersonerna redan själva genomfört. Som uppsatsförfattare har därmed uppgiften varit att tolka redan tolkade utsagor med hjälp av samhällsvetenskapligt språk och teori, för att gå längre än de enskilda intervjupersonernas tolkningar och självuppfattningar¹³ (jfr, Gilje & Grimen, 2007: 175-179). Tolkningarna påverkas av sociala företeelser, genomgår förändringar och revideras. Då tolkningarna påverkas av vår förförståelse utgör de ingen absolut sanning, tolkningarna bör i detta sammanhang snarare ses som ett sökande efter djupare förståelse för äldres upplevelser av hemtjänsten (jfr, Bryman, 2011: 36-37; Alvesson & Sköldberg, 1994: 35, 167-175). Upplevelser och förväntningar i förhållande till hemtjänsten kan därmed tänkas ha förändrats ifrån hur intervjupersonerna upplevde kvaliteten och förväntningarna på insatserna vid det första intervjutillfället i förhållande till den uppföljande intervjun. Det är dock sannolikt att anta att intervjupersonernas förväntningar redan vid den första intervjun reviderats utifrån information om hemtjänsten och erfarenheter kring de påbörjade insatserna, vilket i sig gör det svårt att på ett tydligt sätt särskilja förväntningarna från upplevelser, då dessa påverkar varandra (Edvardsson & Westlund, 1998: 68; Lagrosen & Lagrosen, 2009: 201; Grönroos, 2002: 90). Detta synsätt ligger också till grund för användningen av socialkonstruktivism i analysen av intervjupersonernas uttalanden. I studien kan socialkonstruktivismen ses som ett filter genom vilka intervjupersonernas uttalanden analyserats och tolkats. Socialkonstruktivism utgår från den grundläggande tesen att verkligheten är socialt konstruerad, vardagskunskap bör därför inte tas för given. Förståelsen och närheten till sanningen ligger dold i det förgivet tagna och våra inre subjektiva uppfattningar är bestämda av den sociala kontexten (Wenneberg, 2001; 36-37). Utifrån det socialkonstruktivistiska perspektivet ses människan som beroende av andra i vardagen, man kan inte existera i det dagliga livet utan språket och interaktion med andra, häri återfinns även en koppling till det valda teoretiska perspektivet om makt. Vardagen delas med andra människor och gemensamt delar man vardagen som verklig, men alla som delar vardagen har sin tolkning av den (Berger & Luckmann, 1998: 34-35, 77-79). Detta perspektiv är intressant då det kan bidra till fördjupad förståelse för kundernas konstruktioner i form av föreställningar om hemtjänsten, men innefattar också att deras subjektiva synsätt på kvaliteten endast kan ses som en del av

¹³ För vidare beskrivning av bearbetning och analys av data se avsnitt 4.5.

tjänstekvaliteten då den konstrueras i mötet med omsorgsgivaren. Socialkonstruktivismen som perspektiv tenderar dock att ifrågasätta vad kunskap egentligen är (Wenneberg, 2001: 103-111). Grunden i socialkonstruktivismen hänförs därför i studien till en form av provisorisk realism, där det som behandlas som verkligt kan komma att variera under studiens gång (Sahlin, 2013: 140). Sahlin (2013) beskriver att den provisoriska realismen innebär att man tillfälligtvis behandlar vissa fenomen som verkliga (ibid). Denna studie har provisoriskt utgått ifrån att kundernas behov av vård och omsorg genom hemtjänst varit reellt existerande, men att deras beskrivningar av tjänstens kvalitet utgjort konstruktioner som är relaterade till inte bara hur arbetet utförs, utan också till deras förväntningar, upplevelser och hur de själva betraktat sina omsorgsbehov.

Metoden kan inte frikopplas från förståelseansatser och deras förhållande till teori och empiri. Studien har haft ett abduktivt tillvägagångssätt, där det empiriska tillämpningsområdet utvecklas succesivt och teorin omvärderas och justeras under processens gång. Utgångspunkten inom abduktion är i likhet med induktion empiriska fakta, men den ligger dock närmare deduktion då teoretiska föreställningar inte avvisas (Alvesson & Sköldberg, 1994: 41-46). Analysen av empirin genererar teori, men har också en kritisk funktion för att vidga och utmana vår förståelse av olika sociala fenomen (Ibid). Det abduktiva förhållningssättet har i studien kommit till uttryck redan vid påbörjandet av forskningsplanen och har därefter genomsyrat hela processen med studien. Intresset för kundernas upplevelse av kvaliteten inom hemtjänsten tillkom som en följd av framförallt Socialstyrelsens (2014) undersökning kring vad de äldre tycker om äldreomsorgen och kan ses som en struktur över det som kom att bli studiens forskningsområde. Valet av Grönroos modell för förklaring av kundupplevd kvalitet utgjorde en ingång till studiens problemformulering. Teoretiska aspekter kring makt är senare tillkomna begrepp och teorier som utgjort syfte att bringa djup till det empiriska materialet. Valet av dessa teorier har uppstått som en följd av den först ostrukturerade intervjun och därefter utgjort en bakomliggande tanke till reflektion i utvecklingen av intervjuguiden. Teorin kan därmed tolkas som en del i ingången av utvecklandet av intervjuguiden. Vidare har diskussioner med framför allt handledare givit upphov till att teorierna revideras och kritiskt granskas i förhållande till det empiriska materialet. Vissa tilltänkta teoretiska perspektiv har bytts ut till förmån för andra modeller eller teorier som bättre kunnat bidra till djup eller förståelse av det material som framkommit.

4.2 En intervjustudie

Kvalitativa metoder lägger vikt vid hur den sociala verkligheten uppfattas och tolkas. Intresset återfinns vid att förstå och beskriva, snarare än de kvantitativa som strävar efter att förutsäga, kvantifiera och förklara (Malterud, 2014: 39-40; Bryman, 2011: 40-41). Den subjektiva syn på uppfattningar och upplevelser som studien syftar till att undersöka har utgjort motivet för användandet av en kvalitativ forskningsmetod.

Inom ramen för de kvalitativa metoderna finns flera tillvägagångssätt, bland annat observationer, fokusgrupper och olika former av intervjuer. Deltagande observation används främst för att förstå kulturer och processer i den grupp som studeras, (Denscombe, 2009: 271; Robson, 2002: 309-310; Aspens, 2011: 109-115) metoden ger dock inte fullt så goda förutsättningar för att besvara den aktuella studiens syfte och frågeställningar. Det återfinns till exempel svårigheter att via observationer finna kundernas förväntningar på hemtjänsten. Fokusgrupper utgör däremot en givande metod för att frambringa olika perspektiv på ett tema eller frågeställning. Sett i förhållande till studien skulle hemtjänsten i detta fall kunna utgjort den gemensamma aspekten (jfr, Bryman, 2011: 447-464), dock har möjligheten till att kunna genomföra fokusgrupper inskränkts med hänsyn till studiens urval och målgrupp. Valet av metod till förmån för insamlandet av det empiriska underlaget föll därmed på semistrukturerade intervjuer. Studien hade emellertid, med hänsyn till dess syfte och frågeställningar, även kunnat ha genomförts med hjälp av ostrukturerade intervjuer. Dessa har i och med sitt öppna förhållningssätt en styrka i att finna kunskap som annars kan anses vara svårfångad med enskilda frågor. Risken är dock att materialet hade blivit för stort för att hantera och innebär vid en intervjusituation även att forskaren kan få svårt att ingripa och kontrollera intervjun. Därmed har valet av den semistrukturerade intervjuformen både bidragit till struktur och öppenhet (Bryman, 2011: 412-418; Denscombe, 2009: 233-235). Intervjuguiden har utgjort möjlighet för kunderna till vidare tolkningar och reflektioner, samtidigt som den också begränsat dem ifrån att röra sig för långt från studiens frågeställningar (Bryman, 2011: 206, 412-418; Denscombe, 2009: 233-235; Holme & Solvang, 1997: 101).

4.3 Urval

Det empiriska består av tio personer som vid tillfället för studien nyligen beviljats och ansökt om kommunal hemtjänst. Urvalet har riktat sig mot kunder som haft någon form av

omsorgsbehov, det vill säga inte endast behövt insatser i form av hjälp med inköp, tvätt eller matleveranser. Urvalet grundades således på en tanke om vilken relation den äldre skulle kunna tänkas ha till hemtjänsten för att kunna ge uttryck av så väl den funktionella som den tekniska kvaliteten. Inte heller återfanns ett krav på hur länge kunden behövde bruka den kommunala hemtjänstens insatser, det vill säga oavsett om hemtjänsten avslutats fanns ett intresse från studiens sida att genomföra en uppföljande intervju. Detta med anledning av att avslutade insatser skulle kunna ha en koppling till uppfattningen av tjänstekvaliteten. Urvalet har inte ställt krav på intervjupersonernas ålder eller könsfördelning mellan de deltagande, även om en jämnare fördelning hade varit önskvärd. Av de som kom att delta i studien var tre män, respektive sju kvinnor samtliga mellan 63- 94 år.

Av de tio intervjupersoner som tackade ja till att delta i studien, kom alla utom en att delta vid både den första och den andra uppföljande intervjun. En intervjuperson tackade vid tiden för den andra intervjun nej till ett vidare deltagande, då hennes hälsotillstånd kraftigt hade försämrats. Hon upplevde därmed inte heller att hon orkade delta i en ytterligare intervju. Med tillstånd från hennes sida har dock hennes uttalanden från den första intervjun kunnat presenteras, men i det avsnitt som berör den totala uppfattningen kring kommunens tjänstekvalitet har inget empiriskt material kunnat presenteras med hänvisning till bortfallet. Av de intervjupersoner som deltog i studien valde tre personer att säga upp den kommunala hemtjänsten. För samtliga berodde beslutet på att de ansåg sig förmögna att klara sig utan hjälp, eller med endast stöd från anhöriga. Även om flera av intervjupersonerna inte haft hemtjänst under en längre period kommer deras syn på eventuella kvalitetsbrister och deras strategier kring påverkan att presenteras.

4.4 Tillvägagångssätt

Till förmån för utvecklandet av intervjuguiden genomfördes en ostrukturerad testintervju med en äldre person som hade kommunal hemtjänst. Syftet med intervjun var att få en bild av den äldres preferenser och erfarenheter kring hemtjänsten och undvika att jag som uppsatsförfattare, begränsade kommande intervjupersoner eller missade angelägna aspekter om kvalitet. Efter intervjun utvecklades en intervjuguide, som även den testades under en semistrukturerad intervju. Intervjuguiden reviderades därefter ytterligare, dels med anledning av resultatet från intervjun, men också i förhållande till möjliga teorier och resultat från tidigare studier inom området.

Kontakten med möjliga intervjupersoner kom att ske med hjälp av biståndshandläggare. Biståndshandläggare lämnade ut studiens missivbrev till kunder som beviljats och valt kommunal hemtjänst, vilka själva uppmanades ta kontakt med mig för att deras identitet inte skulle röjas. Anledningen till detta förfarande grundar sig i att det för uppsatsen var av vikt att intervjupersonerna hade förmåga att kunna delta i studien. Som uppsatsförfattare var det från min sida angeläget att förvissa mig om att intervjupersonerna var medvetna om vad intervjuerna innebar och att de inte skulle komma att utgöra ett kränkande element för dem. Det är självklart alltid ovisst kring hur en intervjuperson kommer att reagera på en intervju redan vid ett urvalsförfarande, men med hjälp från biståndshandläggarna i urvalsprocessen kunde äldre med exempelvis framskridna demenssjukdomar undvikas. Detta urvalsförfarande har därmed kopplingar till etiska överväganden, något som dock inneburit att representativiteten i urvalet går att ifrågasätta.

Det kom att genomföras två intervjuer med varje intervjuperson, (med undantag för en intervjuperson som endast deltog vid den första intervjun). Den första intervjun genomfördes i samband med att den enskilde beviljats bistånd och valt hemtjänst kommunal (under första veckan av påbörjade hemtjänstinsatser), och det andra tillfället då insatserna pågick i ca 1-2 månader. Alla intervjuer kom att genomföras i intervjupersonernas hem, då det utgjorde ett önskemål från intervjupersonerna sida. Hemmet som välbekant miljö möjliggjorde också en ökad trygghet för intervjupersonerna i att öppna sig, vilket har varit av största vikt för studien. Intervjuerna kom att spelas in på ljudfiler. Inspelningen utgjorde en viktig del i att förbättra minnet från intervjuerna och de underlättade också en noggrannare analys av materialet (jfr, Bryman, 2011: 428-429).

Transkriberingen av intervjuerna kom att genomföras ordagrant och i anslutning till varje intervju. Transkriberingen har utgått från talspråket men redigeras varsamt så att återgivna citat blivit läsbara. I samband med intervjuerna fördes också anteckningar om vissa icke-verbala observationer, dessa noterades vid transkriberingen bredvid det nedskrivna samtalet, därefter markerades återkommande ord och teman (jfr, Aspers, 2011: 155-157).

Analyserna av intervjuerna kom att ske var för sig för att sedermera analyseras i relation till varandra, dels i förhållande till tidigare intervju med samma intervjuperson men också i förhållande till de andra intervjupersonerna. Även kodningen av materialet kom att ske i

förhållande till dels helheten kring de enskilda intervjuerna, men också i förhållande till enskilda teman, tidigare forskning, teoretiska perspektiv och begrepp för att finna samband och mönster. Man skulle kunna se detta tillvägagångssätt som en hermeneutisk process mellan delar och helhet¹⁴ till förmån för att söka djupare förståelse för intervjupersonernas upplevelser av kvaliteten i hemtjänsten (jfr, Gilje & Grimen, 2007: 179). Vad som utgjort delarna och helheten i den hermeneutiska cirkeln har därmed varierat under analysen. I denna process har även min egen förförståelse utgjort en del i processen kopplat till intervjupersonernas subjektiva berättelser. Mitt yrke har inneburit att jag haft en viss förkunskap om vilka organisatoriska processer intervjupersonerna gått igenom som nya kunder inom den kommunala hemtjänsten, samtidigt som det funnits en strävan efter att söka förståelse för den bild som intervjupersonerna förmedlat.

4.5 Studiens tillförlitlighet

Inom kvantitativ forskning utgör validitet och reliabilitet viktiga komponenter för kvaliteten i en undersökning, men dessa begrepp är inte direkt överförbara till kvalitativa studier. För att styrka tillförlitlighet i en studie finns dock enligt Bryman (2011) fyra kriterier som kan tillämpas på kvalitativ forskning; trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera (Bryman, 2011: 351-376). Trovärdigheten handlar om att man försöker säkerställa att studien genomförs i enighet med de regler som finns för forskning och att de som deltagit i studien tar del av materialet och bekräftar att det uppfattats rätt, en så kallad respondentvalidering (Bryman, 2011: 354-355). I förhållande till den aktuella studien kan det därmed tolkas som en styrka att materialet baseras på även uppföljande intervjuer med intervjupersoner. Vid de uppföljande intervjutillfällena har en kort sammanfattning presenterats kring det som intervjupersonen delgav vid den första intervjun och frågeställningar eller ytterligare förklaringar har kunnat framställas av intervjupersonerna. Ingen av intervjupersonerna begärde dock ut det transkriberade materialet från sina respektive intervjuer, kanske för att möjligheten till att reda ut vissa frågetecken kunde hanteras vid det uppföljande intervjutillfället. Ett annat sätt att säkerställa trovärdigheten är genom triangulering, det vill säga att genom flera metoder kontrollera resultatet från en studie. Beträffande överförbarheten handlar det i kvalitativa studier om att påvisa djup genom fylliga eller täta beskrivningar av de detaljer som ingår i området som studeras (Ibid). Kvalitativa studier har ofta ett mindre urval och då handlar det snarare än bredd om att presentera ett djup

¹⁴ Alternativt en process mellan förförståelse och förståelse för att utvidga min förståelsehorisont (Gadamer, 1997:149ff).

inom materialet. Utifrån tät och detaljrik beskrivning är det sedan upp till läsaren att avgöra om resultatet är överförbart till andra miljöer.

Studiens pålitlighet påverkas av dess granskning, beskrivning och presentation av de val som gjorts inom de olika delarna för studien. Under processen för denna uppsats har handledare granska materialet och därefter kommer en meriterad examinator att bedöma kvaliteten på uppsatsen. För att uppfylla det sistnämnda kriteriet att styrka och konfirmera sina resultat ska uppsatsförfattaren påvisa att personliga värderingar inte medvetet påverkat studiens resultat. Min egen förståelse kring studiens ämnesområde har därmed presenteras, så även vilka aspekter som från uppdragsgivarens sida påverkat studiens utformning. Vissa val gjorda inom studien kan dock format det empiriska materialet mer än beräknat, till detta hör bland annat delar av Kalmar kommuns värdighetsgarantier som återfinns i intervjuguiden. Syftet var innan testintervjun av intervjuguiden att endast förhålla sig till värdighetsgarantierna i frågor kring om kunden fått vetskap om dessa. Vid testintervjun kunde dock inte kunden relatera till värdighetsgarantierna, vilket innebar att dessa lades till i intervjuguiden. Att implementera dem i intervjuguiden kan ha format intervjupersonernas svar och gjort att de förhållit sig till kvalitetsaspekter utifrån värdighetsgarantierna på ett mer påtagligt sätt (även om de borde fått kunskap om dessa från kommunens sida). Det återfinns därmed en risk att via betoningen av dessa garantier ha begränsat intervjupersonernas perspektiv på andra kvalitetsaspekter (jfr, Grönroos, 2002:75-78).

Validiteten utgör även ett problem i mätningar av kvalitet sett utifrån förväntningar och upplevelser (Edvardsson & Westlund, 1998: 68; Lagrosen & Lagrosen, 2009: 201). Risker återfinns då man mäter förväntningar efter att en kund tagit del av ett tjänsterbjudande att man egentligen inte ser på förväntningen i sig, utan något som påverkats av upplevelsen av tjänsten. Det är dock inte heller att föredra att mäta förväntningar innan en kund tagit del av ett tjänsterbjudande i och med att tjänsteprocessen också påverkar kundens förväntningar. Upplevelser är bestående av verklighetstolkningar och att likt studien se på framförallt förväntningar vid det första intervjutillfället och därefter vid uppföljande intervju belysa upplevelsen av tjänsterna innebär i sig att förväntningarna kan ha undersökts vid två tillfällen (Grönroos, 2002:90). Kvalitet ses dock i studien inte uteslutande som skillnaden mellan förväntningar och upplevelser av en tjänst, häri återfinns även en tidsaspekt och en relation med tjänsteutföraren, vilket i det teoretiska avsnittet synliggörs via sanningens process/sanningens ögonblick (Edvardsson & Westlund, 1998: 25, 67-70; Lagrosen &

Lagrosen, 2009: 203-204). För att validiteten inte ska påverkas i allt för stor utsträckning återfinns även i avsnittet kring upplevd tjänstekvalitet begreppet toleranszon för att minska polariteten mellan förväntningar och upplevelser som uttryck för kvalitet (Edvardsson & Westlund, 1998: 68). Studien har även vid ett flertal tillfällen så väl i bakgrund som i resultat och analysavsnittet påvisat så väl problematiken men också med en kritisk blick tydliggjort vad som kan ha påverkat kundernas förväntningar och upplevelsen av kvaliteten.

4.6 Forskningsetiska överväganden

Att på uppdrag av ett företag eller en organisation skriva en uppsats gör att uppsatsförfattaren dels måste se till uppdragsgivarens önskemål och men också till de akademiska krav som ställs på ett arbete av denna karaktär. Det har varit av vikt att tydliggöra och medvetandegöra det faktum att uppdragsgivaren Kalmar kommun har varit med och format området för undersökningen, samt att de önskat att ta del av resultatet från studien till förmån för eventuellt förbättringsområde. De akademiska kraven på uppsatsen har dock utgjort studiens utgångspunkt, något som även förmedlats till intervjupersonerna via missivbrevet. Missivbrevet tydliggjorde studiens syfte och därigenom också en vetskap om att intervjupersonerna inte skulle bli ifrågasatta oavsett erfarenhet eller förväntningar på den kommunala hemtjänsten (jfr, Denscombe, 2009: 43-44). Det ställdes trots allt krav på mig som uppsatsförfattare undvika att intervjupersonerna styrdes eller påverkades av min koppling till kommunen, vilket annars skulle kunnat äventyra studiens resultat och tillförlitlighet (jfr, Denscombe, 2009: 268-269). De möjliga kunder som känt sig obekväma med min roll eller varit osäkra på min neutralitet som uppsatsförfattare har dock sannolikt enligt min egen övertygelse inte ställt upp som intervjupersoner för studien.

De intervjupersoner som kom att ingå i studien har fått information om deras rättigheter kring det frivilliga deltagandet i studien, så väl skriftligt som muntligt. De har informerats angående deras rätt till att få avsluta intervjun och hoppa av studien om de önskade, vilket också inträffat då en intervjuperson på grund av nedsatt hälsa valde att avsluta sitt deltagande i studien efter den första intervjun. Information har också framgått till intervjupersonerna om deras rättigheter att få avbryta intervjuerna om mina frågor exempelvis skulle uppfattas som obekväma (Denscombe, 2009: 193-200; Vetenskapsrådet, u.å: 7-11). Jag har bett om tillstånd från intervjupersonerna om att få spela in intervjuerna och även meddelat att materialet därifrån så väl som de transkriberade texterna varken skulle komma att läsas eller höras av någon annan än mig själv eller den berörde informanten (Denscombe, 2009: 193-200). I och

med att uppsatsen kommer att publiceras på internet kommer också intervjupersonerna att få tillgång till det färdiga resultatet av studien, de kommer dock även att tilldelas ett exemplar av uppsatsen i pappersform (Vetenskapsrådet, u.å: 14). Så väl i missivbrevet som vid intervjuerna har jag varit tydlig med att informera alla intervjupersoner om att de kommer att anonymiseras i uppsatsen och tilldelas fiktiva namn, så att deras riktiga identiteter inte kommer att röjas (Vetenskapsrådet, u.å: 12).

5. Teoretiska utgångspunkter

Som tolkning av det empiriska materialet har studien utgått från ett relationellt maktperspektiv. Perspektivet har kopplats till kvalitet och påverkansmöjligheter via begreppen självbestämmande, delaktighet och inflytande, samt Hirschmans (2004/1970) teoretiska perspektiv för strategier till påverkan. Syftet med perspektivet är övergripande att skapa djupare förståelse för kundernas upplevelser av tjänstekvaliteten utifrån hur de själva ser på sitt beroende/oberoende till hemtjänsten, samt deras strategier och möjligheter till påverkan utifrån självbestämmande och delaktighet. Vidare har även Grönroos modell för upplevd tjänstekvalitet antagits som bidrag till förmån för förståelse av kundernas upplevda tjänstekvalitet. De båda teoretiska bidragen bör ses i förhållande till varandra, det relationella maktperspektivet och de valda begrepp som koppats till detta, ses i studien utgöra påverkan på hur tjänstekvaliteten uppfattas av kunderna.

5.2 Maktperspektiv

Makt utgör ett relationellt fenomen snarare än ett välavgränsat begrepp. Den förståelse av makt som används som tolkning av empirin utgår framförallt ifrån detta relationella perspektiv, där makt är något som uppstår i situationer mellan människor (Nilsson, 2008: 86). Nedan återfinns, som en del i maktperspektivet en beskrivning av de ofta återkommande värdeorden; självbestämmande, inflytande och delaktighet, samt hur dessa begrepp också antyder, samspelar och kan ses utifrån en maktrelation. Perspektivet erbjuder ett sätt att söka förståelse, undersöka och förklara makt ifrån resurser, diskurser och kontexter. Maktperspektivet är intressant för studien i syfte att söka djupare förståelse för relationen mellan kunden och hemtjänstpersonalen, men också i förhållande till de kundernas upplevelser av att kunna vara delaktiga, påverka eller reagera på kvaliteten i hemtjänsten.

Som ett teoretiskt perspektiv ger den relationella makten möjlighet att beakta en människas handlande utifrån givna maktstrukturer i en historisk kontext (Franzén, 2010: 89-95). Perspektivet utgår ifrån att makten återfinns i komplexa mönster och verkar i alla relationer där olika former av beroendesituationer utgör grund för maktrelationen (Ahrne m.fl, 1996: 25). Enligt Foucault är inte makt något som är, utan något som utövas, vilket innebär att makt inte kan ses som någon egenskap eller egendom (Beronius, 1986: 23; Franzén, 2010: 89-95; Foucault, 1987:36; Nilsson, 2008: 83, 85-86). I perspektivet återfinns en syn på överordnad och underordnad maktbalans, men den är relativ och beror på dess sammanhang (Franzén, 2010: 89-95). Vissa roller inom äldreomsorgen kan förknippas med makt men är även de bundna till de scener och situationer som gör att de tillskrivs betydelse (jfr, Harnett, 2010, 67-68). Under det mänskliga livet är vi alla mer eller mindre beroende av vår omgivning, en asymmetrisk beroendesituation möjliggör maktutövning, men kräver det inte. Hur en individ förvaltar eller snarare handhar makt gentemot en annan människa kommer att påverka dennes situation och möjligheter. I bästa fall kan en maktrelation inom äldreomsorgen leda till att hjälpen till den äldre bidrar med ökad självständighet, men i sämsta fall kan den också bidra till att beroendet av hjälp också ökar (Silferberg, 2007:253-258). Det vill säga den som utövar makt kan både ge möjligheter och underlätta för en annan individ, men också begränsa andra individers handlingsutrymme (Silferberg, 2007: 250-252).

Av 1 kap. 1§ tredje stycket i socialtjänstlagen tydliggörs att verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet. Begreppet självbestämmande kopplas ofta samman med andra värdeord så som delaktighet, inflytande och valfrihet och kan ses utgöra en del av kvalitetsbegreppet. Självbestämmande i likhet med ordet kvalitet utgör ett subjektivt begrepp som påverkas av olika individers förutsättningar och möjligheter. Vårt självbestämmande, eller snarare förmåga till självbestämmande förändras också under livets gång och är som lägst då man är barn eller äldre, då den personliga autonomin och beroendet av omgivningen är som störst (Evertsson & Johansson, 2008:139). Den personliga autonomin kan därmed ses som en strävan efter integritet och självbestämmande (Hammarström & Torres, 2007: 31-35; Giertz, 2012: 25-26). Att förlora kontroll över sitt självbestämmande innebär en autonomiförlust och med det en direkt begränsning av en individs handlingsutrymme (Giertz, 2012: 25-26). Autonomi är dock inte direkt överförbart till att vara oberoende av sin omgivning, utan ses här i likhet med Hammarström och Torres beskrivning av begreppet som ett uttryck för en personlig strävan efter att bibehålla integritet och kontroll, oavsett om den enskilde upplever ett oberoende eller inte (Hammarström & Torres, 2007: 32-

35). Begreppsmässigt ses därmed inte oberoende och autonomi som synonyma, inte heller förutsätter hjälp ett direkt upplevt beroendeförhållande, utan dessa tolkas som olika fenomen. Att ha hjälp kan istället uppfattas i form av ett ömsesidigt beroende, något som kan uppstå mellan så väl barn till hjälpbehövande föräldrar som kunder inom äldreomsorgen. En upplevelse av beroende av de som bereder hjälp, kan emellertid innebära en maktlöshet om detta beroendeförhållande även innebär förlust av kontroll och en förlorad förmåga att utföra det som uppfattas som nödvändiga uppgifter i det dagliga livet (ibid). Hur kunder ser på beroendeförhållandet till hemtjänsten kan därför spegla ett maktförhållande, vilket i sig också kan tänkas påverka kundens upplevda möjligheter till strategier för påverkan i form av självbestämmande inflytande och delaktighet.

I ett försök att särskilja självbestämmande, inflytande och delaktighet från varandra kan *Självbestämmande* kopplas till detaljerade vardagsmässiga val, exempelvis hur och på vilket sätt hemtjänsten kan tillgodose den äldres önskemål. *Inflytande* däremot kan ses ha en starkare koppling till medborgliga rättigheter och aktiva beslut som exempelvis den äldres val av hemtjänstutförare. Begreppet *delaktighet* är även det ett omfattande och komplext begrepp men syftar till att beskriva ett inflytande på omgivningen utifrån individens egna engagemang och aktiviteter. Sett till hemtjänsten kan detta handla om ett medinflytande och medverkan i sin omsorg (jfr, Giertz, 2012: 15-16, 26; Prop. 2009/10:116). Grundläggande för en äldre persons möjlighet till delaktighet är att den givits en förutsättning till delaktighet i form av information om tjänsten, samt att den äldre i relation till personalen upplever en trygghet i att framföra sina önskemål (Prop. 2009/10:116; SOU 2008:51; Blennberger & Johansson, 2010-29-30). Delaktighet, inflytande och självbestämmande har inte vedertagna definitioner men kan kopplas till och tolkas utgöra en del av den relationella makten, då begreppen förutsätter någon form av relation mellan subjekt. De står i relation till så väl omgivning, personer som situationer, trots att begreppen inte på något enkelt eller entydigt sätt går att definiera eller separera från varandra (jfr, Giertz, 2012: 13-15).

I kundvalssystemet ges kunden möjlighet att byta hemtjänstutförare om den inte upplever att den utförs med den kvalitet som efterfrågas, en slags form av motmakt mot systemet om tjänsten inte uppfyller eller utförs med de krav som kunden efterfrågar. Kunder inom äldreomsorgen kan tolkas befinna sig i en maktlös och underordnad position (Agevall & Olofsson, 2008: 27-32), dock återfinns möjligheter till påverkan, även om dessa via tidigare studier inom området kan ses begränsade (Elmersjö, 2014:149; Harnett 2010: 66-78;

Andersson, 2010: 319-322; Galle, mf, 2010: 249-258). Teoretiskt sätt kan den äldre påverka sin situation, antingen genom att framföra sina önskemål eller till förmån för förändring (voice), eller genom att överge utföraren för ett annat alternativ (exit) (Hirschman, 2004/1970). Kundvalssystemet kan innebära att de äldre tillskrivs större makt, både genom voice eller exit, men också genom hot om att byta till en annan utförare (jfr, Hirschman, 2004/1970: 21-44). Det finns inget som hindrar en person att använda båda dessa strategier för att nå den förändring som önskas (alternativt påverka att en försämring inte sker). I vissa fall kan kombinationen bidra till en starkare effekt. Ett tredje alternativ kan dock vara att inte vidta någon åtgärd alls, även om man inte är nöjd med den tjänst som erbjuds, med förhoppning om att någon annan upplever situationen likartat och istället vidtar åtgärder. Denna form av passivitet utgör dock inte något direkt påverkansförsök (Möller, 1996: 212). Maktrelationen i form av utsatthet och upplevt beroende av personalen, så väl som andra tillgängliga hemtjänstalternativ, kan dock tänkas påverka äldres val av strategi för möjlig påverkan eller missnöjesreaktion. En upplevd känsla av vanmakt hos de äldre skulle kunna innebära att de varken väljer att protestera eller byta utförare, även om de känner ilska inför hur hemtjänstinsatserna utförs¹⁵, missnöje behöver därmed inte automatiskt ge upphov till påverkansförsök (Möller, 1996:243). Ett uttryck för vanmakt hos kunder inom äldreomsorgen skulle kunna yttra sig genom att de inte vet hur de ska göra eller vart de ska vända sig, alternativt att de saknar tilltro till att deras påverkansförsök skulle leda till någon förändring (Möller, 1996: 243-244).

Att som kund inom äldreomsorgen välja att byta hemtjänstutförare, (bruka motmakt via exit) innebär för den enskilda kunden att den behöver förvissa sig om att det finns bättre alternativ på marknaden. En sådan undersökning kräver både tid, information och förmåga att kunna tillskansa sig den information som finns tillgänglig (Möller, 1996: 218; jfr, Galle mf, 2010: 249-258). Att välja exit som handlingsalternativ kan inom en verksamhet som hemtjänst innebära flera problem och svårigheter för kunden, men lojaliteten för den valda tjänsteutföraren spelar också roll i valet av strategi. Återfinns en hög grad av lojalitet är sannolikheten större att kunden väljer att påverka via voice, snarare än att lämna utföraren (Möller, 1996: 212, 222-229). Det kan dock för en lojal kund vara ett mer rationellt att välja att agera passivt och inte eller använda voice, då det kan vara en börda för kunden att klaga (Barry, 1974:92-107, 229-231). Ett annat skäl för en kund att inte bruka motmakt via voice

¹⁵ Sett utifrån Anckars & Niklassons utvecklade syn på Hirschmans modell (1992: 13).

trots synpunkter på tjänsten kan grunda sig i att det inte anses värt mödan, med hänsyn till den tid och energi det tar kunden, samt de risker som klagomålet kan innebära för relationerna med tjänsteutföraren (Möller, 1996: 243-244). Ibland kan det förutsättas att kunder i vissa organisationer bör protestera för en viss sak, även om det inte syftar till att uppfylla ett visst mål. Brian Barry (1974) som utvecklat Hirschmans teorier, hävdar även att det för vissa människor återfinns ett egenvärde i att protestera, att det förväntas av vissa, eller att det utgör ett inlärt beteende utan ett direkt syfte att påverka ett visst utfall (Barry, 1974:92-107; Hirschman, 2004/1970: 79; Möller, 1996: 223-224). Inom äldreomsorgen kan dock ett motsatt förhållande tänkas uppstå, då de äldre kunderna snarare kan tänkas ha upplevelsen av att de inte borde klaga, utan uppvisa tacksamhet utan att ställa krav eller ifrågasätta tjänsterna (Möller, 1996: 223-224).

5.3 Upplevd tjänstekvalitet

Inom företagsekonomiska studier förekommer olika modeller för tolkningar av tjänstekvalitet. Nedanstående beskrivna modell syftar till att bidra till djupare förståelse för äldres upplevda kvalitet av hemtjänsten. Den begreppsapparat som Westlund och Edvardsson finner applicerbar inom äldreomsorgen utgår ifrån att en kund antas vara tillfreds om den förväntade kvaliteten överensstämmer med den upplevda kvaliteten (1998: 67). På motsvarande sätt är en kund missnöjd om den upplevda kvaliteten är lägre än den förväntade, och nöjd är kunden i sin tur om den upplevda kvaliteten överträffar den förväntade (ibid). Kunder kan dock utifrån Kanonmodellen, utvecklad av Noriaki Kano både ha uttalade, outtalade och omedvetna behov. De outtalade behoven kan här ses som så basala att de kanske inte ens yttras, till exempelvis att kunderna får sina beviljade insatser utförda. De uttalade behoven återfinns ofta inom brukarundersökningar och ger svar på vad kunden anser som viktigt inom tjänsterna¹⁶. De outtalade behoven kan vara svåra för en kund att uttrycka, men utgör en grundläggande aspekt för lojaliteten gentemot en organisation eller ett företag och är därav av väsentlig vikt för hemtjänsten i detta fall att försöka uppmärksamma (Bergman & Klefsjö, 2009: 320-321).

Grönroos har utvecklat Westlund och Edvardsson tankesätt vidare till att i sin modell även inkludera teknisk kvalitet, funktionell kvalitet och organisationens/företagets image (Grönroos, 2002: 75-76, 326). Tankesättet liknar det redan beskrivna, men förfinas genom att innefatta *vad* för tjänster som utförs (*teknisk kvalitet*), *hur* de utförs (*funktionell kvalitet*) och

¹⁶ Beskrivna kvalitetsaspekter i avsnittet för resultat och analys kan ses som ett uttryck för dessa uttalade behov.

vilket *rykte* i det här fallet den kommunala äldreomsorgen har om sig (*image*)¹⁷. Teknisk kvalitet kan i föreliggande studie ses som de tjänster som de äldre erbjuds i form av bland annat inköp, städning eller dusch. Den funktionella kvaliteten innefattar hur dessa tjänster utförs, exempelvis i bemötandet från personalen. Dessa kvalitetsaspekter tolkas dock i skenet av den kommunala hemtjänstens image som fungerar som ett filter för den upplevda kvaliteten av tjänsten. Om hemtjänstens image är god kan, utifrån föreliggande modell, ett felaktigt utfört uppdrag från en undersköterska uppfattas som en tillfällighet. Finns det dock rykten om att den kommunala hemtjänsten inte fungerar bra kan en mindre incident påverka kundens uppfattning av kvaliteten i större omfattning (Grönroos, 2002: 75-80, 326; Edvardsson & Westlund, 1998: 67-70; Edvardsson & Thomasson, 1992: 69-71; Lagrosen & Lagrosen, 2009: 201-202). Utifrån kundernas perspektiv kan även toleranszoner återfinnas, där vissa upplevelser av avvikelser från deras förväntningar kan tänkas accepteras (Edvardsson & Westlund, 1998: 68). Centralt för kvalitetsuppfattningen är dock att den avslöjas i interaktionen mellan kunden och den närmaste personalen i tjänsteorganisationen, något som benämns vid sanningens ögonblick¹⁸ (Edvardsson & Westlund, 1998: 25, 67-70; Lagrosen & Lagrosen, 2009: 203-204). Hur undersköterskorna i detta fall hanterar de kritiska händelserna som kan uppstå vid dessa ögonblick är avgörande för hur förtroendet kan återställas, så väl som hur kunden uppfattar resultat kvaliteten (Edvardsson & Westlund, 1998: 67-70).

Tidigare studier påvisar att det är viktigt att de äldre kan förutse och påverka den hjälp de ska få från hemtjänsten (Szebehely, 1995: 206-207). För att hjälpen överhuvudtaget ska vara förutsebar krävs information till kunden om vilken hjälp som ska utföras, när och hur länge varje hjälptillfälle ska vara, det vill säga den tekniska kvaliteten. Bristfällig information påverkar förväntningarna av tjänsten och därmed också upplevelsen av kvaliteten. Samma forskare påtalar även att den funktionella kvaliteten och hur hjälpen ska upplevas som påverkansbar från kundens sida inte får begränsas av måluppfyllningar, regler, principer eller detaljerade arbetsscheman inom hemtjänsten (Ibid). Utifrån ovanstående modell kan därmed kvalitetsförbättringar både ske genom att den upplevda kvaliteten förhöjs, men också genom att förväntningarna på kvaliteten minskas. Det åligger därmed äldreomsorgen att delge dess kunder adekvat information i samband med biståndsbedömning och kontakt med hemtjänsten så att kunden i sin tur kan skapa sig realistiska förväntningar (Edvardsson &

¹⁷ Se Bilaga 3.

¹⁸ Även kallad sanningens process (Edvardsson & Westlund, 1998:25, 69-70)

Westlund, 1998: 67-70; Lagrosen & Lagrosen, 2009: 167). Det krävs även en förståelse för kunden som går bortom rationella aspekter och även inkluderar förväntningar, attityder och känslor om frågor kring ett företag eller en organisations image ska hanteras (Lagrosen & Lagrosen, 2009: 167). I hur stor utsträckning som en kunds upplevelse av kvaliteten påverkas av dennes förväntningar är ännu oklart, men forskare påvisar trots allt att förväntningar har relevans. Förväntningar påverkar kundernas bedömningsgrunder, som i sin tur inverkar på verklighetsuppfattningen och därmed med också upplevelser av kvalitet (ibid). Edvardsson och Westlund (1998) menar också att detta samband kan utgöra en förklaringsgrund till att många brukarundersökningar inom äldreomsorgen inte påvisar någon försämring av kvaliteten vid nedskärningar inom verksamheten. Kunderna har därmed utifrån detta resonemang sannolikt anpassat sina förväntningar med hänsyn till nedskärningar och dess möjliga följder inom verksamheten (Edvardsson & Westlund, 1998: 68-69).

6. Presentation av intervjupersonerna

Stina är 63 år och bor ensam i en lägenhet. Stina har god kontakt med sina två söner och är fortfarande yrkesverksam. Stina skadades vid en olycka vilket medfört att hon legat på sjukhus och därefter vistats ett par veckor på ett korttidsboende till förmån för träning och rehabilitering. Hemma i lägenheten har hon hjälp från hemtjänsten morgon och kväll med att sätta på och ta av stödstrumpor samt städning. Vid tiden för den uppföljande intervjun hade Stina valt att säga upp hemtjänsten, tiden för hemtjänstinsatserna varade därmed i ca fem veckor.

Vera, 81 år bor med sin man i en lägenhet. Paret har fyra gemensamma barn och god kontakt med dessa, även om inte alla bor i samma stad. Vera har haft flera problem med hälsan och spenderat mycket tid på sjukhuset. Från hemtjänsten får Vera besök morgon, lunch och kväll med hjälp i form av bland annat stöttning vid förflyttning, klädsel, dusch och städning. Vera har endast deltagit vid den första intervjun, då hennes hälsotillstånd vid tiden för den uppföljande intervjun var mycket nedsatt.

Kerstin är 66 år och bor i en villa med sin sambo. Kerstin har tre döttrar och hon har god och regelbunden kontakt med sina barn. Samtliga barn bor i samma stad. Kerstin är förtidspensionerad och fick hemtjänst efter spenderat en tid på lasarett och korttidsboende,

men därefter valt att komma hem till villan. Kerstin har hjälp från hemtjänsten flera gånger per dag, med diverse hjälpinsatser. Under intervjuerna var även Kerstins sambo närvarande.

Bertil, 78 år bor med sin fru i en villa. Paret har god kontakt med sina gemensamma barn, men bor på andra platser i landet. Bertil skadades svårt i en olycka och har efter hemvistelsen från sjukhuset hjälp med bland annat påklädning och dusch. Paret hade vid den uppföljande intervjun valt att säga upp hemtjänsten, tiden för hemtjänstinsatserna varade därmed i cirka tre veckor. Under intervjuerna var Bertils fru närvarande.

Karin 78 år bor själv i en radhuslägenhet. Hon skadades i en olycka och behövde därefter hjälp från hemtjänsten med bland annat stöttning på morgonen. Karin har god kontakt med sina barn som bor i samma stad, men valde redan innan den uppföljande intervjun att säga upp hemtjänsten, tiden för hemtjänstinsatserna varade därmed inte mer än ca två veckor.

Karl är 83 år och bor med sin fru i en lägenhet. Karl och hans fru har en dotter som bor i Kalmar och även ett barnbarn som de har nära och god kontakt med. Paret klarar sig utan större hjälp från hemtjänsten men Karl får besök från hemtjänsten morgon och kväll. Karl ska undvika tyngre lyft och får hjälp med stödstrumpor, bädda sängen, bära ut sopor och inköp en gång i veckan. Under intervjuerna var Karls fru närvarande.

Rut 90 år och bor ensam i en villa. Hon har god kontakt med sina tre barn och flera barnbarn som alla bor i samma stad. Rut har diverse hälsoproblem och får besök av hemtjänsten flera gånger om dagen bland annat med stöttning vid påklädning, tillagning av frukost, viss hjälp med hygien städning och sällskap vid fika.

Erik är 94 år och bor ensam i en villa. Erik har barn och barnbarn som han har god kontakt med. Erik har ett nedsatt hälsotillstånd och vistats på sjukhus. Han får besök från hemtjänsten morgon och kväll, då med kortare tillsyner, samt hjälp med bland annat städning och sällskap vid promenader.

Emma 85 år och bor ensam i en villa. Emma har ett nedsatt hälsotillstånd och vistats på sjukhus efter en skada. Hon har inga barn, men god kontakt med andra släktingar, samt grannar. Emma får hjälp från hemtjänsten tre gånger dagligen, morgon, lunch och på kvällen. Hon får även hjälp med städning, handling och tvätt.

Astrid är 77 år och bor ensam i en lägenhet. Hon har två döttrar som hon har god kontakt med, dock bor inte dessa i samma stad. Astrid har ett nedsatt hälsotillstånd och även befunnit sig på sjukhuset efter en olycka. Hon får hjälp från hemtjänsten flera gånger om dagen med bland annat stöttning vid morgon och kvällsbestyr, städning, tvätt och sällskap på promenader.

7. Resultat och analys

I följande kapitel presenteras resultat och analys. Analysen sker löpande i texten och varvas med empiriskt material från intervjuerna med kunderna. Som grund för analysen återfinns så väl tidigare studier som de teoretiska utgångspunkterna.

7.1 Bilden av, förväntningar på och inställning till den kommunala hemtjänsten

Följande avsnitt baseras på empiriskt material från den första intervjun med intervjupersonerna. Avsnittet behandlar intervjupersonernas tillvägagångsätt vid valet av hemtjänstutförare, personlig inställning och förväntningar på hemtjänsten, samt hur de uppfattat den kommunala hemtjänstens image.

Intervjupersonerna har vid tiden för inskaffandet av hemtjänst befunnit sig i ett hälsotillstånd som inneburit att de haft ett mer eller mindre omfattande omvårdandsbehov. Flera intervjupersoner kom i kontakt med kommunens handläggare på sjukhuset, alternativt ansökte om hemtjänst efter att de av olika anledningar vistats på sjukhuset. Samtliga har fått beslut om beviljade hemtjänstinsatser och direkt på sjukhuset eller i senare skede, själva eller i samråd med anhöriga tagit beslutet om vilken utförare av hemtjänst som de önskat. De intervjupersoner som bodde ihop med sambo/make/maka har fått stöd i valet av hemtjänstutförare, men också tagit hjälp från sina barn. Även de intervjupersoner som bodde i ensamhushåll har tagit stöd och hjälp från anhöriga i valet av utförare, med undantag för en intervjuperson som inte upplevde att det vid valet av hemtjänstutförare funnits andra alternativ än den kommunala utföraren.

Det vet jag inte någonting om att det skulle finnas någon annan hemtjänst? ../Ja men det spelar ju ingen roll vem det är som står för hemtjänsten bara man får den hjälp som man behöver. (Erik)

Erik gav uttryck för att han inte fått information om andra möjliga hemtjänstutförare, men berättade också att han varit mycket nedsatt och att valet av utförare inte haft en avgörande roll. Eriks ickeval av utförare kan ses som en begräsning av hans möjligheter till inflytande och delatighet, både som en följd av hans hälsotillstånd (och eventuellt upplevda autonomiförlust), men också i form av brist på information (jfr, Szebehely, 1995: 206-207). Även Emma upplevde att hon vid valet av hemtjänstutförare befann sig i ett dåligt skick och på grund av sin hälsa orkade hon inte ta till sig information. Emma till skillnad från Erik beskrev dock att hon fått vetskap om andra möjliga hemtjänstutförare.

I likhet med nämnda intervjupersoner upplevde även flera andra intervjupersoner att de i valet av hemtjänst inte haft ett direkt inflytande med anledning av att de då varit mycket nedsatta. Flera av intervjupersonerna vittnade om att de vid valet av hemtjänstutförare inte upplevt ork att sätta sig in i olika alternativ av utförare, utan förlitade sig helt på anhörigas åsikter. Däremot framförde de att de hade en någon form av inflytande i att själva tillfråga eller låta anhöriga göra valet av utförare åt dem. Att överlämna makt och valmöjligheter till anhöriga som ansett haft intervjupersonernas bästa i åtanke upplevdes inte som besvärande för intervjupersonerna, snarare en hjälp. De upplevde de anhöriga som företrädare och tilldelade dem makt och befogenheter att föra deras talan och fatta nödvändiga val. Intervjupersonerna beskrev att de upplevt en trygghet i anhörigas råd och val och ifrågasatte inte heller dessa. Att anhöriga till äldre i val och ansökan om hemtjänst har en viktig roll är även något som lyfts av forskaren Petra Ulmanen (2015:77–78, 83). Andra studier visar också på att vårdtagare som har ett starkt socialt nätverk jämfört med äldre som saknar detta nätverk, i större utsträckning utnyttjar valmöjligheten inom LOV (Galle mf, 2010: 249-258). Även om flera intervjupersoner påvisade synen på anhöriga likt en resurs och en mer eller mindre aktiv förskjutning av deras eget självbestämmande, kan tillvägagångssättet också ses i skenet av ett beroendeförhållande till de anhöriga. Beroendeförhållandet behöver dock inte ses som något negativt av den enskilde själv, det kan här finnas ett värde i att särskilja *att ha* eller *få hjälp* och *att känna* sig beroende av dem som bistår med hjälp (jfr, Hammarström & Torres, 2007: 32–35, 39, 48).

Brist på information påverkar dock valmöjligheterna och gör det svårt för nya potentiella kunder att ställa olika hemtjänstutförare i relation till varandra för att kunna underbygga sina respektive val (jfr, Szebehely, 1995:206-207). En viktig indikator som flera av

intervjupersonerna lyfte i samtalet beträffande val av utförare var kostanden för tjänsterna. Det återfanns synpunkter på omsorgsavgiften och hos vissa intervjupersoner även en oro för den privata ekonomin. Två av de tillfrågade framförde också en uppfattning om att privata hemtjänstutförare skulle vara dyrare att välja, vilket utgjort en viss påverkan i deras beslut för kommunal hemtjänst. Det är svårt att avgöra om intervjupersonerna på grund av tron om att privata hemtjänstleverantörer tar ut en högre avgift för sina tjänster än den kommunala utföraren också inneburit att de också haft en tanke om att privata utförare levererar en högre tjänstekvalitet. Om intervjupersonerna förmodat att privata utförare kunnat tillgodose högre kvalitet på tjänsterna och att de därmed valt den kommunala hemtjänsten för att den uppfattats som billigare, skulle man kunna tänka sig att de därmed har lägre förväntningar på den kommunala hemtjänsten. Stina som var en av dessa två intervjupersoner beskrev dock att hon tagit ett aktivt val i och med att välja den kommunala hemtjänsten. Stina är själv yrkesverksam inom omsorgen men valde en annan hemtjänstgrupp än den som annars varit närmast belägen hennes eget bostadsområde.

En intervjuperson utmärkte sig i denna studie med anledning av att denne i samråd med sin dotter till en början valde en privat hemtjänstutförare. På grund av problem med trygghetslarmet valde de dock kort därefter kommunal hemtjänst, innan tjänster från den privata utföraren hann påbörjas.

Ja vi gjorde det först (valde ett privat alternativ), det var vår dotter som sa vi tar det, då hängde vi med på det. De var här och pratade lite grann/.../ ja sen så sa vi ju ja till privat hemtjänst då. Men jag kom inte ihåg vad de hette alls, men i alla fall sen när vi hade gjort det och det var klart så fick vi inte ha larmet och det var vi ju beroende av eftersom jag var så himla dålig då./.../ Ja sen den här gången då när vi kom hem båda två från lasarettet då var det ingen diskussion då körde vi på det (kommunal hemtjänst). Det var ingen diskussion alls, men där hade de nog gjort fel tror jag, det trodde vår dotter också, utan att man kunde ha privat hemtjänst fast man har larm. Men nu brydde vi oss inte om det utan tog allt här och det kändes jättebra. (Bertil)

Bertils agerande att ifrån privat utförare välja den kommunala utföraren för att undvika problem med trygghetslarmet ger uttryck för ett aktivt val inom ramen för LOV. Trygghetslarmet som här kan ses som en brist i den tekniska kvaliteten fungerade inte likt förväntat, vilket bidrog till att upplevelsen av tjänsten uppfattades som bristfällig (jfr,

Grönroos, 2002:809). I och med att de fått vetskap om att trygghetslarm inte fungerade med en privat utförare, ansåg de sannolikt inte heller att påverkansmöjligheter via voice var en alternativ strategi för att bruka inflytande. Sett utifrån Hirschmans (2004/1970) modell beträffande exit och voice, var detta val sannolikt inte speciellt svårt för paret. Tjänsterna ifrån den privata utföraren hade inte hunnit påbörjas, ingen relation hade skapats med personalen och tidsaspekten så väl som bristen på relationer, hade ännu inte möjliggjort grunden för en lojalitet gentemot företaget (jfr, Möller, 1996: 212-229). Även om larmet utgjorde grunden för valet att byta till kommunal utförare, vilket sågs som ett krav från parets sida, är det svårt att spekulera i om de också i valet av kommunal utförare påverkat förväntningarna på hemtjänsten i någon riktning. Med tanke på att den kommunala utföraren inte utgjorde deras första alternativ kan tänkas att de haft högre tankar angående tjänst kvaliteten hos den privata utföraren. Den privata utföraren kunde dock inte tillgodose den tekniska kvaliteten i form av trygghetslarmet, vilket i sig skulle kunna innebära att paret tillskrivit den kommunala hemtjänsten ett större förtroende då de kunnat erbjuda ett fungerande trygghetslarm.

En annan intervju person som upplevt sig tagit ett aktivt val i form av kommunal hemtjänst utförare var Karl, han ansåg sig fått både information och haft möjlighet att undersöka alternativa utförare för hemtjänsten, men i samråd med sin fru att valt att inte undersöka alternativa privata utförare.

Ja rent automatiskt i princip vi brydde oss inte om att undersöka de privata alternativen. Och framförallt är det väl så att jag hoppas att jag klarar lite mer själv så att jag blir lite mer självgående och klarar mig på egen hand för då får min fru det bättre också för då handlar jag och skjutsar henne. (Karl)

Karls agerande visar på ett aktivt handlande, men i form av ett ickeval. Om man inte undersöker andra alternativ finns inte heller möjligheten att genomföra ett grundat val av utförare. Sannolikt har Karls inställning till att endast se hemtjänsten som en tillfällig insats också inverkat i valet att inte undersöka andra alternativa utförare. Han hoppades på att bli bättre och att inom den närmaste tiden kunna avsluta de mindre omfattande insatserna som han vid den första intervjun var beviljad. Synen på hemtjänsten som en tillfällig insats som man är i behov av under en kortare tid utgör en inställning till tjänsterna som återfinns hos flera intervju personer och som också kan tolkas utgöra en anledning till varför alternativa

utförare inte undersökts i vidare mening. Att hemtjänsten ses som tillfällig lösning kan dock också tänkas påverka kundernas toleranszoner, det vill säga i vilken grad tjänsternas kvalitet kan accepteras av mottagaren. Kravet på dessa skulle kunna ses som lägre och vissa sämre utförda tjänster skulle kunna komma att tolerans då uppfattningen om tjänsterna inte ses som en permanent lösning (Edvardsson & Westlund, 1998: 67-70).

Oavsett hur valet av hemtjänstutförare gått till har valfriheten i form av flera möjliga utförare uppfattats som positivt av intervjupersonerna. De framförde bortsett från hur valet gått till för deras egen del att det var bra med alternativa utförare. Anledningen till behovet av hjälp sågs dock till viss del styra de förväntningar intervjupersonerna hade på hemtjänsten.

Flera intervjupersoner gjorde det mycket tydligt att de önskade att klara sig själva utan hemtjänst, antingen med endast stöd från anhöriga eller helt på egen hand. De klargjorde önskemål om att kunna utföra lika mycket dagliga aktiviteter som tidigare, eller behålla så mycket som möjligt av deras vardagliga rutiner. Detta kan tolkas som ett uttryck för autonomi, men också ett önskat oberoende gentemot hemtjänsten.

Jag kan ju bara tala för mig men jag tycker att det många gånger är som att de (hemtjänsten) inte har någonting att göra överhuvudtaget. Nä vad blir det att göra när man inte rör sig själv något nämnvärt. Så är det för jag vill ju också klara mig själv och göra vissa saker på mitt sätt. Det är ju städning och tvätt som kan vara lite jobbiga. (Erik)

Resultat likt detta återfinns i liknande studier som även de visar på att äldre vill undvika förändring i sin vardagliga livsföring och behålla kontroll även efter fysiska förändringar uppstått på grund av sjukdomar eller olyckor (Dunér & Nordström, 2005: 438-449). Med anledning av att intervjupersonerna vill fortsätta med sina dagliga rutiner och utföra så mycket som möjligt på egen hand, kan dock eventuell motmakt gentemot hemtjänsten tendera att utföras, detta om hemtjänstens rutiner medverkar till att minska intervjupersonernas handlingsutrymme och önskad kontroll över sin vardag. En motsats till detta antagande är dock att hemtjänsten av flera intervjupersoner just sågs som en tillfällig lösning. Att lägga energi på motmakt i form av strategier via voice kan tänkas vara en allt för krävande lösning för att upprätthålla sitt självbestämmande om tiden med hjälp från hemtjänsten ses som begränsad (jfr, Barry, 1974: 92-107).

Utöver de uttalanden som återfanns kring att se hemtjänsten som en tillfällig insats, framförde vissa intervjupersoner att de varken önskade att ligga barnen till last eller vara beroende av deras hjälp i deras vardagliga livsföring (jfr, Ulmanen, 2013:117). Dessa intervjupersoner berättade att de inte ville besvära anhöriga, behovet av hemtjänst framfördes därmed som en avlastning för de närmaste, framförallt för de som bodde ihop med en nära anhörig.

././ Och det är klart att vad jag tycker är bäst med det här (hemtjänsten) är att min man får vila från vissa saker. (Vera)

Ovanstående uttalande kan återfinna sin förklaring i vilka värden vi lägger inom begreppet beroende och hur den enskilde själv uppfattar maktbalansen och sin egen autonomi i förhållande till anhöriga respektive hemtjänstpersonalen. Att Vera får hjälp från hemtjänsten för att minska sitt upplevda beroende till anhöriga, behöver inte ses som att hon tillskrivit sig ett negativt beroende till hemtjänsten. På samma sätt behöver inte intervjupersoner som uttryckte förhoppning om att kunna klara sig utan hemtjänst med stöd och hjälp från anhöriga se sig beroende av anhöriga. Hjälpen skulle istället kunna ses stärka intervjupersonernas autonomi och verka gynnsamt för den enskilde. Den skulle kunna bidra med ett upplevt oberoende ifrån hemtjänsten, ur ett förhållande med de anhöriga som bygger på samhörighet och ömsesidighet. På likartat sätt behöver de intervjupersoner som önskat hemtjänst till förmån för avlastning till nära anhöriga, alternativt endast till sina egna behov, inte behöva känna sig negativt beroende av den hjälp som erbjuds via hemtjänsten. De skulle med den hjälp som bereds via hemtjänstens insatser kunna ägna sig åt saker med högre livsvärde som kan verka stärkande för deras upplevda oberoende och autonomi (Hammarström & Torres, 2007: 31-35; Silberberg, 2007: 250-258). Man kan därmed här se en skillnad i att ha hjälp och att uppleva ett beroendeförhållande till de som bistår med hjälpen, att stå i ett beroendeförhållande med så väl anhöriga som hemtjänst behöver inte vara synonymt med maktlöshet för den enskilde, även om behovet av hjälp är omfattande och att relationer i sig alltid omfattar makt (Ahrne, mf, 1996:25; Hammarström & Torres, 2007: 31-35).

Oavsett behovet av hemtjänst vittnar intervjupersonernas utsagor om förväntningar på hemtjänsten utifrån deras egna upplevelser om att vara i behov och ta emot hjälp. Deras val av kommunal utförare bör ses i skenet av inställningen till att befinna sig i ett hjälpsökande tillstånd då insatser av en eller annan anledning behövs utöver det som kan erbjudas från anhöriga. Valet av den kommunala hemtjänsten som utförare (av de intervjupersoner som

upplevt att det funnits, och även varit aktiva i detta val) vittnar dock om vissa förväntningar samt en subjektiv bild av hur den kommunala hemtjänsten fungerar. Det skulle i en första anblick ty sig rimligt att tänka att valet av hemtjänst baseras på en föreställning om att den kommunala hemtjänsten kan erbjuda tjänster av hög kvalitet, då intervjupersonerna i denna studie valt bort andra alternativ. Kalmar kommun har dock ingen lång erfarenhet av privata utförare inom LOV, först under 2015 tillkom två externa utförare som alternativ till den kommunala hemtjänsten. Det är därmed rimligt att tänka att intervjupersonerna inte själva skapat sig en bild av dessa utförare, om de inte aktivt själva eller med hjälp av anhöriga uppsökt mer information än den som tilldelats dem från biståndshandläggarna. Det är möjligt att den kommunala utförarens image i förhållande till de nya privata alternativen därmed uppfattas som något starkare. Endast en intervjuperson uttryckte en viss skepsis för privata utförare, vilket i sig skulle kunna påverkat valet av kommunal hemtjänst och spegla ett visst förtroende.

Föreställningarna, så väl som förväntningarna på den kommunala hemtjänsten kom dock att variera mellan intervjupersonerna. Den bild av den kommunala hemtjänsten som intervjupersonerna kom att förmedla vid det första intervjutillfället vittnade dock om olika erfarenheter och föreställningar. Vid förfrågan om de överhuvudtaget hade någon bild av hur den kommunala hemtjänsten i Kalmar fungerade svarade majoriteten av intervjupersonerna att de inte hade någon sådan. Vilket kan tolkas som att den kommunala hemtjänstens image är tämligen svag. I vidare samtal framkom dock en hel del föreställningar baserade på så väl egna observationer, den mediala framställningen så väl som en bild baserad på information från anhöriga och vänner. Oavsett om bilden av den kommunala hemtjänsten framställdes som komplex och varierade mellan intervjupersonerna, utgör den en grund för hemtjänstens rykte och image, vilken i sig påverkar hur tjänstekvaliteten kommer att uppfattas (Grönroos, 2002: 75-80; Edvardsson & Westlund, 1998: 67-70; Edvardsson & Thomasson, 1992: 69-71).

Jag har ju sett dom i området tidigare och dom har ett bra rykte här i området och så hälsar de alltid när de är ute och man träffat dom, verkar så gulliga så/.../ Jag har ju varit hos andra som de har varit och hälsat på och de är ju lika dana jämt, det är inte dåligt att de kan vara så. Att de inte tänker ”usch” men jag har aldrig hört att de sagt något sådant utan de kommer så glada och pigga och stutsar in så jag tycker att det är jättebra, men som sagt jag har inte haft dom så mycket ännu. (Rut)

Rut baserade bilden av hemtjänsten och dess undersköterskor på egna observationer. Även andra intervjupersoner hade föreställningar om att den kommunala omsorgen hade trevlig och hjälpsam personal. Intervjupersoner med erfarenheter av hemtjänst hos anhöriga vittnade dock både om ris och ros.

Jag har en anhörig som har LSS och innan dess han fick det så hade han hemtjänsten, men det är klart han var ju så väldigt skadad så han behövde ju väldigt väldigt mycket hjälp och då var det väl inte så där väldigt bra/.../ Men det är inom parantes. (Bertils fru)

Utifrån Bertil och hans frus erfarenheter är det kanske inte heller så anmärkningsvärt att de också utgjorde det par som till en början valde en privat hemtjänstutförare. Men Bertil så väl som två andra informanter beskrev också en allmän oro inför att låta hemtjänsten komma hem till dem, efter att hört talas om äldre som blivit bestulna av hemtjänstpersonal. Oron för stölder och främmande personer i hemmet skulle kunna grunda sig på en upplevd minskad kontroll och en rädsla för att bli utnyttjad. Intervjupersonerna som uttryckte denna oro förklarade dock att den minskat i mötet med hemtjänstpersonalen. (Här bör dock tilläggas att de talar om hemtjänstpersonal generellt och inte enbart utifrån den kommunala hemtjänsten i Kalmar).

Ja man vet ju inte vem som kommer det kan ju vara av vilken natur som helst och ligger det en klocka eller några pärlor framme så vet man ju inte. Nä det har hänt så mycket, det har ju gjort det och det har ju förstört säkert för väldigt många... (Bertil)

Flera intervjupersoner beskrev i bilden av hemtjänsten också en förståelse för personalens arbetsmiljö och hur den kan komma att påverka kvaliteten på deras hjälpinsatser, detta oavsett deras tidigare koppling till omsorgen via släktingar eller vänner.

Ja de kommer ju på morgonen men det är inne en liten stund men de har ju ingen tid, det har de ju inte. Förr trodde man ju så att hemtjänsten kommer till de äldre och sitter där och pratar, men de har ju ingen tid till människorna/.../ Men man kan ju inte begära att de ska sitta här timmevis, de som jobbar de kan ju inte vara inne mer än ett par minuter /.../ Men man får ju räkna med att de har ju en jädra börda alltså att dra med sig, för de ska ju vara överallt och då skäller de på dom för att de inte kommer och klockan är så mycket, men det är ju inte lätt att få in alltihopa så jag vet inte hur de ska bete sig åt för det är mycket sånt där. (Rut)

Jag skulle väl kanske velat ha hjälp en annan tid på mornarna, jag är ju morgonpig och går upp innan hemtjänsten kommer, fast att de ska hjälpa mig med det. Men det är ju många andra som också vill ha hjälp den tiden, så då försöker jag så gott jag kan på egen hand. (Karin)

Uppfattningen om undersköterskornas arbetsmiljö och behovet av att som kund anpassa sig till det rådande organisatoriska systemet, kan till viss del tänkas sänka förväntningarna på kvaliteten och också påverka den kommunala hemtjänstens image. Men det återfanns även intervjupersoner som tillskrev sig själva ett visst ansvar för personalens arbetsmiljö, något som även kan tolkas som en del av kvaliteten då kunderna anlagt ett personligt ansvar i omsorgsrelationen gentemot personalen.

Jag hoppas de känner att de är välkomna hit, de träffar nog då på äldre som inte alltid är så lätta att ha att göra med, men jag är ju ingen som klagar eller så. (Emma)

Det svåra i uttalanden om undersköterskornas arbetsmiljö och intervjupersonernas anpassning utefter detta är att klargöra om detta är en förväntning i sig, eller en upplevelse som i sin tur påverkat nya förväntningar. Intervjupersonerna har trots allt vid tiden för dessa utsagor haft kontakt med biståndshandläggare och även tagit emot hemtjänstinsatser i en till två veckor. Det skulle i sig kunna innebära att de socialiserats in i systemet och kanske även hunnit skapa en form av lojalitet till den personal de träffat på och därmed också via den erfarenheten framställt anpassade förväntningar (Elmersjö, 2014: 61-62). Vera till exempelvis uttryckte ett önskemål om att hemtjänsten skulle vara mer likt en hemsyster hon tidigare haft. Hennes uttalanden ger en indikation på önskemål om omfattande tid, så väl som god personalkontinuitet. Det är möjligt att Vera redan innan påbörjade hemtjänstinsatser fått vetskap om att hemtjänsten inte utförs på ett sådant sätt, och hon beskrev också en viss acceptans för detta. Hennes insikt kan ha bidragit till lägre förväntningar beträffande kvaliteten, men hon påtalade även att hon hört gott om hemtjänsten, ett rykte som i detta fall också likställas med image. Teoretiskt sett utifrån Grönroos modell skulle därmed mindre avvikelser på kvaliteten kunna accepteras och ses som en tillfällighet. Detta i och med att ryktet om hemtjänsten trots allt uppfattades som bra (Grönroos, 2002: 75-80).

När barnen var rätt så små hade jag en hemsyster och det var väldigt bra. Mycket mycket bra, det var inte så många liksom, utan då hade man en person en hel dag. Och då sa hon vad vill du ha gjort idag då? Ska vi ta och baka lite tycker du? Vi behöver ladda frysen, det gör vi! Och sådana där saker.

Hade du önskat att hemtjänsten idag hade varit mer som en hemsyster? (Intervjufråga)

Ja absolut. Men man kan inte få tillbaka det som vart en gång, fast man tycker ju att det kan ju fortsätta att vara bra, man hör ju ändå gott om hemtjänsten. Men hur det kommer att bli, det kan jag inte svara på riktigt än, men tiderna har ju förändrats och det får man leva med.

(Vera)

Oavsett förväntningarna på och bilden av den kommunala hemtjänsten var det svårt att för intervjupersonerna att uttala sig om förväntningar på hemtjänsten, de hade tidigare inte haft behovet av hjälpinsatser och hade inget konkret att jämföra med. Framförallt återfanns ytterligare svårigheter för de intervjupersoner som upplevt att de saknat information. Kunder har både uttalade, outtalade och omedvetna behov. De outtalade behoven kan här ses som så basala att de kanske inte ens yttras och även de outtalade behoven kan vara svåra att förmedla. För en organisation eller ett företag är det dock av vikt att försöka uppmärksamma dessa behov, då de är avgörande för skapandet av lojalitet (jfr, Bergman & Klefsjö 2012: 320-321). Intervjupersonernas syn på förväntningar och vad de uppfattade som viktiga kvalitetsaspekter framkom tydligt då de beskrev vad och hur de önskade att hjälpen utfördes i förhållande till specifika situationer. Därmed behöver förväntningarna även utläsas i förhållande till det som intervjupersonerna uppmärksammat som viktiga kvalitetsaspekter inom hemtjänsten.

Sammanfattningsvis kan klargöras att den kommunala hemtjänstens image inte varit fullt ut avgörande i valet av utförare. För majoriteten av intervjupersonerna har valet skett genom att de anförtrorde anhöriga och bett om deras råd. Anhörigas syn på den kommunala hemtjänsten kan därmed haft en mer avgörande roll än de enskilda kundernas. Endast en intervjuperson beskrev att han inte uppfattade att det fanns andra utförare än den kommunala hemtjänsten. De intervjupersoner som levde ihop med make/maka/ sambo beskrev att valet skett tillsammans med anhörig. Hos dessa intervjupersoner kan kommunens image haft en mer avgörande roll. Andra intervjupersoner framförde att de helt förlitat sig på anhöriga i valet att utförare, en maktförskjutning som de dock inte uppfattat som problematisk utan snarare som en hjälp. Vid valet av hemtjänst återfanns intervjupersoner som upplevde att de inte orkade sätta sig in i vad andra alternativa hemtjänstutförare kunde erbjuda. Det framkom dock även

intervjupersoner som uppfattade brist på information kring valet av utförare, bland annat de som gav uttryck för att externa hemtjänstutförare skulle vara dyrare. Dessa aspekter tolkades kunna utgöra en del i anledning till intervjupersonernas val av den kommunala hemtjänsten. Samtliga intervjuade ställde sig dock positiva till valet av flera alternativa utförare, detta trots att majoriteten av de intervjuade inte undersökte de privata alternativen vid valet av utförare. Flera av intervjupersonerna såg hemtjänsten som en tillfällig hjälp som de önskade att klara sig utan så fort de mådde bättre, alternativt minska insatserna för att kunna klara sig mer på egen hand. Synen på hemtjänsten som en tillfällig lösning kan ha bidragit till att valet av utförare inte upplevdes speciellt viktigt, samt att andra utförare inte undersöktes i någon vidare mening. Även toleranszoner tolkades kunna påverkas av att hemtjänsten inte sågs som en mer permanent lösning. Behovet av hemtjänsten och inställningen till att ta emot hjälp tolkas kunna ha inverkan på intervjupersonernas förväntningar. En förväntning var att hemtjänsten skulle bidra till avlastning för anhöriga, men också att få möjlighet att leva på ett sätt som i så stor utsträckning som möjligt inte skiljde sig från livet innan hemtjänsten. Dessa uttalanden tolkades inom ramen för makt och kontroll, men också begreppen hjälp, beroende/oberoende och autonomi (jfr, Ahrne mf 1996; Hammarström och Torres, 2007).

Valet av den kommunala hemtjänsten sågs också utifrån den bild av den kommunala hemtjänsten som intervjupersonerna presenterade. En bild/image som visserligen varierade mellan intervjupersonerna men som också påvisade ett gott rykte och höga förväntningar på hemtjänstens bemötande. Det framkom dock en generell oro för främmande personer och för att bli bestulen i sitt hem. Personalen beskrevs som hårt arbetande undersköterskor, med en tuff arbetsmiljö, som vissa intervjupersoner även visade förståelse för. Det framkom även i vissa uttalanden en acceptans att hemtjänstens organisatoriska struktur för utförandet av tjänster, så väl som personalens arbetsmiljö kunde inverka på kundernas vardag så väl som upplevelsen av kvaliteten. Denna sammantagna beskrivning av hemtjänsten likställs i studien med den kommunala hemtjänstens image. Vidare i presentationen kring resultat och analys återkommer betydelsen av imagen i det sista avsnittet i beträffande *uppskattad kundnöjdhet inom den kommunala hemtjänsten*.

7.2 Kvalitetsaspekter i den kommunala hemtjänsten

I följande avsnitt framställs intervjupersonernas syn på kvalitet närmare, kring vad och hur de önskar att hjälpen utförs. Det empiriska materialet till detta avsnitt återfinns från både den första och andra intervjun med informanterna, något som bör beaktas i relation till att vissa intervjupersoner kan ha anpassat sina förväntningar på kvaliteten utifrån lojalitet och den tid de anpassat sig till organiseringen av den kommunala hemtjänsten. De kvalitetsaspekter som lyfts fram av intervjupersonerna beskrivs löpande och har inte graderats utefter vilken aspekt som ansetts som mer eller mindre viktig i förhållande till någon annan.

I samtal om viktiga kvalitetsaspekter inom hemtjänsten framkom både uttalanden kring teknisk och funktionell kvalitet, det vill säga vad som utförs och hur insatserna bör utföras av hemtjänsten (jfr, Grönroos, 2002: 80). I likhet med tidigare studier inom området för äldreomsorgsforskning, beskrevs god omsorg till stor del som en motsats till dålig omsorgskvalitet, vilken lättare kunde exemplifieras och uttryckas av intervjupersonerna (From mf, 2008: 158). Majoriteten av intervjupersonernas uttalanden berörde den funktionella kvaliteten, men vissa lyfte även den tekniska kvaliteten. Den kanske mest självklara tekniska kvalitetsaspekten lyftes av Erik, Karl och Stina. De framhöll att den viktigaste kvalitetsaspekten var att få de beviljade insatserna utförda. Det är i relation till denna aspekt möjligt att resterande intervjupersoner uppfattat detta så pass självklart att det förblev outtalat under intervjuerna (jfr, Bergman & Klefsjö, 2012: 320-321). Den tekniska kvaliteten kopplad till hemtjänsten är dock problematisk då den i detta sammanhang handlar om beviljade insatser. Teknisk kvalitet kan uppfattas som bristande om hemtjänsten inte utför de insatser som intervjupersonerna blivit beviljade, alternativt om kunderna önskar fler insatser som de inte fått beviljade av biståndshandläggaren. Det senare exemplet återfinns hos Erik, som önskade att städningen borde genomföras oftare än vad han var beviljad enligt biståndsbeslutet.

Det enda som skulle kunna tänkas vara lite oftare skulle kunna städning, för det har jag ansökt om städning och tvätt. Städning är ju var tredje vecka och 2 gånger på 6 veckor det är i minsta laget. (Erik)

Vidare beskrev även Kerstin och hennes sambo att de önskade att få mer information om vad som ingick i tjänsterna från hemtjänsten, det vill säga vad som skulle utföras i deras hem och

på så sätt de kunde förvänta sig att tjänsterna utfördes. Utifrån Grönroos modell (2002) kan informationen likställas med teknisk kvalitet, vilken i sig möjliggör en påverkan av den funktionella kvaliteten. Följande uttalande beskrevs vid den första intervjun då varken kontaktman utsetts eller en genomförandeplan upprättas.

Det vore bra så att säga att veta vad normen är eller vad kan man förvänta sig, om dom inte har tid eller är de att de slarvar och upprepas det många gånger, vem är det man pratar med? Om vi bara tar som ett exempel; om de skulle komma hit och laga mat, bara som ett exempel: duka fram och sitta och hålla sällskap medans hon äter sedan plocka av och diska sätta in i diskmaskinen. Om det nu skulle vara kedjan som de gör över lunchen. Säg att de inte skulle sköta om disken eller plocka undan och det sker en gång är det ingen gång, men om det upprepas många gånger. Är det för att de tidigare gjorde det över normen? eller har de struntat i det för att de har bråttom och de vet att de ligger efter i tiden. Ja det är mycket sådana saker som spelar roll att veta. (Kerstins sambo)

Brist på och önskemål om mer information om hur omsorgen för den enskilde skulle utformas, samt vart man vänder sig med synpunkter var återkommande kvalitetsaspekter som flera av intervjupersonerna efterfrågade under den första intervjun. Detta kan ses som ett uttryck för en önskad känsla av delaktighet och självbestämmande (Prop. 2009/10:116; SOU 2008:51; Blennberger & Johansson, 2010: 29-30). Att sakna information innebär en kontrollförlust, vilket kan begränsa självbestämmandet och den enskildes handlingsutrymme, inte minst i form av påverkansmöjligheter (jfr, Giertz, 2012: 25-26; Harnett, 2010: 66-78; Wikström, 2005). I tidigare avsnitt framkom ett uttalande från Erik som delgav att han ville fortsätta med sina dagliga rutiner och utföra så mycket som möjligt på egen hand. Hade Erik och resterande intervjupersoner som upplevde att de saknade information fått kunskap om kommunens värdighetsgarantier¹⁹ hade det sannolikt bidragit till ökad trygghet i form av vetskap om deras möjlighet till planering av deras egen vård och omsorg. Att veta vart man ska vända sig med frågor och synpunkter ansågs trots allt viktigt för flera intervjupersoner, framförallt för de som vid den uppföljande intervjun saknade en kontaktman. Sett till tidigare brukarundersökningar är intervjupersonerna i denna studie inte unika, Socialstyrelsens undersökning visade 2014 att fyra av tio äldre med hemtjänst inte visste vart de skulle vända sig då de hade synpunkter eller klagomål på tjänsten (Socialstyrelsen, 2014: 19-22). Det bör i detta sammanhang dock påtalas att flera av intervjupersonerna hade fått information om vart

¹⁹ För vidare information om kommunens värdighetsgarantier, se intervjuguiden.

de skulle vända sig med sina synpunkter vid den andra uppföljande intervjun, något som de uppfattade som positivt.

Likt tidigare studier vittnade intervjupersonerna även om personalkontinuiteten som en viktig aspekt av kvaliteten (jfr, Edebalk, Ingvad, & Samuelsson, 1989, 1992; Samuleson & Sjöbäck, 2002), men vissa påtalade också en förståelse inför svårigheten i att organisera hemtjänsten för att bidra med god personalkontinuitet till kunderna. Det var framförallt intervjupersonerna med omfattande hjälpbehov från hemtjänsten som påtalade behovet av personkontinuiteten som en viktig kvalitetsaspekt. De intervjupersoner som inte hade behov av hemtjänst i lika stor utsträckning tyckte dock att bemötande från undersköterskorna var viktigare.

Den känns ju bra om man vet vem det är som kommer, att man kan lära känna dom bättre. Men det är klart om man som jag har besök flera gånger om dagen kan ju inte samma person komma jämt, men det vore ju bra om det inte var så många olika. (Astrid)

Ja det är klart men det är nog inte lätt, det är nog svårt du.... man måste de göra en himla stor organisatorisk förändring, men det är väl någon som sitter där uppe i himlen och sköter alltihopa sen får alla därunder rätta sig efter det. Dom säger att så ska det vara, det är ju inte lätt det heller det går ju inte. Det är ju omöjligt. Det går aldrig att få det precis som man vill ha det utan det är alltid något som blir lite åt sidan. Men jag klagar inte för jag har alltid haft det bra, de är så snälla rara och vänliga och huvudsaken är att människor är människor. (Rut)

Astrid påvisade vikten av personkontinuiteten för att kunna upprätta en god omsorgsrelation och känna trygghet. I likhet med kvalitetsaspekterna kring att få till sig information, bidrar även god personalkontinuitet till delaktighet och självbestämmande via den relation som möjliggörs mellan kunden och hemtjänstpersonalen. Bemötandet lyftes dock fram av Rut som till viss del kunde acceptera att det kom flera olika undersköterskor till henne, så länge de hade ett gott bemötande. Att problemet återfanns på organisatorisk nivå och inte hos de enskilda undersköterskorna är i likhet med tidigare studier inte ett ovanligt sätt att förmedla brister inom äldreomsorgen utifrån ett kundperspektiv (jfr, Elmersjö, 2014: 246-247). Bemötande i förhållande till personalkontinuiteten utgör dock en avgörande kvalitetsaspekt (Samuleson & Sjöbäck, 2002: 340). Personalkontinuitet utan ett gott bemötande är självklart inte eftersträvänsvärt.

Samtliga intervjupersoner lyfte vikten av att undersköterskorna hade ett gott bemötande, något som också exemplifierades via undersköterskor de träffat på. Viktiga kvalitetsaspekter inom bemötandet och önskvärda egenskaper hos undersköterskorna framställdes vara förmåga att vara lugn, kunna lyssna och vara inkännande, artighet, ärlighet, men också att vara snäll och att visa respekt för kundens hem och dennes integritet. Likartade önskemål från kunder inom äldreomsorgen har även framförts inom tidigare studier på området (Elmersjö, 2014: 142-143; Karlsson mf, 2013; Lewis & West, 2014; Harrefors, Sävenstedt & Axelsson, 2009; Evertsson & Johansson, 2008). Intervjupersonerna i denna studie framförde dock även att de ansåg det viktigt att undersköterskorna hade en förmåga att kunna sätta sig in i deras situation och handla utifrån en förståelse för deras upplevelse av att ta emot hemtjänst.

Hänsynstagande, det tycker jag är en viktig bit, att lyssna och inte visa nonchalans eller så. (Vera)

Ja det är ju viktigt det här att man får den hjälpen man ska ha eller vad man ska säga, sen är det ju en sak till som är viktig och så är det tystnadsplikten, det tycker jag i alla fall. (Stina)

Stina som själv är yrkesverksam inom omsorgen betonade vikten av tystnadsplikten, som hon såg som en avgörande aspekt i respekten gentemot henne och hennes personliga integritet. Även Vera beskrev att hon hade en hög grad av integritet framförallt vid tillfällen då hon behövde hjälp vid duschning. Hon var tydlig med att framföra önskemål om att endast kvinnliga undersköterskor skulle hjälpa henne. Något som hon också påtalade utgjorde en viktig kvalitetsaspekt för henne.

Ja inte en manlig! Ja aldrig. Jag lider av en kolossal blygsamhet och tycker att det är fruktansvärt, det är knappt jag kan visa rumpan för min man, men det har jag ju fått börja göra nu för han måste se hur många utslag jag har fått (skratt). Nä men det är faktiskt sant där är det ett måste att bli hörd och gör de inte det då är det skit alltså. Det tycker jag, sådana bitar är jätteviktigt för människor, tänk dig en liten ungmö som aldrig sett män och om dom säger ”nu ska du tvätta dig på ryggen” Det går inte, så får man inte göra, så kränkande. (Vera)

I socialtjänstlagen avses rätten till integritet en rättighet över hur informationen om privatlivet sprids, vilket här kan ses exemplifieras av Stinas uttalande kring tystnadsplikten hos undersköterskorna. Ovanstående uttalanden går dock även att se i förhållande till det som Giertz (2012) i sin studie benämner ideell integritet. Hon beskriver att denna form av integritet utgör grunden för självbestämmande och inflytande, något som yttras via respekt för personliga önskemål, åsikter och värderingar (Giertz, 2012: 25-26).

Vissa tidigare studier kring kvalitetsaspekter för äldre med hemtjänst skiljer inte mellan personalens förhållningssätt och den formella utbildningen, utan inkluderar således både den formella- och sociala kompetensen inom ramen för personalens kompetens (se exempelvis Edebalk, mf 1992). Intervjupersonerna i denna studie påtalade dock i likhet med Elmersjös forskning att de äldre värderade den sociala kompetensen och lämpligheten för yrket högre än den formella undersköterskeutbildningen (2014: 142-144). Anledningen till detta grundade sig främst på att intervjupersonerna inte ansåg sig ha behov av sjukvårdande insatser. Den sociala förmågan men också fronesis (praktisk klokhet) värderades därmed högre. Vilket kan ses som ett uttryck för vikten av relationen med personalen.

Det här med piloter till exempelvis, de gör ju ett speciellt anlagstest för att bli piloter och det tycker jag nästan vore viktigare än den formella utbildningen för undersköterskor (Kerstins sambo). Av de som kommit hit har två varit utomordentligt duktiga och de kanske de hade varit även utan formell utbildning, men sen är det där ju med medicindelegering att kunna saker, det är en annan sak (Kerstin). Men om man säger att den som ska komma hit på dagen och fixa maten och plocka undan och den inte ska hantera medicin, den skulle egentligen bara kunna vara lämplig och se vad som behöver göras och handla utifrån det. Men det är ju klart att det är ett garantilöfte att de gått igenom en utbildning (Kerstins sambo). (Kerstin och sambo)

Andra viktiga kvalitetsaspekter som intervjupersonerna framförde är att tjänsterna var flexibla och anpassningsbara och att personalen via sitt bemötande och sin attityd gav kunderna handlingsutrymme utifrån de beviljade insatserna och den upprättade genomförandeplanen.

Jag har ju inte fått duscha på så länge så det kliade i håret och då frågade jag tjejen som kom om hur lång tid hon hade hos mig och då sa hon hur längre det var och då frågade jag om hon kunde hjälpa mig med håret också. Man måste ju fråga man kan ju inte få annat än ett nej (skratt). Det sa hon att hon kunde och det var ju jättesnällt, det var hon jag

berättade om innan som var så glad, hon fixade det, vi tog håret i köket och det var ju jättebra. (Stina)

Stina betonade viktiga delar i bemötande och hur personalen agerat flexibelt för att underlätta i hennes vardag. Detta uttalande går också att koppla till kvalitetsaspekter baserade på relationen till personalen (jfr, Karlsson m.fl, 2013; Lewis & West, 2014). Troligtvis låg relationen till grund för den trygghet som gav Stina möjlighet att tillfråga om hjälp som hon enligt biståndsbeslut annars inte var beviljad. Relationen med personalen förutsätter så väl som en god personalkontinuitet, tid för att kunna etableras (From, Johansson & Athlin, 2008:160-161). Tiden utgjorde en kvalitetsaspekt som lyftes av flera intervjupersoner. Att det fanns gott om tid med personalen och att personalen inte uppfattas som stressad var några av de aspekter som togs upp.

Man känner att de är stressade ibland och då känner jag mig själv så att då vet jag att jag blir lite stressad jag också. Ja jag förstår att de har mycket att göra alla ska ju ha hjälp och det får man som sagt finna sig i men...man vill ju inte känna att man sinkar dom för att man behöver lite längre tid på sig med vissa saker. (Astrid)

Astrid framhöll att hon tyckte det var viktigt att det fanns god tid till den hjälp som skulle utföras hos henne, framförallt så att personalen inte skulle vara stressad utan agera lugnt och låta henne ta den tid hon behövde för att kunna vara delaktig i sin vardag. Astrid ville inte heller upplevas som en belastning för undersköterskorna även om hon strävade efter att behålla sin autonomi. Hennes uttalande påvisar ett beroende till den hjälp hon bereds, som här tydligt belyser den asymmetriska maktrelationen mellan personalen och kunden. Maktrelationen och strävan efter autonomi som kund, kan tolkas utgöra en grogrund för konflikter mellan kund och personal så väl som en upplevelse av bristande tjänstekvalitet. Stina till skillnad från Astrid upplevde inte själv att hon belastade hemtjänsten då personalen uttryckte stress. Hon såg dock hemtjänsten som en tillfällig tjänst och hade i samband med den andra intervjun sagt upp tjänsterna. Det upplevda beroendeförhållande så väl som förväntningarna på hemtjänsten kan därmed ses skiljas mellan dessa två intervjupersoner. Stina framhöll trots det, att det var viktigt att personalen upplevde att de hade tid till besöken så att inte kunderna påverkades av deras stressade arbetsmiljö.

Och sen var det även en annan gång och då var det också personalbrist och då kom det en och sa att vi har så mycket att göra idag och bla bla bla, och jag tänkte vad har jag med det att göra? Det är ju deras problem. (Stina)

Tiden som kvalitetsaspekt lyftes dock inte endast i relation till känslan av att ha tillräckligt med tid ihop med undersköterskorna vid utförandet av de beviljade insatserna. Tidsaspekten ansågs även viktig i förhållande till när besöken utfördes och om den enskilde vid slutet kring dessa fick vara delaktig, samt att hemtjänstpersonalen kom vid rätt tid. Majoriteten av intervjupersonerna påtalade att det var viktigt för upplevelsen av kvaliteten att ihop med hemtjänsten få bestämma när de önskade att personalen kom, samt att få vetskap om besöken skulle avvika från dessa tider. Sannolikt grundade sig uttalanden om denna kvalitetsaspekt dels på behov av kontroll men också trygghet från kundernas sida. Flera av intervjupersonerna framförde att de skulle bli oroliga om hemtjänsten inte dök upp i tid till ett planerat besök eller om de inte skulle komma vid akuta problem då de hade larmat om hjälp. Liknande resultat så som detta återfinns även i tidigare studier gjorda på området för kvalitetsaspekter inom äldreomsorgen. Bland annat lyfter Andersson (2007) vikten av att veta när hjälpen utförs som betydande aspekt för kvaliteten, men även From, mf (2008) har belyst tidsaspekten som en viktig del för de äldres trygghet och förmåga att känna pålitlighet och tillgänglighet från hemtjänstens sida.

Sammanfattningsvis kan klargöras att en grundläggande kvalitetsaspekt för intervjupersonerna var att få sina behov tillgodosedda av hemtjänsten och sina beviljade insatser utförda. Majoriteten av de kvalitetsaspekter som intervjupersonerna gav uttryck för rörde den så kallade funktionella kvaliteten av tjänsterna där kopplingar också genomfördes till tidigare studier inom äldreomsorgsforskning. Intervjupersonerna framförde önskemål om delaktighet i planeringen av sin vård och omsorg, när och hur den skulle utföras, samt vetskap om vad de kunde förvänta sig och vart de skulle vända sig om de hade synpunkter på tjänsterna. Information, delaktighet och inflytande var genomgående kvalitetsaspekter som framfördes av intervjupersonerna. Dessa aspekter kunde också ses genomsyra så väl som möjliggöras av flera de andra viktiga kvalitetsaspekter, bland annat via tid, respekt för den personliga integriteten, samt relationen med- och bemötande från personalen.

7.3 Uppskattad kundnöjdhet inom den kommunala hemtjänsten

I följande avsnitt behandlas uppfattningar om brister i kvaliteten, hur intervjupersonerna agerat utifrån dessa brister, samt hur de utifrån dessa, bilden och förväntningar på den kommunala hemtjänsten uppfattat resultat kvaliteten. Avsnittet baseras på empiriskt material från den första intervjun, då framförallt bilden av och förväntningarna på hemtjänsten presenterades, så väl som den uppföljande intervjun då upplevelsen kring tjänstekvaliteten framfördes.

Samtliga intervjupersoner som deltog vid den uppföljande intervjun uttryckte sig nöjda eller mycket nöjda med hemtjänsten. Deras uttalanden kan helt klart ses som ett mått på den resultat kvaliteten som intervjupersonerna upplevt. Det framkom dock, även om total kvaliteten av hemtjänsten framställdes som positiv, vissa kvalitetsbrister. Dessa kvalitetsbrister tolkas utifrån att de förväntningar intervjupersonerna haft på kvaliteten inte upprätthållits och att det uppstått ett glapp mellan det som inträffat och det som borde eller förväntats uppstå i och med tjänsterna (jfr, Grönroos, 2002: 75-76; Möller, 1996: 209-233; Edvardsson & Westlund, 1998: 67-70).

Bertil och hans fru beskrev bland annat brister i bemötandet från en undersköterska de varit i kontakt med, då de ringde hemtjänsten för att påbörja insatserna. De ville till en början avvakta då de fick stöd från anhöriga, men då dessa inte längre kunde vara behjälpliga ringde de till hemtjänsten för att få sina insatser påbörjade.

Hon som svarade sa bara ”har ni bestämt hur ni vill ha det egentligen” och det var ingen trevlig ton. Självt skulle jag aldrig ha svarat så. Jag blev inte arg men istället ledsen, visst det ordnande sig ju sen men just då var det jobbigt. (Bertil's fru)

Bertil berättade att det inte var någon som ringde och bad om ursäkt för detta bemötande, därav hörde deras dotter av sig till chefen för hemtjänsten. Att använda sitt sociala nätverk som strategi via voice kan ses som en styrka för de äldre som har tillgång till detta nätverk. Tidigare studier visar också på att äldre med starkt anhörigstöd oftare framför klagomål/önskemål och också blir hörsammade i större utsträckning än de äldre som saknar detta stöd (Galle mf, 2010: 249-258). Den chef som fick vetskap om bristerna i bemötandet kontaktade paret, dock ville de inte att chefen skulle gå vidare med ärendet då det överskuggades av den goda hjälp de hade fått från resterande undersköterskor. Den enskilda

undersköterskans bemötande kunde därmed tolereras då resterande personal bemött paret väl. Anledningen till att paret nöjde sig med återkopplingen från chefen kan finna sin förklaring i att de vid tillfället för återkopplingen gällande bristerna utvecklat en relation och lojalitet med hemtjänstpersonalen (jfr, Barry, 1974: 92-107). Att fortsätta att bruka inflytande via voice beträffande undersköterskan som inte uppvisat ett gott bemötande skulle kunna upplevas som en risk för paret att framställas som klagande och besvärliga (Möller, 1996: 212-229). Paret befann sig också i en utsatt situation då anhöriga inte längre kunde hjälpa till, vilket i sig kan tolkas som ett upplevt beroende av hemtjänstens hjälp, något som kan verka hämmande för att påtala brister.

Även Stina berättade att hon fått ett dåligt bemötande från en undersköterska som besökt henne efter att hon påtalat att hennes beviljade städning inte utförts.

Jo men visst är det bra man får ju den hjälp man ska ha liksom, och det har jag nästan fått. Ja nästan. Ja det var det här med städet. Jag hade blivit lovat städ men det bara drog de ut på tiden och de menar att de på grund av personalbrist inte kan ta det. Det var en fredag jag skulle ha det och då tänkte jag att då ska jag få det veckan efter då. Ja det är ju lite hygienstäd och sånt där man vill ha med som man inte klarar av med armarna själv, men nä de kom inte. Och så frågade jag, men då sa de att ”det har du fått”. Men jag har inte fått städ sa jag, ”men det har du glömt” sa hon till mig. Nä så himla glömsk är jag inte! Men annars är de himla trevliga i personalen. (Stina)

Stina valde att själv påtala att städningen inte hade blivit genomförd och efter påtryckningar fick hon till slut städat hemma. Bemötandet från undersköterskan som tog emot hennes synpunkter upplevdes dock av Stina som kränkande. Att inte heller specificera när Stinas städning skulle genomföras utan endast skjuta den på framtiden, kan ses i förhållande till maktrelationen med hemtjänsten, något som här också legitimerades från personalens sida utifrån situationella organisatoriska förutsättningar (jfr, Harnett, 2010: 75-76). I samband med den uppföljande intervjun valde Stina att säga upp hemtjänsten, hon upplevde då att hon kunde klara sig på egen hand. Utifrån de teoretiska förhållningssätt som ligger till grund för analysen hade sannolikt Stina på grund av sin förbättrade hälsa inte mycket att förlora på att påtala de brister som gällde att städningen inte utförts, då tjänsterna snart skulle upphöra (jfr, Möller 1996: 222-229). Stina valde däremot inte att gå vidare med hur hon bemötts då hon påtalat att städningen inte utförts. Hon beskrev själv att det inte fanns anledning att gå vidare

med ärendet, framförallt inte då hon upplevt stor nöjdhet med resterande personals bemötande och att städningen uteblivit hade sin förklaring i den tillfälliga personalbristen. Rent teoretiskt skulle Stina kunnat bruka voice för att andra i hennes situation inte skulle behöva utsättas för ett likartat bemötande, även om detta krävt mer energi från hennes egen sida och inte inneburit en rent individualistisk vinning. Hon skulle också i och med sitt utträde som kund i hemtjänsten kunna påtalat bristerna kring så väl utebliven insats som bemötandet från den enskilda undersköterskan för att få ett större gensvar via kombinationen av exit och voice (Möller, 1996: 215-229). Att trots brister i utförandet av tjänsterna tala om personalen i goda ordalag är något som även framkommit i Elmersjös studie (2014), där äldre på likartat sätt framställt personalen som bra och istället hänvisat avvikande kvalitetsbrister till en organisatorisk nivå. Elmersjö tolkar förhållande utifrån att kärnan inom äldreomsorgen återfinns i det mellanmänskliga mötet mellan kund och utförare, förklaringsmodellen hänvisas därmed ifrån det praktiska arbetet för att uppfattas som mer hanterbar för kunden (2014: 146-147).

Andra kvalitetsbrister som flera intervjupersoner framförde var tiden för insatserna, dels att de inte upplevde att personalen hade den tid som behövdes, men också att de vid uppstarten för insatserna inte fått vara delaktiga i att bestämma när dessa skulle utföras. Följande kvalitetsbrister har även framkommit inom tidigare studier på området, då tidsaspekten utgör en viktig aspekt för de äldre (Andersson, 2007, 2010; Edebalk, Ingvad & Samuelsson, 1989; Ingvad & Olsson, 1992). Karin framförde också brister i form av att inte kunnat utnyttja tiden med personalen på ett flexibelt sätt. Hon berättade om en händelse då hon en morgon gått upp tidigare än då hemtjänsten skulle komma och hjälpa henne. Hon gjorde sig själv i ordning och frågade om hemtjänsten istället bara kunde finnas till hands med oro för att hon skulle halka i duschen.

Det var det enda jag liksom ville ha hjälp med först att jag kunde göra det när det var någon här, men det gick inte för det var inte skrivet i papperna. Annars tycker jag att man kunde få välja det själv, eftersom allt det andra var ju fixat och det var ju det jag behövde och kände att jag behövde. Men var det inte uppskrivet så gick det inte och det tycker jag var lite tokigt. (Karin)

Karin har avslutat sina insatser från hemtjänsten och överlag varit nöjd med den hjälp hon fått, men känt att hon velat klara sig på egen hand med stöd från anhöriga. Hennes uttalande

kan ses strida mot den önskvärda flexibilitet som intervjupersonerna i föregående avsnitt framförde som en viktig kvalitetsaspekt. Trots att Karin känt att det inte var ett riktigt handlande att inte kunna bereda henne tryggheten hon önskade vid duschsituationen, har hon varken förmedlat dessa synpunkter till kommunen eller till den undersköterska som nekade henne hjälpen. Vid det uppföljande samtalet med Karin var hon fortfarande tveksam på hur hon skulle kunna gå tillväga gällande situationen som uppstått. Karin har en dotter som hjälper henne att skaffa hemtjänst, så väl som att säga upp den, men Karin har trots sitt sociala nätverk valt att inte använda detta i likt en resurs för att bruka voice. Karin hade inte hemtjänst i mer än två veckor men saknade både information om kommunens värdighetsgarantier så väl som information om vart hon skulle vända sig med eventuella synpunkter på tjänsterna. Detta kan tolkas varit hämmande för Karins möjligheter att kunna påverka kvaliteten inom hemtjänsten. Tidsaspekten för så väl Karin och Stina som båda sagt upp hemtjänsten efter en kortare periods nyttjande kan också tolkats inverka på att de inte valt att gå vidare med brister i personalens bemötande. Att tjänsten sågs ändlig kan varit avgörande för deras passivitet.

Vidare brister i kvaliteten berör även de otillräcklig information och avsaknad av så väl genomförandeplan som en utsedd kontaktperson efter att hemtjänsten varat i mer än tre veckor. Dessa brister innefattar således också begränsningar i form av kundernas möjligheter att uttrycka sitt självbestämmande och sin delaktighet i och över tjänsterna. Av de nio intervjupersoner som deltog i studiens uppföljande intervju, hade sju av dessa hemtjänst längre än tre veckor, dock saknade tre av dessa sju intervjupersoner genomförandeplaner och en utsedd kontaktman. Av dessa personer förmedlades också en upplevelse om att tiden för insatserna varierade och att olika undersköterskor utförde olika mycket hjälp, vilket gav en viss osäkerhet om vad som egentligen ingick i deras i deras beviljade insatser. Rut, Emma och Stina utgjorde de tre intervjupersonerna som uppgav att de saknade genomförandeplaner. Stina visste om att en genomförandeplan borde upprättats ihop med henne, men kände med anledning av att hon inte hade så mycket insatser och avslutat hemtjänsten efter fem veckor att hon varken hade behov av en kontaktman eller genomförandeplan. Rut och Emma hade ingen större insikt i vad en genomförandeplan var för något och hade inte heller efterfrågat det. De hade inte påtalat synpunkter på att utförandet av tjänsterna varierade hos dem, kanske med anledning av lojalitet till personalen, eller på grund av att andra goda kvalitetsaspekter övervägde dessa variationer i utförandet av insatserna (jfr, Möller, 1996: 230-233).

Resterande intervjupersoner framförde dock att de var mycket nöjda med att både få en kontaktman inom hemtjänsten så väl som delaktighet i upprättande av genomförandeplanen.

Andra kvalitetsbrister som intervjupersonerna uppmärksammat berörde deras trygghet och tillit till hemtjänstpersonalen. Stina berättade att hennes hemnycklar tappats av hemtjänstpersonalen, som vid tillfället för den andra intervjun ringt och meddelat att de letade efter dem. Karl berättade i sin tur att han träffat hemtjänstpersonal som saknade ID-bricka på sig då de kom på besök, något som han uppfattat som otryggt. Karl valde att påtala detta direkt till hemtjänstpersonalen som besökt honom, men han hade också invändningar mot hur en i hemtjänstpersonalen bäddat hans säng och att de kommit och besökt honom på tider som inte var överenskomna. Även dessa aspekter valde Karl att ta upp direkt med personalen. Karl ansåg dock att han överlag fått mycket god hjälp från hemtjänsten och upplevde det inte svårt att påtala upplevda kvalitetsbrister direkt med hemtjänstpersonalen, vilket kan ses ett uttryck för att resultat kvaliteten överskuggat vissa brister som han kunnat tolerera. Hans agerande kan även tolkas förutsätta en lojalitet till hemtjänsten, även om han inte uppvisat någon rädsla för att relationerna med personalen skulle försämrats efter att han förmedlat synpunkter på hur tjänsterna utfördes (jfr, Möller 1996: 212, 222-229).

Avslutningsvis framfördes ytterligare brister i kommunikationen med personalen. Två av de intervjuade, Stina och Karin, hade båda sagt upp hemtjänsten med önskemål om att klara sig på egen hand med stöd från anhöriga. Hemtjänsten fortsatte dock att besöka dem, hos Stina en dag efter uppsägningen och hos Karin två dagar. Att hemtjänsten fortsatte att besöka kunderna var något som de båda upplevde besvärande, men efter att de mött personalen vid ytterligare tillfällen och då påtalat att de sagt upp tjänsterna, ansåg de inte av vikt att föra bristerna kring händelserna vidare i organisationen.

Flera av dessa nämnda kvalitetsbrister bryter i en mer eller mindre allvarig grad mot de värdighetsgarantier som kommunen garanterar sina kunder. Det har även varit tydligt att brister i den funktionella kvaliteten blev påtaglig i relationen med personalen, i den så kallade sanningens process (jfr, Edvardsson & Westlund, 1998: 25, 67-70; Lagrosen & Lagrosen, 2009: 203-204). Alla intervjupersoner som framfört brister i den uppföljande intervjun har fått frågan om de funderat på att byta hemtjänstutförare, men samtliga har i relation till bristerna beskrivit resultat kvaliteten som god och inte övervägt att byta hemtjänstutförare. Utifrån det empiriska materialet kan inte påvisas någon skillnad i om intervjupersoner med starkt socialt

nätverk påtalat brister i större utsträckning än de som hade ett svagare socialt nätverk. Visserligen framkom att vissa intervjupersoner utnyttjade sitt sociala nätverk, framförallt i form av barnen för att framföra klagomål gentemot hemtjänsten, dock återfanns i samma utsträckning intervjupersoner som gjorde det på egen hand. Tidsaspekten i hur länge intervjupersonen varit kund och tänkt fortsätta att bruka tjänsterna sågs dock ha en inverkan på om synpunkter framfördes.

Maktperspektivet tydliggjordes framförallt vid beskrivningen av brister där den framträdde som en asymmetrisk relation mellan kund och utförare, där beroendet och lojaliteten till personalen kunde tolkas hämmande för vissa intervjupersoner i försök att påtala brister. Ett uttryck för vanmakt hos kunder inom äldreomsorgen skulle kunna yttra sig genom att de inte vet hur de ska göra eller vart de ska vända sig med synpunkter, alternativt att de saknat tilltro till att deras påverkansförsök skulle leda till någon förändring (Möller, 1996: 243-244). Även om vissa intervjupersoner inte fått vetskap om hur eller på vilket sätt de kunnat framföra synpunkter till hemtjänsten hade dock vissa intervjupersoner funnit strategier för att agera i protest. Någon skillnad i nöjdhet eller förmåga att påtala synpunkter har heller inte gått att påvisa utifrån ett genusperspektiv²⁰, samtliga intervjupersoner²¹, uttryckte sig nöjda eller till och med mycket nöjda med den kommunala hemtjänsten. Utifrån ovanstående beskrivningar går dock att klargöra att brister i kvaliteten också har starka kopplingar till det som intervjupersonerna uppfattat som hämmande mot att bruka inflytande och självbestämmande. Vilket tydliggjorts då rutiner, brist information och på flexibilitet hos personalen, samt personalens arbetsmiljö påverkat kundernas inflytande negativt (jfr, Wikström, 2005: 144-145).

Hur resultat kvaliteten kan uppfattas så pass bra, trots de brister som i framkommit, tolkas här i skenet av dels intervjupersonernas tid som kunder, tolerans i form av avvikelser på kvaliteten, relationen till personalen, men också deras förväntningar på tjänsterna och den bild de haft av den kommunala hemtjänstens image.

Teroetiskt kan svaret på att resultat kvaliteten inom hemtjänsten setts som tillfredställande finna sin förklaring i att förväntningarna på tjänsterna varit låga, och därefter överträffats, alternativt att den förväntade kvaliteten överensstämte med den upplevda kvaliteten

²⁰ Detta har inte heller varit ett syfte med studien.

²¹ Av de som deltagit även vid den uppföljande intervjun, det vill säga nio stycken.

(Edvardsson & Westlund, 1998:67). I det här fallet kan tänkas att båda alternativen utgör rimliga förklaringsmodeller. Alla utom en intervjuperson har uppfattat att de fått sina beviljade insatser utförda och majoriteten har också påtalat att bemötandet från personalens sida varit till belåtenhet. De uttalade förväntningarna har därmed i det stora hela överensstämt med utfallet. Beträffande bemötandet från personalens sida kan dock förväntningarna ansetts som höga, de brister som därmed framkommit kan således utifrån både bilden av och förväntningarna på hemtjänstens personal uppfattats som påtalagliga avvikelser kring kvaliteten. Sett ifrån Grönroos modell kan dock kunder ha överseende med enskilda undantag om hemtjänstens image ses som god (2002: 75-76). I dessa fall har flera av de beskrivna kvalitetsbristerna inom så väl den funktionella som den tekniska kvaliteten, just setts som undantag. Bilden av hemtjänstens image har varierat mellan intervjupersonerna, men under tiden för insatserna förstärkts i positiv riktning. Det är i detta sammanhang viktigt att påtala att intervjupersonernas förväntningar så väl som bilden av hemtjänsten påverkats av deras upplevelser som kunder. Nya förväntningar har skapats baserade på så väl upplevelser som anpassningen som kund i verksamheten, något som även kan kopplas till den lojalitet och relation som utvecklats till personalen (jfr, Edvardsson & Westlund, 1998: 67-70; Möller, 1996: 223-233). De avvikelser som framkom valde vissa intervjupersoner att hantera via strategier i form av voice. Voicestrategin grundar sig på en lojalitet och förhoppning om att kunna påverka kvaliteten i önskvärd riktning och det faktum att flera intervjupersoner själva, eller med hjälp av anhöriga valde att agera via voice, kan tolkas som ett förtroende för den kommunala hemtjänsten så väl som en vilja av att förbättra kvaliteten och stanna kvar som kund (Möller, 1996: 212, 222-229). Förtroendet i form av tolkad lojalitet bör dock också ses i förhållande till kundens möjlighet att byta utförare, vilket kan vara förenat med stora känslomässiga kostnader och krav på energi från kundens sida. Tröskeln att välja exit kan därmed också tolkas utgöra en falsk lojalitet gentemot den kommunala hemtjänsten (jfr, Möller, 1996: 218; Galle mf, 2010: 249-258).

Sammanfattningsvis kan ses att det framkommit vissa kvalitetsaspekter som brustit inom den kommunala hemtjänsten hos de intervjuade kunderna. Att kunderna trots detta uppfattat resultat kvaliteten som god och hur de valt att agera på de kvalitetsbrister som de uppmärksammat har sökt sin förklaring via den bild, behov, beroende och de förväntningar som kunderna haft på den kommunala hemtjänsten. Men till detta bör även tilläggas en tids- och relationsaspekt i hur länge kunden tagit del av tjänsterna och tänkt fortsätta att göra det som relevans för hur kunderna tolererat enskilda avvikelser av kvaliteten.

8. Resultatdiskussion

I nedanstående avsnitt framkommer ytterligare och vidare analyser kring avsnittet för resultat och analys. Vissa resultat sammankopplas och problematiseras vidare inom ramen för uppfattningen av kvalitet och viktiga kvalitetsaspekter, men också i förhållande till kundbegreppet, samt valfrihet i och med LOV.

Intervjupersonerna hade vid den första intervjun svårt att förmedla vad de hade för uppfattning så väl som förväntningar på den kommunala hemtjänsten. Inom den kommunala hemtjänsten i Kalmar återfinns dock värdighetsgarantier kring vad kunder kan förvänta sig då de väljer den kommunala utföraren. Flera av intervjupersonerna hade inte fått ta del av dessa värdighetsgarantier utan fick vetskap om dem via den första intervjun. Man skulle kunna tänka sig att värdighetsgarantierna med sin starka koppling till funktionell kvalitet annars borde påverkat så väl bilden av som förväntningarna på kommunen som hemtjänstutförare. Man kan ställa sig frågande till om kunderna som deltog i studien hade haft andra förväntningar om dessa garantier i större utsträckning varit kända. I förhållande till de nämnda värdighetsgarantierna återfinns dock vissa risker utifrån kommunens perspektiv. Om kommunen garanterar vissa kvalitetsaspekter och även använder dessa i marknadsföringen mot andra externa företag men inte lyckas upprätthålla garantierna, kan både bilden av den kommunala hemtjänsten skadas så väl som den upplevda kvaliteten ifrån kundernas sida (jfr, Lagrosen & Lagrosen, 2009: 201-202). Då brister mot dessa värdighetsgarantier framkommit i studien, kan det ironiskt nog varit gynnsamt för kommunens image att de inte kommit alla intervjupersoner till känna.

Samtliga intervjupersoner ställde sig positiva till att det fanns olika utförare att välja mellan, men ingen hade på egen hand undersökt alternativa utförare. Med utgångspunkt från hur valet av hemtjänstutförare gått till kan man ifrågasätta om den maktförskjutning som LOV syftar till att innebära lett till önskvärt resultat, då intervjupersonerna inte agerat på det sätt som vi oftast föreställer oss att kunder gör. Valfriheten är en process som förutsätter bedömningar på vägen, inte endast beslutet i sig. Intervjupersonerna kan utifrån resultatet inte gärna ses som aktiva aktörer vid valet av hemtjänstutförare, då de inte på egen hand ställt olika alternativ under förhandling för att underbygga valmöjligheter till förmån för ett grundat val. Kundbegreppet kan vid valet av utförare ses tillfoga aktörerna en aktiv roll som de själva inte fullt ut kan tillskriva sig, delvis på grund av sitt hälsotillstånd men kanske också på grund

av bristande socialt nätverk. Att på andra plan se mottagarna för omsorgen som kunder kan dock stärka deras ställning i att betona vem som arbetet utförs för och vem som också bedömer dess kvalitet (Lagrosen & Lagrosen, 2009: 47-49, 202; Edvardsson & Westlund, 1998: 26-30). Att valfriheten finns i form av andra möjliga utförare och att detta ansågs vara bra, kan ses som ett uttryck för att intervjupersonerna önskade att se sig själva som aktiva aktörer, även om deras valförmåga utifrån deras egen kapacitet och yttre förutsättningar påverkat deras möjligheter. Majoriteten av de intervjuade kunderna hade ett starkt socialt nätverk, men man kan ställa sig frågande om kunder som inte har detta nätverk missgynnas i större utsträckning, tidigare studier visar på att så kan vara fallet (jfr, Galle, mf, 2010: 249-258). Vid valet av utförare kan det därmed finnas grund för någon objektiv part som likt ett ombud utifrån kundens önskemål verkar stödjande i valprocessen.

En grundläggande kvalitetsaspekt för intervjupersonerna var att få sina behov tillgodosedda av hemtjänsten och sina beviljade insatser utförda, men majoriteten av de kvalitetsaspekter som intervjupersonerna gav uttryck för rörde den så kallade funktionella kvaliteten av tjänsterna. Äldreomsorgen idag styrs dock mycket av kvantitet och mått, vilket både kan vara positivt i form av ett synliggörande av vissa kvalitetsaspekter men också osynliggörande av vissa andra framkomna kvalitetsaspekter. Vid operationaliseringen av kvalitet kan mycket gå förlorat. Bland annat framkom önskvärd kvalitet från intervjupersonerna i form av egenskaper hos personalen och kunskap i form av fronesis. Fronesis, praktisk klokhet, kan värderas men inte mätas och riskeras därmed som del i kvaliteten av omsorgen att osynliggöras. Ett verkligt kvalitetsarbete ligger i dess utveckling och att slå fast vissa mätbara aspekter som mål för kvaliteten kan på så sätt också verka hämmande.

Att intervjupersonerna sett på kvalitetsbrister som enskilda företeelser (även till viss del förskjutna till strukturell nivå) gjorde att de inte påverkade resultat kvaliteten i samma utsträckning. Förståelse för resultat kvaliteten förutsätter dock att den bör ses i förhållande till dessa *enskilda* kvalitetsbrister för att kunna bidra till en djupare förståelse för kundernas upplevelse av kvalitet. Det återfinns en risk i att vissa kunder inte påtalat de kvalitetsbrister de uppmärksammat, samt att de kunder som brukat påverkansmöjligheter via voice inte gjort det utifrån det formella sätt som kommunen önskar att ta emot synpunkter. Majoriteten av synpunkterna togs upp endast med personal från hemtjänsten, dessa klagomål återfinns därmed inte inom kommunens register för synpunkter och har inte heller diarieförts. Att kunders klagomål inte framkommer högre upp i organisationen utgör en risk i processen för

att motverka dessa brister så väl som att kundnöjdheten kan tolkas högre än vad den är. Kundernas åsikter riskerar också att osynliggöras då de inte sker på ett formellt önskvärt sätt, vilket kan komma att påverka valet för nya potentiella kunder inom ramen för LOV, då dessa uppmärksammade kvalitetbrister inte kan utgöra en grund för val av utförare.

Avslutningsvis bör påtalas att kundernas syn på kvalitet utgör en avgörande del i förståelsen för kvaliteten, det är av vikt att uppmärksamma deras behov och önskemål. För att dock få en djupare bild av Kalmar kommuns hemtjänstkvalitet behöver fler led i organisationen inkluderas som underlag för framställningen.

REFERENSER

- Agevall, Lena (2002) Kvalitetssystemets paradoxer. I: Lena Agevall & Lars Zanderin (red.) *Organisation, ledning, miljö*. Växjö: Växjö universitet, institutionen för samhällsvetenskap.
- Agevall, Lena & Gunnar Olofsson (2008). Förord till den nya svenska utgåvan I: Hirschman, Albert O (2008/1970). *Sorti eller protest: en fråga om Lojaliteter*. Lund: Studentlitterar.
- Ahrne, Göran, Christine Roman & Mats Franzén (1996) *Det sociala landskapet*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Alvesson, Mats & Kaj Sköldberg (1994) *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Anckar, Dag & Lars Niklasson (red.) (1992) *Lärdomar av maktutredningen*. Stockholm: Carlsson
- Andersson, Katarina (2007) *Omsorg under förhandling: om tid, behov och kön i en föränderlig hemtjänstverksamhet*. Diss. Umeå universitet: Institutionen för socialt arbete.
- Andersson, Katarina (2010) Valfrihet och mångfald ett dilemma för hemtjänsten. *Socialvetenskaplig tidskrift*, nr 3-4 (s 308-325).
- Aspers, Patrik (2011) *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Andra uppl. Malmö: Liber.
- Barry, Brian (1974) Review Article: Exit, Voice, and Loyalty. *British Journal of Political Science*, Vol 4, Nr 1, Jan 1974, (s 79-107).
- Berger, Peter L & Thomas Luckmann (1998) *Kunskaps sociologi: hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*. Andra uppl. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Bergman, Bo & Bengt Klefsjö (2012) *Kvalitet från behov till användning*. Femte uppdaterade och utökade uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Berouius, Mats (1986) *Den disciplinära maktens organisering. Om makt och arbetsorganisation*. Lund: Arkiv.
- Blennberger, Erik & Bengt Johansson (2010) *Värdigt liv och välbefinnande: äldreomsorgens värdegrund och brukarinflytande i tolkning och praktik*. Solna: Fortbildning.
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Andra uppl. Malmö: Liber.
- Christensen, Tom (2005) *Organisationsteori för offentlig sektor*. Malmö: Liber.
- Denscombe, Martyn (2009) *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Andra uppl. Lund: Studentlitteratur.

- Dunér, Anna & Monica Nordström (2005) Intentions and strategies among elderly people: Coping in everyday life. *Journal of aging studies*.12/2005 (p 437-451).
- Edebalk, Per Gunnar, Bengt Ingvad, & Gillis Samuelsson (1989) Kvalitet i social hemtjänst-några svenska erfarenheter. *Rapport III:4*. Lund: Gerontologiskt Centrum.
- Edebalk, Per Gunnar, Bengt Ingvad, & Gillis Samuelsson, (1992) Kvalitet i social hemtjänst-några svenska erfarenheter. *Socialmedicinsk tidskrift* nr 3-4 (s 186-192).
- Edebalk, Per Gunnar (2011) *Kundval inom äldreomsorgen- om kunskap och forskningsbehov*. Lund: Meddelanden från socialhögskolan. (2001:7).
- Edvardsson, Bo & Bertil Thomasson (1992) *Kvalitetsutveckling: ett managementperspektiv*. Andra uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Edvardsson, Bo & Peter Westlund (1998) *Tjänsteutveckling och kvalitet i äldreomsorg: praktik och teori*. Lund: Studentlitteratur.
- Evertsson, Lars & Stina Johansson (2008) Ett hem till mer än namnet- om hem som källa till oberoende och identitet bland äldre med hemtjänst. *Socialvetenskaplig tidskrift*, nr. 2 (s 135-151).
- Elmersjö, Magdalena (2014) *Kompetensfrågan inom äldreomsorgen-Hur uppfattningar om kompetens formar omsorgsarbetet, omsorgsbehoven och omsorgsrelationen*. Diss. Linnéuniversitetet: Institutionen för socialt arbete.
- Foucault, Michel (1987). *Övervakning och straff: fängelsets födelse*. Lund: Arkiv.
- Franzén, Mats (2010) I fråga om makt. Diskurser, resurser, kontexter. I: Ted Goldberg (red.) (2010). *Samhällsproblem*. Sjunde uppl. Lund: Studentlitteratur.
- From Ingrid, Inger Johansson & Elsy Althin (2008) The meaning of good and bad care in the community care: older people's lived experiences. *International journal of older people nursing*. 2008/4 (p 156-165).
- Gadamer, Hans-Georg (1997) *Sanning och metod: i urval*. Göteborg: Daidalos.
- Galle, Linnéa, Annamaria Brandén, Yngve Gustafson & Gösta Bucht (2010) Valmöjlighet inom konkurrensutsatt hemtjänst-vem kan välja i praktiken? *Socialmedicinsk tidskrift* 4/2010 (s249-259).
- Giertz, Lottie (2012) *Erkännande, makt och möten. En studie av inflytande och självbestämmande med LSS*. Diss. Linnéuniversitetet: Institutionen för socialt arbete.
- Gilje, Nils & Harald Grimen (2007) *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Tredje uppl. Göteborg: Daidalos.
- Gustafsson, Agne (1999) *Kommunal självstyrelse: kommuner och landsting i det politiska systemet*. Sjunde uppl. Stockholm: SNS (Studieförb. Näringsliv och samhälle).

Grönroos, Christian (1992) *Service management: ledning, strategi och marknadsföring i servicekonkurrens*. Göteborg: ISL (Institutet för säljträning och ledarutveckling).

Grönroos, Christian (2002) *Service management och marknadsföring: en CRM ansats*. Malmö: Liber ekonomi.

Grönroos, Christian (2007) *Service management and marketing: customer management in service competition*. Tredje uppl. Chichester: Wiley.

Harnett, Tove (2010) *The trivial matters: everyday power in Swedish elder care*. Diss. (sammanfattning) Högskolan i Jönköping.

Harrefors, Christina, Stefan Sävenstedt & Karin Axelsson (2009) Elderly people's perceptions of how they want to be cared for: an interview study with healthy elderly couples in Northern Sweden. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*. Vol 23, Issue 2, (p353–360).

Hammarström, Gunhild & Sandra Torres (2007) "Beroende eller oberoende? En kvalitativ studie av hur äldre hjälptagare ser på att ha hjälp och stöd." i *Sociologiskt forskning*. Nr. 1 (s 31-52).

Hirschman, Albert O (2004/1970) *Exit, voice, and loyalty: responses to decline in firms, organizations, and states*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.

Hjalmarson, Ingrid & Sven Erik Wånell (2013) *Valfrihetens LOV. En studie om vad lagen om valfrihet betyder för den som har hemtjänst, för kommunen och för utövarna*. Stiftelsen Stockholms läns äldrecentrum. Stockholm: Äldrecentrum.

Holme, Idar Magne & Bernt Krohn Solvang (1997) *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Andra uppl. Lund: Studentlitteratur.

Ingvad, Bengt & Eric Olsson (1999) Det känslomässiga utbytet och omsorgskvalitet i hemtjänsten. *Socialvetenskaplig tidskrift*, nr 1 (s 3-26).

Ingvad, Bengt, Eric Olsson, Karin Bondesson, & Charlotte Arndt (2006) Organisationsförändring, omsorgsklimat och kvalitet i hemtjänsten. *Socialvetenskaplig tidskrift*, nr. 4 (s 331-349).

Karlsson, Staffan, Anna-Karin Edberg, Ulf Jacobsson, & Ingalill R Hallberg (2013) Care satisfaction among older people receiving public care and service at home or in special accommodation. *Journal of Clinical Nursing*. Vol 22, nr 3-4, (s. 318–330).

Kvale, Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lagrosen, Stefan & Yvonne Lagrosen (2009) *Mänsklig kvalitetsutveckling*. Första uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lewis, Jane & Anne West (2014) Re-shaping social care services for older people in England: policy development and the problem of achieving 'good care'. *Journal of Social Policy*, nr.43 (s.1-18).

- Lundin, Elin (2008) *Konsten att hitta sin teori. I: David Wästerfors & Katarina Sjöberg (red.) Uppdrag: Forskning: konsten att genomföra kvalitativa studier.* Malmö: Liber.
- Malterud, Kirsti (2014) *Kvalitativa metoder i medicinsk forskning: en introduktion.* Tredje uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Möller, Tommy (1996) *Brukare och klienter i välfärdsstaten: om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg.* Stockholm: Publica: Norstedts juridik.
- Nilsson, Roddy (2008) *Foucault: en introduktion.* Malmö: Égalité.
- Zeithaml, Valarie A, James A Parasuraman & Leonard L Berry (1990) *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations.* New York: Free Press.
- Regeringens proposition 2008/09:29 *Lag om valfrihetssystem.*
- Robson, Colin (2002). *Real world research: a resource for social scientists and practitioner-researchers.* Andra uppl. Oxford: Blackwell.
- Sahlin, Ingrid (2013) Sociala problem som verklighetskonstruktioner. I: Anna Meeuwisse & Hans Swärd (red.) *Perspektiv på sociala problem.* Andra uppl. Stockholm: Natur & kultur.
- Samuelsson, Gillis & Barbro Sjöbäck (2002) *Äldres förväntningar på och tillfredsställelse med hemtjänst.* I: Lars Andersson (red.) *Socialgerontologi.* Lund: Studentlitteratur.
- Silfverberg, Gunilla (red.) (2007) *Hemmets vårdetik: om vård av äldre i livets slutskede.* 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- SKL (2010) *Kundval i äldreomsorgen- stärks brukarens ställning i ett valfrihetssystem?* Sveriges kommuner och Landsting.
- SKL (2014 a) *Valfrihetssystem i kommuner 2014 – beslutsläget i införandet av LOV* www.skl.se (Hämtad 2015-03-25).
- SKL (2014 b) *Kostnad per brukare nyckeltalsjämförelser.* www.skl.se (Hämtad 2016-04-30).
- Socialstyrelsen (2000) *Äldreuppdraget: slutrapport.* Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2003) *Kvalitetsuppföljning inom vård och omsorg om äldre. Kartläggning och analys av aktuell litteratur.* Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2014) *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2014.* Stockholm: Socialstyrelsen.
- SOU 2000:1 *En uthållig demokrati -Politik för folkstyrelse på 2000-talet.* Demokratiutredningens betänkande. Stockholm: Fritze.
- SOU 2008:15 *LOV att välja - lag om valfrihetssystem: betänkande.* Frittvalutredningen. Stockholm: Fritze.

SOU 2008:51 Värddigt liv i äldreomsorgen. Stockholm: Fritze.

Svensson, Marianne & Per Gunnar Edebalk (2006) *Kvalitetskonkurrens och kundval inom kommunal äldreomsorg*. Upphandling och konkurrens 2006:6. Stockholm: Stadskontoret.

Szebehely, Marta (1995) *Vardagens organisering: om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*. Diss. Lunds Universitet.

Szebehely, Marta (1997) Kvalitetssäkring- ett hot mot hemtjänstens ideal? *Äldre i Centrum*, 1997 nr 3 (s 4-7).

Trygegård, Gun-Britt (2013) Från fattigvård till kundval- den svenska äldreomsorgens framväxt. I: Hans Swärd, Gunnar Edebalk & Eskil Wadensjö (red). *Vägar till välfärd- idéer, inspiratörer, kontroverser, perspektiv*. Stockholm: Liber.

Ulmanen, Petra (2013) Anhörigomsorgens pris för döttrar och söner till omsorgsbehövande äldre. I: Gunnarsson, Evy & Marta Szebehely (red.) (2013). *Genus i omsorgens vardag*. Andra uppl. Malmö: Gleerup.

Ulmanen, Petra (2015) *Omsorgens pris i åtstramningstid: anhörigomsorg för äldre ur ett könsperspektiv*. Diss. (sammanfattning) Stockholm: Stockholms universitet, institutionen för socialt arbete.

Vetenskapsrådet (u.å) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wenneberg, Søren Barlebo (2001) *Socialkonstruktivism: positioner, problem och perspektiv*. Malmö: Liber ekonomi.

Wikström, Eva (2005) *Inflytandets paradoxer: möjligheter och hinder för självbestämmande och inflytande i hemtjänsten*. Lic.-avh. Växjö universitet: Institutionen för socialt arbete.

Winblad, Ulrika, Caroline Andersson, & David Isaksson (2009) *Kundval i hemtjänsten – Erfarenheter av information och uppföljning*. Stockholm: SKL.

OFFENTLIGT TRYCK

Proposition 2009/10:116 Värddigt liv i äldreomsorgen

Proposition 2008/09:29 Lag om valfrihetssystem

Svensk författningssamling 2008:962 Lag om valfrihetssystem (LOV)

Svensk författningssamling 2001:453 Socialtjänstlag (SoL)

Svensk författningssamling 1993:387 om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

BILAGA 1

Intervjuguide 1

Bakgrund

Ålder

Familjesituation

Hjälpbehov i form av hemtjänstinsatser?

Förväntningar och upplevelser av hemtjänst under första veckan efter påbörjad hemtjänst

Hur kommer det sig att du valt kommunal hemtjänst?

Vad har du för bild av den kommunala hemtjänsten?

Vad grundar sig dessa förställningar i?

Kan du beskriva den information du fått om hemtjänsten?

Hur tror du att ditt liv kommer se ut med hjälp från hemtjänsten?

Hur ditt liv ser ut med hemtjänsten idag?

Av 3kap. 3 § i socialtjänstlagen framgår att insatser

Inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet, vad innebär det för dig?

Kan du ge exempel på vad en aktiv och meningsfull tillvaro är för dig?

Hur ser du på din möjlighet till delaktighet och inflytande över hur dina behov ska tillgodoses?

Vad innebär det för dig att känna ett värdigt liv och känna välbefinnande med hjälp av den kommunala hemtjänsten?

Vad har du för bild av personalen och deras bemötande av dig?

2011 infördes en nationell värdegrund i socialtjänstlagen vilket innebär att äldre personer ska ges ökade möjligheter till inflytande vid genomförande av insatser inom äldreomsorgen. I maj 2012 fattade omsorgsnämnden och Södermöre kommunaldelsnämnd i Kalmar kommun beslut om lokala värdighetsgarantier som baseras på den nationella värdegrunden. Värdighetsgarantierna träder i kraft 1 december 2012 och gäller för dig som bor i vård- och omsorgsboende, eller har hemtjänstinsatser.

Hur se du på följande lokala värdighetsgarantier som bland annat innefattar:

- Bemötande med respekt och engagemang

Du bemöts med respekt och engagemang. Detta omfattar även mottagande av synpunkter och klagomål från dig, anhöriga eller allmänhet.

- Garanterad en kontaktman. En person ur personalgruppen som har huvudansvaret i kontakten med dig och dina närstående och att du har möjlighet att byta kontaktman om du så önskar.
- Garanterad delaktighet i planeringen av din vård och omsorg. Du som omsorgstagare eller din utsedda företrädare, garanteras att tillsammans med din kontaktman: Vara delaktig när genomförandeplanen upprättas. Den ska bland annat beskriva hur och när din hjälp med olika insatser ska tillgodoses, ex morgon- och kvällsvanor.
- Genomförandeplanen upprättas senast tre veckor efter att du flyttat till ett vård- och omsorgsboende eller efter att hemtjänstpersonalen påbörjat de insatser du blivit beviljad. Genomförandeplanen är en överenskommelse mellan dig och personalen som utför insatserna och du kommer att få en kopia av den.
- Uppföljning görs var tredje månad eller oftare om behov finns, tillsammans med dig eller din utsedda företrädare. Vid upprättande och uppföljning av genomförandeplanen kan du alltid ha någon närstående med om du önskar.
- Hjälp med personlig hygien. Vid vård- och omsorgsinsatser som rör personlig hygien kan det vara extra viktigt att få hjälp från just manlig eller kvinnlig personal. Verksamheten garanterar dig därför att göra sitt yttersta för att tillgodose ditt önskemål.
- Du möter personal med hög kompetensnivå. Arbetsgivaren arbetar för att all personal har en utbildningsnivå med lägst undersköterskekompetens. I omsorgsförvaltningen och Södermøre kommunalförvaltning är grundutbildningsnivån hög vilket gör att personalen utför sitt arbete på ett tryggt och säkert sätt. Utifrån olika kompetenser arbetar personal i team, med ett rehabiliterande förhållningssätt, det vill säga att stärka och bevara det friska hos dig, för att på bästa sätt ge god vård och omsorg.
- Att få meddelat om ändrad tid. Verksamheten garanterar att hemtjänstpersonalen i förväg meddelar dig om de måste ändra tiden för sina besök hos dig. Vid försening mer än 30 minuter hör vi av oss till dig och meddelar detta.
- Möjlighet att nå personal. Du kan nå hemtjänstpersonalen direkt eller på telefonsvarare som lyssnas av regelbundet, det vill säga minst en gång per dag. De återkommer till dig så snart de kan om du önskar.
- Inflytande över beviljade hemtjänstinsatser. Om du önskar byta ut en insats mot en annan insats som du tidigare är beviljad, ska du ha möjlighet till detta. Dock ej veckohandling och tvätt.

Är det något kring dina förväntningar och nuvarande upplevelser kring hemtjänsten som du skulle vilja tillägga?

Intervjuguide 2

Förväntningar och upplevelser- 2 månader efter påbörjade hemtjänstinsatser

Hur tycker du att hemtjänsten fungerat för dig sedan vi sågs vid tidigare intervju?

Hur ser ditt liv ut med hemtjänsten idag?

Hur ser en bra respektive dålig vecka ut med hemtjänsten?

Personalen, personalkontakter, kompetens och bemötande

Skulle du kunna beskriva hur du upplever relationen med personalen?

Kan du berätta om ett möte med hemtjänstpersonalen som du upplevt riktigt bra och som inte alls var bra?

Hur upplever du personalens kompetens och personliga förhållningssätt till dig som kund? – om det inte är helt tillfredställande hur skulle du vilja att det ser ut?

Hjälpinsatser, tid och möjlighet till påverkan

Hur upplever du att dina behov tillgodoses genom hemtjänsten?

Hur upplever du att du kan påverka hemtjänsten utifrån dina behov? Tex hur din hjälp ska utformas, av vem och när?

Om du fick ändra något med din hemtjänst vad skulle det då vara?

Upplever du att du kan framföra kritik till personal eller enhetschef om du inte är nöjd med din hemtjänst?

Om de inte fullt ut tillgodoses hur skulle du då vilja att din hemtjänst utformades, om du fick bestämma helt själv?

Vilka är de viktigaste kvalitetsaspekterna för dig som kund?

Hur ser du på framtiden?

Under första intervjun samtalade vi om att det i socialtjänstlagen framgår att insatser ska vara av god kvalitet, vad innebär det för dig idag?

Hur tänker du idag kring att ett värdigt liv och känna välbefinnande med hjälp av den kommunala hemtjänsten?

Hur ser du idag på de lokala värdighetsgarantierna?

Har du på grund av kvaliteten i hemtjänsten övervägt att byta hemtjänstutförare?

BILAGA 2



LUNDS
UNIVERSITET

Till dig som nyligen beviljats hemtjänst i kommunal regi

Hej

Jag heter Ellen Sverkersson och läser socialt arbete via Lunds universitet. Jag skriver för närvarande min magiseruppsats i Socialt arbete, en studie som kommer baseras på intervjuer med personer som har hemtjänst i Kalmar kommun. Uppsatsen skrivs med stöd från Kampradstiftelsen och på uppdrag av Kalmar kommun. Kommunen önskar att ta del av det färdigställda resultatet till förmån för eventuell kvalitetsutveckling, men kommer inte att ha insyn i materialet innan uppsatsen examinerats. De akademiska kraven på uppsatsen utgör studiens utgångspunkt.

Syftet med studien är att söka djupare förståelse för kunders egna upplevelser av kvaliteten i den kommunala hemtjänsten. Jag är därför intresserad av att ta del av Dina förväntningar och upplevelser av den kommunala hemtjänsten. På grund av studiens avgränsning är det dock viktigt att Du har ett omsorgsbehov som tillgodoses av den kommunala hemtjänsten i Kalmar. Uppfyller Du dessa kriterier önskar jag att intervjua Dig vid ett tillfälle under första eller andra veckan då Du först fått hemtjänst och därefter uppföljande vid ett tillfälle efter ca en till två månader.

Deltagandet är helt frivilligt och kräver Ditt samtycke. Du kan välja att avbryta intervjun och hoppa av studien om Du önskar. Intervjuerna genomförs i Ditt hem om du inte önskar en annan plats och kommer att pågå i ca 40-60 minuter per tillfälle. Samtalen kommer att spelas in till förmån för mitt fortsatta arbete med materialet, men kommer inte att höras av någon annan än mig själv. De inspelade intervjuerna kommer dessutom att raderas efter att jag har behandlat materialet. På Din begäran får du ta del av de utskrifter som avser just Din intervju.

I uppsatsen är Du tillförsäkrad anonymitet; Du kommer att tilldelas ett fiktivt namn i uppsatsen så att Din riktiga identitet inte kommer att röjas. Under arbetets gång kommer endast ett fåtal personer (i form av handledare och examinator att ta del av materialet), dock kommer intervjuerna redan då vara anonymiserade. Den färdigställda uppsatsen utgör en offentlig handling och kommer vara tillgänglig på internet, men Du kommer även att tilldelas en papperskopia.

Hör gärna av Dig om du har frågor angående intervjun eller vill delge Ditt samtycke till att delta i studien. Du kan även delge ditt samtycke via din biståndshandläggare så förmedlar de dina kontaktuppgifter till mig och jag kommer därefter personligen att kontakta dig.

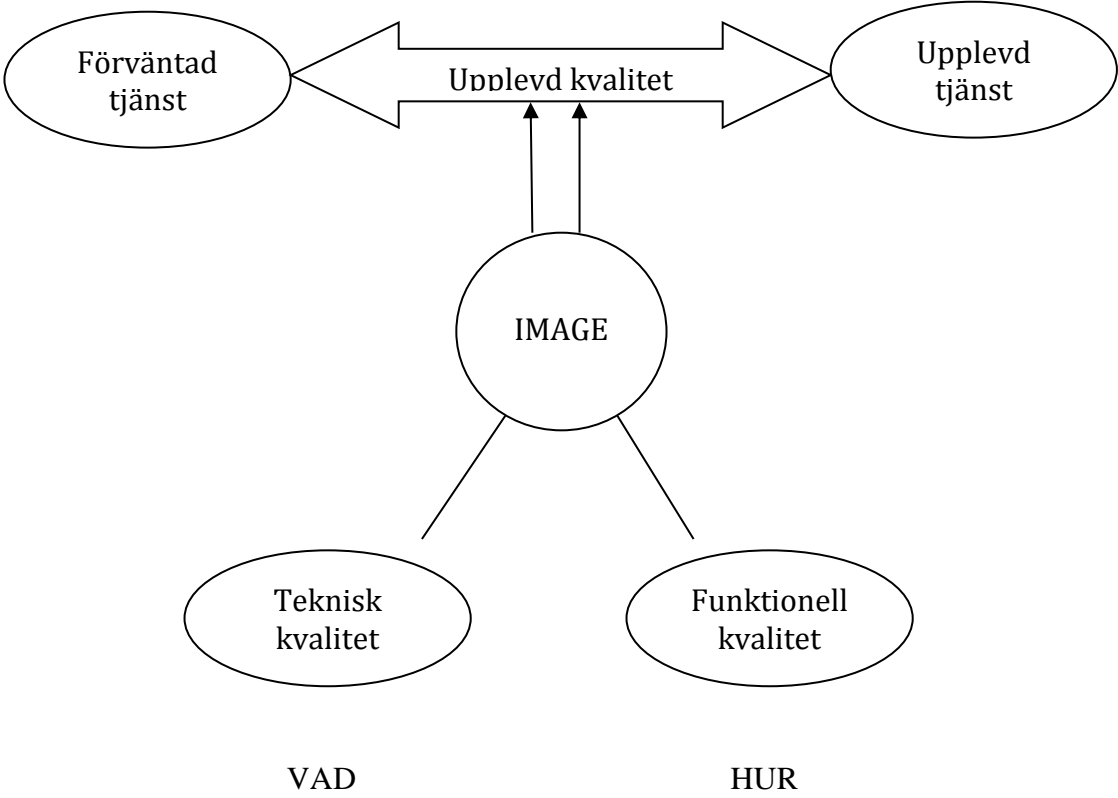
Tack på förhand!

Med vänlig hälsning Ellen Sverkersson

Kontaktuppgifter till mig: [XXX](#) telefonnummer XXX

Kontaktuppgifter till min handledare Staffan Blomberg telefonnummer XXX

BILAGA 3



Figur 1.
Grönroos modell, total upplevd kvalitet (Grönroos, 2002: 80)