



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Personalens upplevelser av kontroll och övervakning inom hemtjänsten

Karolina Larsson

Kandidatuppsats SOPA 63
VT 2020
Handledare: Yvonne Johansson

Abstract

Author: Karolina Larsson

Title: The staff's experiences of control and monitoring in the home care service

[Personalens upplevelser av kontroll och övervakning i hemtjänsten]

Supervisor: Yvonne Johansson

Assessor: Ulrika Levander

The purpose of the study is to investigate how staff in the home care service in a medium-sized municipality experience that control and surveillance affect their professional practice. The survey method was qualitative semi-structured interviews with five employees in the home care service in a medium-sized municipality in Sweden. The results have been analyzed through theories of disciplinary power and surveillance as well as through theory of power and resistance. This study shows that employees in the home care service may experience control and monitoring as intrusive and that it reduces autonomy that is considered necessary in working with elder people. This study also shows that the monitoring itself is sometimes experienced negatively as it restricts the employees' integrity and is perceived to indicate a lack of trust from management. The survey also shows that control is necessary and is perceived positively in legal contexts. The study also shows that some control is experienced positively and that management trust is important. With this study, I have tried to highlight how control and monitoring of home care work is experienced and how it is perceived to affect the work.

Key words: home care, elder care, new public management, control, surveillance

Innehåll

1. Inledning	4
1.1 Problemformulering	4
1.2 Syfte	5
1.3 Frågeställningar	6
2. Tidigare forskning	7
2.1 New Public Management i hemtjänstarbete	7
2.2 Upplevelser av kontroll och övervakning i arbetslivet	9
2.3 Sammanfattning tidigare forskning	11
3. Teori	12
3.1 Kontroll genom disciplin och övervakning	12
3.1.1 Diciplinär makt	13
3.1.2 Hierarkisk övervakning	14
3.1.3 Panoptismen	15
3.2 Kontroll och motstånd	15
3.3 Sammanfattning av teorierna	16
4. Metod	17
4.1 Metodmässiga överväganden och beskrivning av metod	17
4.2 Förtjänster och begränsningar	18
4.3 Urval och urvalsmetod	19
4.4 Tillvägagångssätt	19
4.5 Metodens tillförlitlighet	20
4.6 Analys	21
4.7 Etiska överväganden	21
5. Resultat och analys	23
5.1 Påverkan på yrkesutövandet	23
5.1.1 Organiseringen och styrningen som kontrollverktyg	23
5.1.2 Övervakningen som kontrollverktyg	27
5.1.3 Tiden som kontrollverktyg	31
5.2 Innehållet i yrkesutövandet	35
5.2.1 Tekniken som kontrollverktyg	35
5.2.2 Dokumentation som kontrollverktyg	38
6. Slutdiskussioner	40
Referenslista	43
Bilaga 1	46
Intervjuguide	46
Bilaga 2	47
Samtyckesblankett	47
Bilaga 3	48
Informationsbrev	48

1. Inledning

Hemtjänstens organisering och hemtjänstarbetet har under de senaste decennierna genomgått stora förändringar. Styrningen av hemtjänstarbetet har förändrats efter att ha influerats av företagsvärlden i syfte att effektivisera verksamheten. Kontroll och övervakning har fått en framträdande roll i hemtjänsten. Förändringarna de senaste åren har kritiserats genom forskning på området. Fackförbundet Kommunal har, tillsammans med Akademikerförbundet SSR, tagit fram en rapport som handlar om villkoren för biståndshandläggare och hemtjänstpersonal (Akademikerförbundet SSR & Kommunal 2013). Rapporten lyfter fram att hemtjänstpersonalens arbetssituation är orimlig då budgetrestriktioner leder till detaljstyrning och scheman är så snävt tilltagna att det inte finns tid till att utföra arbetet (Akademikerförbundet SSR & Kommunal 2013). Teori och forskning, som nedan presenteras i studien, visar att kontroll och övervakning påverkar den som kontrolleras eller övervakas. Efter att själv ha erfarenhet av hemtjänstarbete är min upplevelse att den ökade kontrollen i arbetet har förändrat själva innehållet i- och upplevelsen av yrkesutövandet. Med studien vill jag lyfta fram hur kontroll och övervakning upplevs av yrkesutövare i hemtjänsten.

1.1 Problemformulering

Hemtjänst är beteckning på den verksamhet som i kommunal regi bedriver hemtjänstarbete (Hjalmarsson 2009). Hemtjänstarbete i sin tur handlar om den omsorg och det stöd som erbjuds personer, som i det egna hemmet, har behov av hjälp med vardagliga sysslor som exempelvis hushållssysslor, personlig hygien, städning, inköp och social samvaro (Hjalmarsson 2009). Under 1970-talet kritiserades den offentliga sektorn för att vara dyr och ineffektiv och under 1980-talet växte nya idéer fram om hur den offentliga sektorn skulle styras och ledas (Lennqvist-Lindén 2010). Dessa nya idéer om styrning och ledning i den offentliga sektorn brukar kallas New Public Management, NPM (Lennqvist-Lindén 2010).

Från tidigt 1990-tal har välfärdsservice i Sverige, som exempelvis hemtjänst, influerats av en mer marknadsorienterad modell som härstammar från NPM. Denna modell har införts i den offentliga sektorn i syfte att öka effektiviteten och produktiviteten i välfärdstjänster (Almqvist 2006; Trydegård 2012). Denna reform har i sin tur ökat kontrollen och övervakningen i arbetet genom att arbetet blivit allt

mer standardiserat och anges i detaljerade avtal (Trydegård 2012). 2009 infördes Lagen om valfrihetssystem i Sverige (LOV), (Målqvist, Åborg & Forsman 2011). LOV innebär att brukare i hemtjänsten kan välja mellan olika utförare inom både den privata och den offentliga sektorn (Målqvist, Åborg & Forsman 2011). Denna lag har enligt Målqvist, Åborg & Forsman (2011) påverkat verksamheter som exempelvis hemtjänsten ytterligare eftersom hemtjänsten blivit konkurrensutsatt. Detta har ökat kraven på effektivitet i verksamheten ytterligare, vilket har påverkat arbetsförhållanden för personalen.

Trydegård (2010) beskriver att arbetet i hemtjänsten är mera tidsstyrt än tidigare och det finns system som registrerar tid och prestationer. Dessa system möjliggör övervakning av en mängd aktiviteter som kan användas i syfte att dels kvalitetssäkra dels till att effektivisera verksamheten (Trydegård 2010).

En kvantitativ undersökning baserad på enkäter visar att hemtjänstpersonal upplevde försämringar avseende arbetsförhållanden och arbetsmiljö efter förändringarna som kom på 1990-talet. Förändringarna innebar införandet av ett mer marknadsorienterat styrsätt som innefattar kontroll och övervakning över arbetet (Olsson & Ingvad 2006). I Sverige och internationellt blir vård och omsorg i hemmet allt vanligare (Socialstyrelsen 2014). Vi blir också allt fler äldre i Sverige, vilket ställer krav på effektivisering inom äldreomsorgen (Trydegård 2010).

Forskningen tyder på att den ökade kontrollen och övervakningen har en negativ effekt på personalens arbetsmiljö och arbetsvillkor inom hemtjänsten. Det är av den anledningen som studien ämnar undersöka hemtjänstpersonals upplevelser av yrkesutövandet. Det känns relevant för socialt arbete att undersöka hur förändringen av styrning inom hemtjänstarbete påverkar yrkesutövandet. Inte minst ur ett brukarperspektiv då individer som tar emot hemtjänst, enligt Socialstyrelsen (2014), är en utsatt grupp i samhället.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur personal inom hemtjänsten i en mellanstor kommun upplever att kontroll och övervakning påverkar deras yrkesutövande.

1.3 Frågeställningar

Vad utgör, enligt personalen, kontroll och övervakning inom yrkesutövandet?

Vilken påverkan upplever personalen att kontroll och övervakning har på yrkesutövandet?

2. Tidigare forskning

För att ta del av tidigare forskning som är relevant att belysa i studien har jag använt mig av Lunds universitetsbibliotekets sökmotor LUBsearch. Sökord som använts är bland annat: ”New Public Management”, ”home care”, ”control”, ”surveillance”, ”sweden”, ”work environment”.

Nedan presenteras forskningen under två rubriker. Under den första rubriken presenteras forskning som handlar om hur hemtjänstarbetet har förändrats över tid och hur arbetet styrs idag samt hur arbetsmiljö och arbetsvillkor inom hemtjänsten har förändrats under de senaste decennierna. Under den andra rubriken presenteras forskning om hur arbetsplatsövervakning påverkar anställda.

2.1 New Public Management i hemtjänstarbete

Det har skett en stor förändring inom den offentliga sektorn i hur organisationer inom den offentliga sektorn styrs och kontrolleras (Almqvist 2006; Hood 1991; Kraus 2008; Szebehely 2003; Trydegård 2012). Forskningen nedan visar vilka effekter införandet av affärsmissiga styrmodeller har fått.

Samlingsbegreppet New Public Management, NPM, lanserades av Christoffer Hood under 1990-talet och är ett begrepp för de reformer som den offentliga sektorn gick igenom under 1980-talet. I syfte att öka effektivisering av verksamheter inom den offentliga sektorn implementerades styrmodeller från den privata sektorn (Almqvist 2006).

Almqvist (2006) beskriver hur reformerna, under 1990-talet, bredde ut sig i Sverige och att fokus inom den offentliga sektorn läggs på decentralisering, målstyrning och konkurrens. Trydegård (2012) beskriver i sin artikel, som är baserad på en enkätstudie som skickats ut till fackligt anställda i hemtjänsten i nordiska länder, hur NPM har lett till omorganiseringar inom hemtjänsten under de senaste åren i syfte att effektivisera verksamheter, säkra kvaliteten och öka produktiviteten. Detta har i sin tur påverkat arbetsmiljön och arbetsvillkoren inom äldreården på ett negativt sätt. Arbetet har förändrats och anställda inom hemtjänsten upplever arbetet som stressigt då det inte finns utrymme att tillhandahålla den goda kvaliteten inom äldreården som tidigare kännetecknade nordisk hemtjänst. Arbetet har blivit

standardiserat och anges i detaljerade avtal, vilket har lett till tidspress och minskad autonomi bland anställda. Anställda inom hemtjänsten i nordiska länder upplever att arbetet blivit mer psykiskt och fysiskt ansträngande samt att möjligheten att ge god vård har minskat i takt med NPM-reformen (Trydegård 2012).

Vidare beskriver Trydegård (2012) att anställda inom hemtjänsten upplever minskad autonomi i arbetet och att de inte har möjlighet att utöva sin yrkeskunskap inom äldreården. Genom övervakning och pressat tidsschema har kontrollen ökat. Arbetspassen är uppdelade i små tidsbegränsade enheter, vilket gör att den flexibilitet som krävs i arbetet med människor med skiftande behov saknas. Den negativa förändringen i arbetsvillkor, minskad autonomi och minskad möjlighet att utöva yrkeskunskap har lett till att professionell vårdpersonal överväger att sluta sina arbeten och då finns det en risk att professionalismen inom äldreården går förlorad (Trydegård 2012).

Szebehely (2003) beskriver att dagens hemtjänst kan liknas vid serviceföretag och arbetet blir allt mer uppgiftsstyrt. Budget inom hemtjänst har stramats åt och biståndsbesluten är mer precisa, vilket i sin tur har ökat kraven på dokumentation eftersom hjälpbehoven hos kunder följs upp kontinuerligt i syfte att upptäcka om behoven hos kunder blir tillgodosedda eller om hjälpen som är beslutad om är överflödig (Szebehely, 2003).

Kraus (2008) kritiserar NPM då allt för stort fokus läggs på budget och då mål i verksamheten sätts upp mot budget. Detta leder till avhumanisering av den offentliga sektorn då större fokus läggs på budget än på att ge hemtjänstmottagarna bra vård och omsorg. Riktlinjerna för vad som ska göras inom hemtjänsten är strikta medan de som arbetar i hemtjänsten ser att behovet av hjälp och stöd hos brukarna är större än vad riktlinjerna anger (Kraus 2008). I en nyligen publicerad artikel baserad på enkätstudier framkommer det att det ställs stora krav på att hålla budget och att effektivisera inom äldreården genom reformer kopplade till NPM (Strandell 2020). Enligt Strandell (2020) finns det däremot få studier kring hur arbetsinnehållet och arbetsvillkoren har förändrats under den senaste tiden inom hemtjänstarbete. Studien visar att arbetsvillkoren har försämrats mellan 2005 och 2015. Anställda inom hemtjänsten besöker fler antal brukare per dag, upplever

mindre stöd från ledningen, har mindre tid att diskutera svåra situationer och har mindre utrymme till att påverka planeringen och sitt dagliga arbete (Strandell 2020).

2.2 Upplevelser av kontroll och övervakning i arbetslivet

Balls (2010) artikel *Workplace surveillance: an overview* ger en översikt över hur övervakning på arbetsplatser ser ut idag samt de utmaningar som arbetsplatsövervakning för med sig för organisationer. Enligt Ball (2010) är övervakning av arbete vanligt förekommande i organisationer och allmänt accepterat i samhället då det anses nödvändigt att övervaka arbetsprestationer för att kunna kontrollera och styra en verksamhet.

Arbetsplatsövervakning har förekommit sedan innan industrialiseringen (Ball 2010). Enligt Ball (2010) är det nödvändigt att lyfta fram och diskutera övervakningen ur ett etiskt perspektiv då den kan uppfattas som integritetskränkande då det ofta handlar om sekretessbelagd information. Ball (2010) lyfter också maktperspektivet då övervakningen ger ledningen stora fördelar medan de anställdas fördelar är få med själva övervakningen. Arbetsplatsövervakning har konsekvenser för anställdas välbefinnande, anställdas prestationer, anställdas motivation, anställdas kreativitet och konsekvenser för företagskulturen på arbetsplatsen (Ball 2010).

Enligt Ball (2010) sker övervakning för att ledningen ska kunna registrera anställdas prestationer för att i sin tur kunna möjliggöra spårning och kontroll av anställdas prestationer, personliga egenskaper och beteenden i realtid. Implementationen av övervakningen samt hur ledningen förhåller sig till anställda är en avgörande faktor för hur övervakningen ska accepteras av anställda. Det finns, enligt Ball (2010), tre skäl till övervakning av arbete. Det första skälet handlar om kvalitetssäkring, exempelvis att säkerställa att produktiviteten är gynnsam samt att säkerställa en effektiv resursanvändning. Det andra skälet handlar om att skydda intressen och företagshemligheter. Det tredje skälet till övervakning är att skydda verksamheten från rättsliga påföljder alltså skapa möjlighet till att visa vad som hänt. Sammanfattningsvis använder organisationer övervakning av anställda för att effektivisera, begränsa risker, skydda värde och för att kvalitetssäkra (Ball 2010).

Ball (2010) menar också att överdriven övervakning kan vara skadlig för anställda. Överdriven övervakning kan uppfattas som negativ av olika skäl. Övervakning kan verka som integritetskränkande om anställda inte anser att övervakningen sker av ett godtagbart syfte och om informationen offentliggörs utan godtagbart syfte. Övervakningstekniken kan ibland resultera i att mer information finns att studera än vad som är avsett. Det kan vara frestande för ledningen att använda informationen vid exempelvis lönesättning eller uppsägning men detta kan vara skadligt om det inte är accepterat av de anställda. Vissa grupper, exempelvis inom industrin, är mer vana vid arbetsplatsövervakning medan andra som inte är vana tenderar att vara mindre toleranta mot övervakning (Ball 2010).

Enligt Ball (2010) kan övervakningen också vara skadlig om anställda är allt för medvetna om den eller inser att deras handlingar övervakas eller observeras. Detta kan leda till minskad kreativitet eller minskat engagemang eftersom det kan skapa en oro hos anställda över hur deras handlingar ska bedömas. Det finns också en risk för att större vikt läggs vid de uppgifter som övervakas än de som inte övervakas då uppgifterna som övervakas kan uppfattas som viktigare än andra eftersom ledningen valt att övervaka dem. Risken är även att förtroendeförhållanden skadas eftersom de anställda kan uppfatta att anledningen till övervakningen är att det saknas tillit och förtroende. Överdriven övervakning kan alltså uppfattas som frihetsberövande och att ledningen utvidgar kontrollen vilket kan få negativa konsekvenser och leda till motstånd av anställda genom att anställda försöker komma ifrån kontrollen på olika sätt vilket i sin tur kan påverka effektiviteten och kvaliteten negativt (Ball 2010).

Hjort och Wallqvist (2004) menar att anställda lättare accepterar övervakning om arbetsgivaren kan visa att övervakningen ger fördelar för den enskilde och fördelar i organisationen som leder till bättre resultat. För att öka acceptansen är det även viktigt att göra anställda delaktiga i själva övervakningen genom att ledningen är tydlig med vad som övervakas och varför övervakningen sker (Hjort & Wallqvist 2004).

Ball (2010) menar att det inte går att förutse hur anställda upplever övervakningen då upplevelserna påverkas av hur övervakningen implementeras och hur ledningen sedan förhåller sig till övervakningen och informationen som utvinns.

2.3 Sammanfattning tidigare forskning

Ovan nämnd forskning målar upp en bild av hur den offentliga sektorn och i sin tur hemtjänsten har förändrats parallellt med implementeringen av NPM. Forskningen visar att kontrollen och övervakningen inom hemtjänsten har ökat då det ställs krav på effektivisering och kvalitetssäkring inom hemtjänstverksamheten. Forskningen visar också att arbetsvillkor och arbetsmiljön inom hemtjänsten har försämrats i takt med NPM. Det finns relativt få studier som lyfter fram hur förändringen påverkar anställda och hur kontrollen och övervakningen upplevs utifrån yrkesutövandet. Detta gör studien relevant eftersom den ämnar undersöka hur personal inom hemtjänsten upplever att kontroll och övervakning påverkar deras yrkesutövande.

3. Teori

I följande kapitel presenteras de teorier som ligger till grund för studiens resultat och analys. I första delen av kapitlet presenteras Foucaults (2003) teorier om disciplinär makt och övervakning och i andra delen av kapitlet presenteras Karlssons (2008) teori om kontroll och motstånd.

3.1 Kontroll genom disciplin och övervakning

För att skapa en djupare förståelse för intervjupersonerna berättelser om deras upplevelser av kontroll och övervakning i hemtjänstarbete har jag valt att använda Foucaults (2003) teorier om disciplinär makt och övervakning. Foucault (2003) var intresserad av hur underordnade drabbas och påverkas av makt. Även om Foucaults teori främst analyserar äldre straff- och övervakningsmetoder är den användbar än idag då teorin beskriver hur makten produceras och praktiseras i sociala sammanhang. Foucault (2003) beskriver även framväxten av modernare former av maktutövning som går att jämföra med exempelvis dagens digitala datasystem som möjliggör kontroll och övervakning. Jag anser att teorin är relevant för min studie eftersom den skapar en förståelse för hur kontroll och övervakning påverkar och drabbar anställda.

I boken *Övervakning och straff* analyserar Foucault (2003) hur övergången från brutala straffmetoder, som exempelvis offentliga hängningar, har förändrats till effektivare disciplineringsmetoder i form av de moderna fängelserna. Övergången från kroppsstraff till fängelsevård och fångvård innebär en förändring av maktutövning som är mer anpassad till det moderna produktionssamhället. Det handlar om människors anpassning och normalisering till det nya produktionssamhällets krav (Foucault 2003).

Foucault (2003) inleder sitt verk med att beskriva straffen sedan medeltiden som offentliga skådespel där tortyren var ett maktmedel för att återställa ordningen som varit rubbad. Straffet användes som en offentlig ritual för att åskådare och den som utförde straffet skulle förstå innebörden av brottet och skrämmas (Foucault 2003).

3.1.1 Disciplinär makt

Foucault (2003) fortsätter att beskriva att under den klassicistiska tiden började man titta på kroppen som ett objekt som makten kunde riktas mot. Soldater blir under andra hälften av 1700-talet något man formar. Foucault (2003) beskriver ett tvång som sprider sig i soldatens kropp till alla olika delar av kroppen och till slut bemäktigar den. Tvånget underkuvar kroppen och är hela tiden närvarande genom att göra sig gällande i invanda automatiska rörelser. Det handlar alltså om att manipulera kroppen genom att forma den för att få den att lyda och bli stark. Disciplinära metoder är inget nytt sätt att utöva makt på men de foglighetsscheman som växte fram på 1700-talet skiljer sig från de tidigare som återfanns i exempelvis kloster eller inom hären. Det nya sättet att utöva makt handlade om att inte behandla kroppen som en klump utan att bearbeta den i detalj. Genom att kroppen utsätts för lätt tvång skaffar sig makten grepp om kroppens mekanik, rörelser, gester och attityder. Det viktiga med tvånget är ett oavbrutet tvång samt en ständig övervakning. Dessa metoder som beskrivs ovan, menar Foucault (2003), möjliggör en total kontroll av kroppens alla verksamheter. Kontrollen vidmakthåller en behärskning av kroppens alla verksamheters krafter och påtvingar kroppen foglighet och nytta. Denna disciplin skiljer sig från gamla metoder eftersom den inte grundar sig i ett bemäktigande av kroppen (Foucault 2003).

Foucault (2003) menar att disciplin börjar med att fördela individer i ett rum. Fabrikerna började under 1700-talet att ta efter den disciplin som rådde i klostren eller i soldaternas borg. De anställda fördelas i rummet så att var och en har en specifik plats. Detta för att vidmakthålla ordning och disciplin i gruppen (Foucault 2003).

Foucault (2003) beskriver vidare hur inrutade rutiner såg ut. Fabrikens portar öppnas när arbetarna kommer och en klocka ringer när arbetat ska börja. Detta sätt att skapa ordning koncentrerar arbetskraften genom att undvika stöld, arbetsavbrott och andra oroligheter. Detta är även ett sätt att skydda material och behärska arbetskraften. Alla individer i rummet har en plats. Detta för att kontrollera arbetarna och för att ledaren ska kunna kontrollera och motarbeta gruppbildning och flykt från arbetsuppgifter. Genom disciplin är det möjligt att hålla ordning och

veta var individer befinner sig för att kunna straffa, belöna och kommunicera på ett konstruktivt sätt i syfte att effektivisera verksamheten (Foucault 2003).

Enligt Foucault (2003) handlar disciplin mer om att dressera än att underordna för att kunna forma och utnyttja kraften på bästa och effektivaste sätt. Denna nya typ av kontroll ses alltså inte som en övermakt utan mer som en försiktig och blygsam makt som genom manövrering långsamt formar individer. Disciplinär makt kan ses som en normaliserande process som innehåller bestraffning och belöning (Foucault 2003).

Foucault (2003) beskriver olika sätt att kontrollera verksamheter. Ett sätt är genom tidsschemat. Tidsschemat är en viktig kontrollfunktion. Tidsschemat har funnits länge och i klosternsambunden återfinns en mycket strikt form. Det finns tre viktiga principer i tidsschemat, dessa är införandet av tidsrytmer, obligatoriska arbetsuppgifter och regelbundet återkommande förlopp. Dessa tre principer spreds sig snabbt under 1600-talet till olika verksamheter som exempelvis skolor, verkstäder och sjukhus (Foucault 2003).

Enligt Foucault (2003) införs tidsschemat för att motverka sysslolöshet. Tiden delas upp i timmar, minuter och till och med sekunder. En mer detaljerad uppdelning av tiden är tänkt att leda till största möjliga snabbhet och effektivitet. Detta är också tänkt att öka möjligheten för att kunna kontrollera handlingar i arbetet. Kontrollen sker genom att tiden delas upp i segment som vart och ett leder till resultat. Genom att dela upp tiden möjliggör det kontroll över mindre delar som sedan i sin helhet leder till ökad effektivitet (Foucault 2003).

3.1.2 Hierarkisk övervakning

Enligt Foucault (2003) krävs ständig övervakning av arbete för upprätthålla disciplin eller egentligen handlar det mer om att individer ska känna sig ständigt övervakade. Foucault (2003) beskriver hur militärläger byggs upp under den klassiska tidsåldern för att skapa övervakning i största möjliga mån. Tälten, i lägren, placeras på ett visst sätt med öppningen åt ett visst håll i syfte att synliggöra för blicken. Blickfält, belysning och andra tekniska åtgärder används för att skapa övervakning i syfte att kuva individen. Denna typ av övervakning skapar disciplin

som möjliggör kontroll av arbete. Övervakningsarkitekturen sprids i samhället till andra instanser. På sjukhus eftersträvas arkitektur som möjliggör övervakning av patienter. På skolor är öppningar och korridorer övervakningsbara. Stängda väggar ersätts av glaspartier (Foucault 2003).

3.1.3 Panoptismen

Den mest effektivaste formen av övervakning jämför Foucault (2003) med byggnaden Panopticon. Panopticon är ett slags fängelse utformat av Jeremy Bentham på 1700-talet. Fängelset är en cirkulär byggnad som är uppdelad i celler som går tvärs igenom mot cirkelns till. I mitten av byggnaden finns ett torn med stora glasfönster som vetter ut som cellerna. Cellerna har även fönster utåt som släpper in ljuset. Denna arkitektur möjliggör total övervakning i samtliga celler genom att en övervakare placeras i tornet. Enligt Foucault (2003) åstadkommer övervakarens blick ett effektivare fängelse än den klassiska mörka instängningen eftersom de instängda vet att de när som helst kan vara övervakade. Den instängde syns men ser inte. Genom detta sätt skapas ordning och folkhopar eller rymningsförsök undviks. Denna typ av övervakning kan implementeras i arbete vilket enligt Foucault (2003) leder till disciplin och möjliggör kontroll. Med panoptisk övervakning föreligger ingen risk för fusk, prat, dåligt arbete eller försinkning. Vid total övervakning från tornet kan övervakaren kontrollera, bedöma och förändra arbetet (Foucault 2003).

3.2 Makt genom kontroll

En annan teori som används i studien är Karlssons (2008) teori om makt och kontroll. Karlsson (2008) beskriver att arbetsvillkor som ger integritet och stolthet samt som skapar värde och status ger värdighet medan arbetsvillkor som medför brist på tillit och erkännande inte skapar värdighet. För att ett arbete ska kännas meningsfullt för en anställd är upplevelser av värdighet och autonomi viktiga inslag i arbetet. Om upplevelser av värdighet och autonomi saknas i arbetet finns det enligt Karlsson (2008) risk för att anställda gör motstånd. Anställdas värdighet hamnar i konflikt med ekonomiska krav på effektivitet och vinst men är viktig att ta hänsyn till eftersom värdighet leder till engagemang (Karlsson 2008). Enligt Karlsson (2008) strävar nästan alla anställda efter kontroll och inflytande över sitt arbete men ledningen ser det som sitt privilegium.

Enligt Karlsson (2008) strävar ofta anställda efter autonomi. Om ledningen litar på att anställda är ansvarstagande och utför sina arbetsuppgifter väl ges anställda autonomi. Om ledningen däremot inte har tillit och arbetet organiseras som så att det övervakas och kontrolleras ständigt får de anställda inte autonomi. Kontroll och samtycke är en balansgång i styrning av arbete. Kontroll handlar om styrning av anställda genom kontroll och sanktioner. Kontrollen innehåller ofta övervakning, tvång och minskat handlingsutrymme. Dagens digitaliserade arbete möjliggör denna typ av kontroll som kan uppfattas som kränkande och leda till motstånd (Karlsson 2008).

Samtycke är enligt Karlsson (2008) en snällare typ av styrning som handlar om att skapa engagemang genom delaktighet, autonomi och eget ansvar. Risken med denna typ av styrning är att det skapas intressen hos de anställda som inte är i enlighet med företagets mål. Det finns sätt för ledningen, att på ett konstruktivt sätt, balansera kontroll och motsättningar. Det finns dock inget givet sätt utan det handlar snarare om att göra manövreringar i processen genom att begränsa de anställdas handlingsutrymme men också skapa utrymme för eget beslutsfattande för de anställda (Karlsson 2008).

3.3 Sammanfattning av teorierna

Foucaults (2003) teorier lyfter fram hur disciplin och övervakning möjliggör kontroll av verksamheter och hur ordning skapas genom kontroll och övervakning. Foucaults (2003) visar genom sina teorier hur de underordnade drabbas av makten. Karlssons (2008) teori om makt och kontroll lyfter ännu en aspekt, nämligen hur kontrollen och övervakningen kan kännas eller upplevas beroende på hur den används. Ovanstående teorier visar att det finns en relation mellan makt, övervakning och kontroll.

4. Metod

I detta kapitel presenteras val av metod samt metodens förtjänster och begränsningar. Därefter kommer en presentation av urvalet och urvalsmetoden samt en beskrivning av genomförandet av intervjuerna. Metodens tillförlitlighet lyfts fram och analysmetoden presenteras. Slutligen redogörs för studiens etiska överväganden.

4.1 Metodmässiga överväganden och beskrivning av metod

Kvalitativa metoder skiljer sig från kvantitativa på så sätt att de brukar vara mer inriktade på ord än siffror (Bryman 2011). Den kunskapsteoretiska grunden är mer tolkningsinriktad och det handlar mer om att förstå en social verklighet än att förklara den (Bryman 2011). Enligt Bryman (2011) är det också vanligt med en konstruktivistisk ståndpunkt vilken innebär ett perspektiv där sociala egenskaper och samhället ses som socialt konstruerade av människor i samspel med varandra. Enligt Ahrne och Svensson (2011) växte den kvalitativa metoden fram som en kritik mot det kvantitativa tillvägagångssättet då den kvantitativa metoden inte ansågs tillräcklig för att fånga in exempelvis nyanser och värderingar som är nödvändiga för att förstå andra människors uppfattningar av fenomen.

I denna undersökning har jag valt en kvalitativ metod eftersom syftet med studien handlar om att förstå hur någonting upplevs snarare än om att förklara någonting. Kvalitativ forskning handlar om att studera människors uppfattningar av fenomen och skapa djupgående förståelse för människors subjektiva berättelser (Ahrne & Svensson 2011). I resultatanalysen har jag också antagit en mer induktiv ansats som enligt Bryman (2011) innebär att teori bildas av praktiska forskningsresultat. Ahrne och Svensson (2011) menar dock att en ren induktiv ansats är omöjlig eftersom forskare omöjligt kan forska om någonting som tidigare aldrig forskats om. Jag bygger min studie på tidigare forskning men jag har försökt att gå in i undersökningen med ett öppet sinne utan några antaganden om hur mitt slutgiltiga resultat skulle se ut. Resultatanalysen har inte haft någon bestämd kategorisering utan empirin har styrt resultatpresentationen.

Den kvalitativa metod som jag har använt för att samla in empiri i denna studie är semistrukturerade intervjuer. Intervjuer kan enligt Aspens (2007) beskrivas som en

samtalsrelation där forskaren försöker förstå intervjupersonen eller intervjupersonerna.

Aspers (2007) menar att ett vanligt misstag som nybörjare gör är att i förväg tänka ut frågor och eventuella svar som intervjupersonen kommer att svara. Det blir då svårt enligt Aspers (2007) att få ut bästa resultat av en intervju. Därför valde jag en semistrukturerad intervjumetod. En semistrukturerad intervju är enligt Bryman (2011) en intervju där forskaren förbereder specifika teman, i form av en slags intervjuguide, som ska beröras. Detta skapar en slags flexibilitet i intervjun där frågorna inte behöver komma i en viss ordning och forskaren kan anpassa samtalet till vad intervjupersonen anser är relevant (Bryman 2011). Semistrukturerade intervjuer låter mig som intervjuare fördjupa både mina frågor och intervjupersonernas svar eftersom det på förhand är svårt att förutse andra människors upplevelser. Det är också en fördelaktig metod eftersom den främjar insamlingen av empirin genom att det ger förutsättningar att tillmötesgå undersökningen mer induktivt. Innan intervjutillfällena förberedde jag vissa frågor som stämde överens med mina frågeställningar. Detta gjordes för att det skulle bli flyt i intervjuerna och för att inte riskera att hamna i ett läge där intervjuerna inte kommer vidare. Om jag hade valt en helt ostrukturerad intervjumetod, som enligt Bryman (2011) ofta liknar ett vanligt samtal, hade det funnits risk för att de frågor jag var intresserad av inte hade tagits upp under intervjuerna.

4.2 Förtjänster och begränsningar

Det är enligt Bryman (2011) svårt att göra breda generaliseringar baserade på kvalitativ forskning. Mitt metodval gynnar undersökningens förutsättningar att generera relevant empiri i förhållande till studiens syfte. Som tidigare nämnts fångar en kvalitativ metod in mer djupgående och nyanserad information (Ahrne & Svensson 2011). Intervjuer skapar möjlighet att synliggöra individers tankar och känslor (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011). Eftersom studien syftar till att undersöka hemtjänstanställdas upplevelser av någonting är intervjuer ett relevant val av metod. En semistrukturerad intervju gynnar också studiens förutsättningar att generera relevant empiri då den semistrukturerade intervjun, enligt May (2001), skapar en slags flexibilitet och frihet under en intervju. En semistrukturerad intervju skapar också, till skillnad från en mer standardiserad intervju, utrymme för

forskaren att gå in i en dialog med intervjupersonen för en djupare förståelse (May 2001). Det var en fördel i studien att kunna anpassa intervjun efter vad som framkom i den eftersom min ansats är induktiv.

4.3 Urval och urvalsmetod

Undersökningspopulationen är enligt Bryman (2011) den population studien kan uttala sig om. I denna undersökning blir undersökningspopulationen personal inom hemtjänsten i en mellanstor kommun eftersom det är personal inom hemtjänst som genom intervjuer har bidragit med sina berättelser och upplevelser.

Jag valde att intervjua undersköterskor eller vårdbiträden som arbetar inom hemtjänsten. Detta sätt att välja ut intervju personer beskrivs enligt Bryman (2011) som ett målinriktat urval där forskaren gör sitt urval utifrån en önskan om att hitta lämpliga intervju personer som är relevanta för forskningens syfte. Enligt Bryman (2011) är målstyrd urvalsmetod den metod som vanligen rekommenderas inom kvalitativ forskning som grundar sig på intervjuer. Ett annat målstyrt urval jag gjorde var att intervju personerna skulle ha tio års erfarenhet inom hemtjänst för att möjligen kunna relatera till en förändring i kontroll och övervakning av yrkesutövandet.

4.4 Tillvägagångssätt

Först kontaktades enhetschefer i hemtjänsten per mejl i fem olika områden i kommunen. Efter visat intresse skickades informationsbrev ut till enhetscheferna som lämnade det vidare till hemtjänstpersonal. Därefter mejlade enhetscheferna mig kontaktuppgifter till de personer som var intresserade av att delta i intervju. I informationsbrevet framkom det att det var viktigt med minst tio års erfarenhet inom yrket. Sex intervjuer har genomförts med anställda inom hemtjänsten i en mellanstor kommun i Sverige. Det visade sig vid intervjutillfällena att en intervju person hade åtta års erfarenhet inom yrket och att resterande hade minst tio års yrkeserfarenhet av hemtjänstyrket. En intervju person arbetade vid intervjutillfället som vikarierande enhetschef men arbetade senast för två år sedan som undersköterska inom hemtjänsten. Resterande intervju personer arbetade vid intervjutillfällena som vårdbiträde eller undersköterska inom hemtjänsten. Gemensamt för intervju personerna i urvalet är att de arbetar eller har arbetet i

hemtjänsten på olika ställen inom kommunen och att de har minst åtta års erfarenhet av hemtjänstarbete. Intervjuerna ägde rum, efter intervjupersonernas önskemål, på intervjupersonernas arbetsplats. För att undvika att intervjupersonerna skulle påverkas av platsen, vilket är en risk enligt (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011), skedde intervjuerna inom stängda dörrar. Intervjuerna varade mellan trettio och sextio minuter.

Fortsättningsvis kommer intervjupersonerna presenteras som intervjuperson 1, intervjuperson 2, intervjuperson 3, intervjuperson 4, intervjuperson 5 och intervjuperson 6.

4.5 Metodens tillförlitlighet

Enligt Bryman (2011) består tillförlitlighet av kvalitativ metod av fyra delar; trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera.

Bryman (2011) menar att resultatet ska rapporteras till intervjupersonerna för bekräftelse för att öka trovärdigheten. Detta har inte gjorts skriftligt på grund av tidsbrist vilket minskar trovärdigheten för studien. Under intervjutillfällena har sammanfattningar gjorts regelbundet för att intervjupersonerna skulle ges möjlighet att bekräfta att empirin uppfattades riktigt.

Överförbarhet handlar om att forskningen ska kunna överföras till en annan situation (Bryman 2011). Just i kvalitativ forskning kan detta enligt Bryman (2011) vara svårt då fenomen som undersöks ofta är kontextuellt unika. Istället ska redogörelsen av detaljer vara fyllig eller tät för att andra ska kunna bedöma överförbarheten (Bryman 2011). I presentationen av resultatet har jag genom citat och beskrivning av resultat försökt att redogöra för detaljer i intervjupersonernas berättelser så långt som möjligt.

Enligt Bryman (2011) ska forskningsprocessens alla faser noga beskrivas under undersökningens gång för att forskning ska bli pålitlig. Detta har gjorts i metodkapitlet för att öka pålitligheten.

Möjlighet att styrka och konfirmera handlar enligt Bryman (2011) om att forskaren ska försöka säkerställa att denne handlat i god tro eftersom det inte går att vara helt objektiv i samhällslig forskning. Jag är väl medveten om att mina värderingar kan påverka resultatet och har gjort allt för att inte låta detta ske.

4.6 Analys

Vid behandling av data är första steget transkribering, vilket bör göras så fort som möjligt efter en intervju för att minska risken för att materialet omtolkas eller feltolkas (Ahrne & Svensson 2011). Jag har därför transkriberat mina intervjuer direkt i anslutning till intervjuerna. Enligt Ahrne och Svensson (2011) är det fördelaktigt att låta intervjupersonerna ta del av materialet för att få ytterligare kommentarer och feedback. Detta har, som tidigare nämnts, inte gjorts men under intervjuerna gjordes sammanfattningar som intervjupersonerna fick möjlighet att kommentera på.

Nästa steg kan enligt Ahrne och Svensson (2011) vara att ställa sig frågan hur materialet svarar på de frågor som är relevanta i studien och vilka nya frågor som intervjuerna genererar. Till skillnad från en kvantitativ dataanalys finns inga självklara regler för hur en kvalitativ dataanalys ska genomföras (Bryman 2011). En vanlig analysmetod vid kvalitativ forskning är kodning av intervjumaterial som samlats in (Bryman 2011). För att förenkla analysprocessen kodade jag mitt material vilket enligt Bryman (2011) innebär att koda utifrån teman eller generella kategorier som blir synliga i det inhämtade materialet. Detta görs för att öka förståelsen för data och för att förenkla analysen och inte drunkna i data (Bryman 2011)

4.7 Etiska överväganden

Enligt Bryman (2011) är det viktigt att vara medveten om etiska aspekter för att kunna fatta välgrundade beslut om hur undersökningen ska gå till väga på bästa och riktigaste sätt. Etiska beslut ska inte grunda sig på vad som är viktigt för själva forskningen utan ska grunda sig på vad som är rätt och riktigt i förhållande till de som berörs av själva forskningen (May 2001)

Jag är väl medveten om att berörda personer i min undersökning är enskilda individer som kan påverkas på olika sätt av min undersökning under såväl intervjuer som av resultatet av undersökningen. Därför kommer jag noga reflektera över och hålla mig till de etiska principer som gäller för bland annat svensk forskning.

Det finns fyra etiska principer som gäller för svensk forskning, informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet 2002).

Informationskravet handlar enligt Vetenskapsrådet (2002) om att det är forskarens plikt att informera berörda personer om undersökningens syfte, frivillighet till att delta och möjlighet till att avstå. Jag har informerat intervjupersonerna i enlighet med informationskravet om forskningens syfte och om att deras deltagande är helt frivilligt och att de när som helst kan välja att inte delta eller svara. Jag har också informerat intervjupersonerna om hur undersökningen kommer gå till och vilka moment som ingår i enlighet med Vetenskapsrådets (2002) informationskrav.

Samtyckeskravet handlar om att deltagare i en undersökning har rätt att själva bestämma över sin medverkan (Vetenskapsrådet 2002). Jag har därför varit noggrann med att fråga mina utvalda intervjupersoner ifall de verkligen vill och känner sig bekväma med att delta i min undersökning.

Konfidentialitetskravet handlar om att behandla uppgifter om de personer som ingår i en studie med största möjliga konfidentialitet (Vetenskapsrådet 2002). Detta har jag gjort genom att inte nämna några namn eller personuppgifter som kan rubba berörda individers identitet. Jag har heller inte skrivit ut från vilka hemtjänstgrupper intervjupersonerna kommer ifrån. För att själv kunna hålla reda på berörda personer har jag kodat informationen.

Nyttjandekravet ställer enligt Vetenskapsrådet (2002) krav på att uppgifter som samlas in om enskilda individer endast får användas till forskningsändamål. Jag har därför endast använt uppgifter som inhämtas i denna specifika undersökning.

5. Resultat och analys

I detta kapitel presenteras mitt resultat och min analys av resultatet med hjälp av valda delar av den teori och tidigare forskning som presenterats i föregående kapitel. Analysen delas in i två teman, påverkan på yrkesutövandet och innehållet i yrkesutövandet. De två teman delas vidare in i underkategorier som presenteras nedan.

5.1 Påverkan på yrkesutövandet

5.1.1 Organiseringen och styrningen som kontrollverktyg

Foucault (2003) beskriver hur disciplin skapas genom ordning och att detta kan ske genom att anställda placeras ut på specifika platser för att alla ska veta sin plats. Resultatet i denna studie visar att samtliga intervjupersoner beskriver ungefär samma typ av organisering av de arbetsgrupper de ingår i. Intervjupersonerna beskriver att de som arbetar i hemtjänstgrupperna är antingen vårdbiträden eller undersköterskor och att deras chefer är socionomer eller har likvärdig utbildning. Det brukar finnas ett antal planerare som sköter planeringen av arbetspassen och fördelar resurser. Det finns också samordnare som sköter dagens planering och den övergripande samordningen av arbetet. Planeringen sker i ett datasystem som i studien tilldelas det fingerade namnet Jobbmob. Intervjuperson 3 beskriver följande ”Samordnarna och planerarna sitter på ett kontor en bit ifrån arbetsgruppen för att de ska få lugn och ro och kunna sköta sitt arbete med planeringen.” utifrån resultatet framkommer även att samordnaren är den som sköter telefonkontakt med både anställda i hemtjänsten och personer utifrån som exempelvis kunder eller anhöriga till kunder. Detta beskrivs av respondent 6: ”All telefonkontakt sker genom samordnaren, både om kunder eller anhöriga ringer utifrån eller om personal som är ute och jobbar behöver ringa.” Foucaults (2003) beskriver att disciplin skapas genom att alla har sin plats och vet vad som ska göras. Enligt Foucault (2003) är disciplinen tänkt att öka produktiviteten i verksamheten. Citatet från intervjun med intervjuperson 3 visar att organiseringen kontrolleras genom att de anställda har olika arbetsuppgifter som tillhör yrkesutövandet. Utifrån Foucaults teori kan denna typ av kontroll vara ett sätt att skapa disciplin i yrkesutövandet i hemtjänsten. Yrkesutövandet påverkas av kontrollen genom att det kontrolleras hur de anställda är placerade på arbetsplatsen och hur telefonkontakt med hemtjänsten ska gå

tillväga. De flesta intervjupersoner beskriver att de upplever att organiseringen upplevs tydlig och självklar och att det fungerar bra. Resultatet visar att organiseringen av de anställdas funktioner och roller upplevs som kontrollerande i positiv bemärkelse.

Vidare visar resultatet även att det finns en viss struktur i hur scheman fördelas till anställda. Samtliga intervjupersoner berättar att kontinuiteten är viktig och att det därför brukar planeras för att så få anställda som möjligt ska gå till samma kund. Sett ur ett maktperspektiv kan detta även vara ett sätt att skapa ordning och reda i arbetet. Foucault (2003) menar att genom att fördela individer i rummet på ett visst sätt skapas det möjlighet att hålla ordning då det lättare går att veta var individer befinner sig för att kunna kommunicera på ett konstruktivt sätt. En intervjuperson beskriver att kontinuiteten för kunderna blivit viktigare de senaste åren. Nedanstående citat skildrar upplevelsen av detta.

Nu åker vi på ett fåtal rundor. Förr varierade det lite mer och vi kunde välja vilka rundor vi skulle åka på. Vi kunde också byta oftare om vi inte kände för en speciell runda. Till exempel är det vissa rundor som är tyngre än andra för att kunderna på de rundorna har ett omfattande hjälpbehov. Jag kan känna att det känns lite tråkigt ibland och att det kändes mer fritt förr. Men det är också bra för man lär känna kunderna och vet hur de vill ha det (Intervjuperson 6).

Ur detta citat går det att urskilja ett visst motstånd mot planeringen som i detta sammanhang har en kontrollerande funktion då planeringen styr arbetet. Samtidigt finns en förståelse för varför planeringen ser ut på ett visst sätt. Karlsson (2008) menar att anställda oftast strävar efter autonomi samt att kontroll och samtycke är en balansgång i styrning av arbete. Utifrån ovanstående citat skildras ett visst motstånd mot kontrollen men samtidigt är samtycket till planeringen tydlig. Enligt Karlsson (2008) är samtycke en försiktig typ av styrning som handlar om att bland annat skapa engagemang. I detta fall kan samtycket förstås då engagemang skapas genom att det finns en förståelse för varför kontinuiteten är viktig för mottagarna av hjälpen. Kontrollen genom hur hemtjänsten organiseras är tydlig men upplevs inte som särskilt negativ av de anställda.

Samtliga intervjupersoner berättar att de använder datasystemet Jobbmob i arbetet. Personalen loggar in i Jobbmob genom sina telefoner när arbetspasset börjar och loggar ut ur när arbetspasset slutar. I telefonen kommer även dagens schema, som har planerats i datorn, upp. Schemat innehåller alla insatser som ska utföras under dagen. Insatsen beskriver vilken hjälp kunden ska få och i en genomförandeplan, som också finns i telefonen, beskrivs hur insatsen ska utföras.

Det är skönt att allting finns i telefonen och att man inte kan jobba vidare om man inte utfört en insats. Förr använde vi pappersscheman och då var det lätt att missa någon kund eller läsa fel tid till exempel. Det känns som att det är lättare att följa schemat i telefonen, alla insatser kommer efter varandra och måste påbörjas och avslutas innan man kommer vidare (Intervjuperson 6).

I ovanstående citat framför intervjuperson 6 att det är skönt att allting finns i telefonen och det framkommer att det underlättar yrkesutövandet genom att det blir tydligt vad som ska göras. Utifrån citatet kan det tolkas som att kontrollen upplevs som positiv och ett nödvändigt inslag i yrkesutövandet. Jobbmob som respondenten beskriver kan jämföras med det som Foucault beskriver som disciplinär makt. Foucault (2003) beskriver hur ordning skapas i exempelvis industrier. När arbetspasset börjar på en fabrik beskriver Foucault (2003) hur fabriken dörrar öppnas och hur det ringer i en klocka. Detta leder till ordning och disciplin och moment som inte tillhör själva arbetet undviks (Foucault 2003). Flera intervjupersoner i undersökningen vittnar om att det inte finns utrymme för sådant som inte ingår i insatserna som ska utföras. Alltså kan schemat här ses som kontrollerande i den bemärkelsen att kontroll och ordning skapas.

Resultatet visar också att insatserna, som ska utföras under dagen, kommer upp i Jobbmob efter varandra i en viss ordning i enlighet med schemat. Enligt de flesta intervjupersonerna upplevs inte systemet vara anpassat efter innehållet i yrkesutövandet. I arbete med människor krävs enligt intervjupersonerna flexibilitet eftersom hjälpbehovet hos kunderna kan variera från dag till dag. Resultatet visar att organiseringen av schemat i telefonen ställer till det och kan skapa stress och onödiga förseningar. I nedanstående citat från intervjun med intervjuperson 5 framkommer det hur detta kan se ut.

Det leder till stress, bland annat hos personalen. Alltså vet man om att det är en enkel insats, det betyder att det bara är en personal som ska hälsa på kunden eller utföra insatsen hos en kund. Då kan man själv ändra om i planeringen. Man kan ta det viktigaste först och man kan ändra ordningen av insatserna man ska gå på. Men oftast är det inte så. Oftast är det så att man har enkla insatser blandade med dubbla insatser. Det betyder att jag är hos en kund själv och sen nästa kund ska jag besöka med en kollega och blir jag försenad då måste kollegan vänta ut mig och då blir min kollega i sin tur försenad också. Så det skapar ju en kedja som ibland blir jobbig att lösa med tanke på att det här systemet som vi har är så anpassad till effektiviseringen att varje minut ska utnyttjas (Intervjuperson 5).

Kontrollen i yrkesutövandet kan utifrån ovanstående citat upplevas som påtaglig eftersom Jobbmob kontrollerar i vilken följd arbetsinsatserna ska utföras. Jobbmob gör det svårt att styra över arbetet och lägga upp arbetet på ett, utifrån intervjupersonens önskemål, gynnsamt sätt. Utifrån resultatet kan det tolkas som att denna typ av kontroll upplevs som negativ då den skapar hinder i yrkesutövningen genom att den leder till minskad autonomi och dåligt mående i form av stress. Trydegård (2012) beskriver att kontrollen i hemtjänstarbete har ökat i takt med NPM-reformerna samt att den flexibilitet som krävs i hemtjänstarbetet saknas eftersom arbetspasset är uppdelat i små tidsbegränsade enheter. I takt med omorganiseringen inom äldreomsorgen kopplat till NPM har utrymmet för att påverka planeringen och det dagliga arbetet minskat (Strandell 2020). Anställda i hemtjänsten upplever försämrade arbetsvillkor och försämrad arbetsmiljö sedan införandet av affärsmässiga modeller (Trydegård 2012, Strandell 2020). Ovanstående citat visar tydligt hur denna typ av kontrollerande organisering av schema kan skapa problem och hur detta kan upplevas. De flesta intervjupersoner säger att de hade önskat ett mer anpassat datasystem till hemtjänstarbete samt att det saknas autonomi i arbetet eftersom det inte går att styra över hur arbetet ska läggas upp under dagen. Enligt Karlsson (2010) är autonomi i arbetet ett viktigt inslag för att anställda ska känna värdighet. Det finns risk för att anställda gör motstånd om värdighet och autonomi saknas i arbetet. Karlsson (2010) beskriver också att anställdas värdighet ofta hamnar i konflikt med kraven på effektivitet och vinst. Resultatet bekräftar detta då intervjupersonerna vittnar om att kraven på effektivitet skapas stress.

5.1.2 Övervakningen som kontrollverktyg

Det framkommer av resultatet att det sker registreringar i Jobbmob när en insats påbörjas och när en insats avslutas. Registreringarna sker genom att telefonen skannas mot en dosa som finns hemma hos varje kund. Ur resultatet framkommer att registreringarna upplevs som en typ av kontroll i yrkesutövandet. Intervjuperson 6 beskriver detta i intervjun: ”Telefonen skannas mot en dosa som alla kunder har hemma hos sig. Registreringen sker när man påbörjar insatsen och sen när insatsen avslutas. Registreringarna kan sedan övervakas av samordnare och planerarna. ” Resultatet i denna studie visar att registreringarna ska ske på plats i syfte att kontrollera att den anställde faktiskt har varit på plats. Nedan följer en beskrivning av exempel på anledningen till registreringarna

Ja det är både på gott och ont faktiskt. Ja på gott är det för då kan vi härleda till att vi faktiskt har varit där fastän kunden kanske säger att vi inte har varit där men då kan vi ju faktiskt bevisa att det har vi varit. [...] när du taggar in dig i din telefon då står det att du är på plats. Det gör det ju faktiskt. Innan kunde man inte göra det. Innan skrev vi ju på papper och då kunde man ju sätta sig i bilen och bara skriva så idag går det ju att bevisa att man varit där (Intervjuperson 4).

Resultatet kan tolkas som att övervakningen som kontrollverktyg i detta sammanhang upplevs som positivt kopplat till yrkesutövandet då det finns en vinst i att kunna bevisa att insatsen har utförts i enlighet med planeringen. Syftet med övervakningen blir utifrån detta sammanhang begripligt för den anställde. Hjort och Wallqvist (2004) menar att om den anställde kan se att övervakningen ger organisatoriska fördelar och fördelar för den enskilde accepteras övervakningen lättare. Min tolkning av citatet är att den anställde förstår att övervakningen ger organisatoriska fördelar samt fördelar för den anställde själv genom att det går att bevisa att insatsen har utförts på ett korrekt sätt. Ett skäl till övervakning kan vara att skydda organisationen från rättsliga påföljder genom att kunna visa vad som hänt (Ball 2010). Utifrån ovanstående citat tolkar jag det som att det kan bli viktigt i ett rättssäkert sammanhang att kunna bevisa att insatsen utförts hos kunden. Nedan följer ett citat i vilket det beskrivs varför registreringarna ger fördelar

Våra kunder kan ju glömma bort saker. De är alltså vissa som säger: ja men jag har inte haft hjälp, hemtjänsten har inte varit här. Då kan vi gå in på datorn,

det är ju förbyggande både för kunden och för anhöriga. [...] På så sätt kan man skapa trygghet (Intervjuperson 1).

Ovanstående citat visar att intervjupersonen ser fördelar med övervakningen både för organisationen och för sig själv vilket, i enlighet med vad Ball (2010) menar, gör att övervakningen accepteras och uppfattats som meningsfull.

Intervjumaterialet visar även att det går att registrera manuellt i Jobbmob vilket kan göras om man exempelvis glömt att registrera eller om det sker någonting i arbetet som gör att man inte har möjlighet att registrera på grund av tekniska problem. En manuell registrering kan också vara nödvändig om det sker någonting akut som måste åtgärdas innan en automatisk registreringen är möjlig.

Du kan påbörja ett besök även i telefonen utan att du är i hemmet men det syns, i själva programmet på datorn. Till exempel om du registrerar i kundens hem så blir det ett hus om du inte gör det så blir det något annat och då syns det i de registrerade insatser på vilket sätt de är utförda (Intervjuperson 5).

Intervjuperson 5 berättar vidare att dessa registreringar inte ska ske manuellt i första hand eftersom det då inte går att bevisa att insatsen utförs på plats just den tiden som är registrerad i telefonen. I följande citat beskriver intervjuperson 5 att det ska dokumenteras varför en manuell registrering skett. ” [...] måste jag registrera insatsen manuellt då ska jag i regel dokumentera detta i dokumentationsprogrammet, det gick inte att registrera detta.” Detta krav på dokumentation upplevs olika av personalen i undersökningen. Det finns berättelser i undersökningen som tyder på att kravet på registreringar upplevs som negativt och att registreringarna ska ske för att säkerställa att personalen utför insatsen den tiden som det är planerat för. Citatet nedan illustrerar detta.

[...] just det här med att man inte ska starta besöket själv i telefonen utan man ska göra det med den här blippgrejen och det visar att du verkligen varit där. Det är det de vill ha reda på men det känns lite så att jag måste bevisa att jag har varit där just den tiden som jag har varit där då (Intervjuperson 3).

Med ”de” menar intervjupersonen ledningen, alltså att det måste bevisas för ledningen att besöket har ägt rum. Utifrån ovanstående citat är min tolkning att intervjupersonen känner att övervakningen sker delvis för att ledningen inte har

tillit till att anställda sköter arbetet så som det är planerat. Detta kan kopplas till Karlssons (2008) idéer om värdighet. Karlsson (2008) menar att anställda behöver känna tillit från ledningen för att uppleva värdighet och uppleva att arbetet känns meningsfullt. Utifrån denna teori kan det då tolkas som att intervjupersonen inte upplever värdighet i yrkesutövandet på grund av övervakningen som kontrollverktyg i detta sammanhang. Nedan följer ytterligare ett citat som tyder på att den manuella registreringen upplevs som kontrollerande i negativ bemärkelse.

[...] jag har själv inte känt mig kontrollerad förutom de få gångerna när det varit någonting som har hänt. Till exempel har det varit att en kund som har trillat och då har man varit där på plats och så har det inte synt någonstans därför då har man inte tänkt på att man ska registrera insatsen och då var man tvungen att dokumentera det så att de verkligen såg att man var där. För att det som inte är dokumenterat eller registrerat det finns inte och då har man kanske varit där. Så det kan vara lite jobbigt att hantera att man måste bevisa det på något vis (Intervjuperson 5).

Intervjupersonen beskriver att denne känner sig kontrollerad eftersom det måste bevisas för ledningen att insatsen utförts. Karlsson (2008) beskriver att dagens digitaliserade samhälle möjliggör en typ av kontroll som kan upplevas kränkande eftersom den innehåller övervakning och tvång. Intervjupersonen beskriver med ovanstående citat att denne var tvungen att dokumentera för att bevisa. Foucault (2003) beskriver att disciplinär makt handlar om ett lätt tvång samt en ständig övervakning. Utifrån intervjupersonernas beskrivningar möjliggör systemet Jobbmob både tvång och ständig övervakning. Resultat visar att övervakningen och tvånget i yrkesutövandet ibland upplevs kränkande då avsaknaden på tillit från ledningen upplevs vara anledning till övervakningen.

Samtliga intervjupersoner beskriver att arbetet kontrolleras på olika sätt och att kontrollens syfte har olika innebörd. Det framkommer av resultatet att Jobbmob gör det möjligt för samordnare och ledning att övervaka exakt var personal befinner sig samt ifall registreringar skett manuellt eller genom scanning. Vidare förs statistik över registreringarna som sedan används i planering av arbetet och vid budgetering. En intervjuperson berättar att övervakningen genom Jobbmob upplevs påträngande och att det skapar en osäkerhet och rädsla för att göra fel.

Man är hela tiden medveten om att någon kan se var man är och hur lång tid man tar på sig och det gör att man vill hålla sig till den tiden som har planerats ut för insatsen. Jag kan känna att jag ibland skyndar mig för att hinna. Det kan göra mig osäker och det känns som att man inte litar på att vi gör det som behövs. (Intervjuperson 6)

Foucault (2003) beskriver att ordning och disciplin skapas genom total övervakning. Den typ av övervakning som beskrivs i ovanstående citat går att jämföra med vad Foucault (2003) beskriver som panoptisk övervakning. Foucault (2003) beskriver att panoptisk övervakning fungerar kontrollerande genom att den som övervakas är medveten om att övervakaren har möjlighet att se den övervakade när som helst. I ovanstående citat poängteras att det finns en vilja att hålla sig till tiden men också att övervakningen skapar en osäkerhet i yrkesutövandet. Intervjupersonen beskriver att denne ibland skyndar sig på grund av övervakningen. Här blir det tydligt att kraven på effektivitet står i konflikt med anställdas villkor som Karlsson (2008) hävdar är vanligt förekommande i organisationer. Ball (2010) hävdar att överdriven övervakning kan vara skadlig om anställda upplever övervakningen som kontrollerande. Enligt Ball (2010) finns det en risk att övervakningen leder till minskad kreativitet och minskat engagemang. Det finns också en risk att förtroendeförhållanden skadas eftersom övervakningen kan uppfattas vara anledning till att det saknas tillit (Ball 2010). Nedanstående citat skildrar hur övervakningen verkar som kontrollerande i yrkesutövandet.

Det är väldigt svårt. Händer det något så kan du inte bara gå därifrån däremot jobbar man med en maskin och du säger nu är tiden ute du bara stänger av den men det kan man ju inte göra med kunderna. Man gör ju allt för att man ska lämna dem i trygghet. Man måste hålla sig till beslutet för du vet nu tas det statistik på allting och de kollar upp. Du får kundtid och sen får du personal till den tiden (Intervjuperson 1).

Min tolkning av innehållet i ovanstående citat är att ledningens möjlighet till övervakning upplevs kontrollera yrkesutövningen eftersom intervjupersonen säger att det är ett måste att hålla sig till beslut. Alltså ska kunderna helst inte få hjälp med sådant som de inte har rätt till enligt beslut. Enligt Foucault (2003) bidrar panoptisk övervakning till kontroll över arbete och minskar risken för att saker sker som inte hör till arbetsuppgifterna. Det finns även innehåll i ovanstående citat som tyder på att intervjupersonen upplever att det ibland är nödvändigt att gå utanför

beslutet eftersom kundernas behov kräver det. Övervakningen som kontrollverktyg blir här påtaglig.

Det finns berättelser ur intervjumaterialet som tyder på att övervakningen som kontroll är en obehaglig känsla. Nedanstående citat exemplifierar detta.

Ja men bara känslan av att man är kontrollerad hade man ju inte innan eftersom det var ingen som kontrollerade om jag faktiskt var där den tiden eller inte. Utan det var mer att det kändes som att de litade på en mer att det stämde typ (Intervjuperson 3).

Ball (2010) hävdar att det finns en risk att anställda gör motstånd till övervakningen om den uppfattas som frihetsberövande och om det uppfattas som att ledningen utökar kontrollen. Ur ovanstående citat går det att urskilja att kontrollen upplevs vara utökad genom övervakningen. Intervjupersonen beskriver även en känsla av att tillit från ledningen har minskat. Det kan tolkas som att övervakningen uppfattas som frihetsberövande.

5.1.3 Tiden som kontrollverktyg

Under samtliga intervjuer var tiden eller tidsschemat ett återkommande tema som intervjupersonerna upplevde som någonting som är viktigt att ha kontroll över i yrkesutövandet. Nedanstående citat beskriver hur schemat ser ut i Jobbmob.

Först loggar vi in i telefonen och då kommer hela schemat upp. Vilka vi ska besöka och hur många minuter vi ska vara hos kunderna. Exempelvis 15 minuter ska vi stanna där. Sen har vi 15 minuters rapport där vi diskuterar vad som har hänt dagen innan eller under natten. Sen efter 15 minuter går vi ut och jobbar (Intervjuperson 2).

Utifrån berättelsen är det tydligt att tiden kontrolleras genom schemat för arbetet. Arbetsspasset är minutstyrt och uppdelat i enheter som löper efter varandra. Enligt Foucault (2003) är tidsschemat ett gammalt och effektivt sätt att kontrollera verksamheter. Tidsschemat införs för att motverka sysslolöshet genom att tiden delas upp i små enheter av exempelvis minuter. Denna typ av uppdelning av tiden syftar till att bland annat leda till största möjliga snabbhet och effektivitet (Foucault 2003). Trydegård (2010) beskriver att kontrollen inom hemtjänsten har ökat genom att arbetspassen är uppdelade i små tidsbegränsade enheter. Enligt Trydegård (2010) minskar detta autonomin hos anställda inom hemtjänsten. I följande citat

från intervjun med intervjuperson 2 beskrivs hur tiden som kontroll påverkar yrkesutövandet. "[...] jag tyckte det var bättre när vi hade pappersscheman för då kunde vi planera vår tid själva och stanna längre hos en kund om det behövdes. Det går inte nu längre, vi måste kolla tiderna hela tiden." Det blir utifrån citatet tydligt att tidschemat skapar hinder i yrkesutövandet genom att tidsplaneringen gör att det inte är möjligt att hjälpa kunderna med det de behöver hjälp med. Tiden som kontrollverktyg upplevs påverka yrkesutövandet negativt. Ur resultatet framkommer också att tidschemat i hemtjänsten är tajt och att förseningar är vanligt förekommande vilket påverkar yrkesutövandet negativt. Nedanstående citat skildrar detta.

[...] allt i hemtjänsten är mätt, du har insatser hos kunderna som är bestämda på minuten och så är det så att när man börjar sitt arbetspass och någonting krånglar vad det gäller ett program eller nätverket ligger nere så blir det genast en fördröjning. Har man bara en kvart bestämt för att läsa i dokumentationen och det blir en halvtimme betyder det i sin tur att insatsen som man har kvart över eller halv blir försenad och då skapar det genast problem. Allt är ganska så minutiöst styrt tidsmässigt (Intervjuperson 5).

Som tidigare nämnts menar Karlsson (2008) att samtycke till kontroll skapas genom att begränsa anställdas handlingsutrymme men samtidigt skapa utrymme för eget beslutsfattande. Utifrån vad intervjuperson 5 beskriver i ovanstående citat verkar det inte finnas utrymme för eget beslutsfattande utan att yrkesutövandet blir lidande. Resultatet visar här att kontrolleringen av tiden upplevs som ett hinder i yrkesutövningen. Vidare menar Karlsson (2008) att upplevelse av värdighet hänger ihop med autonomi och att autonomi är viktigt för att arbete ska kännas meningsfullt för en medarbetare. Om inte medarbetare känner värdighet och autonomi finns det risk för att medarbetare gör motstånd för sina arbetsvillkor (Karlsson 2008). Ur citatet ovan kan det urskiljas ett visst motstånd eftersom det framkommer att tidsschemat skapar problem.

De flesta intervjupersoner beskriver att det är svårt att ändra i planeringen och att det finns lite utrymme för flexibilitet. Flera intervjupersoner beskriver att de inte är nöjda med systemet som använts och att de hade önskat mer flexibilitet och möjlighet till att kunna ändra om i planeringen. Resultatet visar att intervjupersonerna upplever att de kontrolleras starkt genom styrning av hur tiden

ska användas. Under intervjuerna har jag tagit del av berättelser som handlar om att schemat för dagens arbete pressas hårt för att så mycket som möjligt ska hinnas med. Flera intervjupersoner vittnar om att det inte finns tillräckligt med tid för att utföra arbetet vilket påverkar yrkesutövandet negativt. Detta skildras i nedanstående citat.

Vi upplever stress i hemtjänsten så var det inte innan. Tiden är ibland ganska tajt. Det händer ofta att kunderna vill att vi ska stanna längre. Vi måste säga tyvärr vi måste gå för att andra väntar. Det tycker jag är fel (Intervjuperson 2).

Ur ovanstående citat från intervjun med intervjuperson 2 framkommer det att tiden upplevs kontrolleras starkt eftersom intervjupersonen betonar att det är ett måste att gå vidare till nästa kund. Trydegård (2012) beskriver att anställda inom hemtjänsten upplever minskad autonomi i arbetet kopplat till ökad kontroll och pressat tidsschema. Det framkommer ur ovanstående citat att intervjupersonen tycker att det är fel att tidschemat skapar stress och hinder i yrkesutövandet. Utifrån Karlsson (2008) teori om att samtycke till kontroll kan skapas genom att den enskilde kan se fördelar med kontrollen kan det tolkas som att det är svårt för den anställde att se fördelar med detta pressade tidsschema utifrån organisationens perspektiv.

En intervjuperson berättar att det ofta pratas om effektivitet och budget i arbetsgruppen samt att ledningen antyder att den planerade tiden ska följas i den mån det är möjligt.

Alltså egentligen ska vi vara hos kunderna så länge som det behövs, alltså så lång tid som det tar att utföra insatsen men samtidigt får vi till oss ifrån chefen att vi ska försöka följa tiderna i planeringen. Vi får också beröm om vi går med vinst. Jag tycker det är lite konstigt för ett mål är kundnöjdhet (Intervjuperson 6).

Foucaults (2003) teori om tidschemat handlar om att det är viktigt att tidschemat är precis för att skapa ordning och disciplin samt för att för att skapa effektivitet i arbetet. Utifrån Foucaults tidsschema kan detta ses som ett försök till att skapa effektivitet i arbetet. Karlsson (2008) menar att nästan alla anställda strävar efter inflytande och kontroll över arbetslivet men ofta ser ledningen det som sitt privilegium och att anställdas värdighet och kraven på effektivitet kan hamna i

konflikt med varandra. Från ovanstående citat framkommer det att det är tänkt att den anställde ska stanna så länge som det behövs men samtidigt ska tidsschemat följas. Här blir konflikten mellan anställdas värdighet och kraven på effektivitet tydlig.

Vidare menar Karlsson (2008) att det finns sätt för ledningen att balansera kontroll och motsättningar på ett konstruktivt sätt. Balansen kan uppnås genom att begränsa anställdas handlingsutrymme men samtidigt skapa utrymme för eget beslutsfattande. De flesta intervjupersoner vittnar om att ledningen har förståelse för att ändringar i schemat måste ske eftersom kundernas behov av hjälp styr arbetet. Alltså finns, utifrån intervjupersonernas berättelser, utrymme för eget beslutsfattande också. En del berättelser tyder på att de anställda känner sig trygga i att bedöma hur lång tid en insats ska ta hemma hos en kund även om det inte stämmer överens med planeringen. Här menar intervjuperson att det är själva systemet som ställer till det.

Här jobbar man med människor och då är det viktigt att man inte blir så styrd av elektroniken. Nej nu är tiden ute nu går jag till nästa kund, att man måste ha så mycket självständighet och eget omdöme att man är bestämd och säger till samordnare att nu är läget så här och såhär (Intervjuperson 5).

Det framkommer också ur resultatet att de anställda inom hemtjänsten som har intervjuats upplever att kunderna känner av att det inte finns tillräckligt med tid och att det påverkar yrkesutövandet i negativ bemärkelse. Citatet nedan beskriver att kundernas missnöje över tidsplaneringen går ut över den yrkesutövande.

Det är ju väldigt ofta de får olika tider, inte samma varje morgon och det blir de inte så nöjda med alltid men det är för att planeringen ska kunna gå ihop varje dag antar jag. Det händer rätt ofta att kunderna blir arga på mig då, som kommer, fastän att jag inte har med det att göra för jag kan inte bestämma själv eller så (Intervjuperson 3).

Utifrån resultatet utgår planeringarna av arbetet utifrån att allt går enligt plan under arbetets gång. Intervjupersonernas berättelser visar att det ofta sker saker som inte hör till planeringen och att tidsschemat då inte går ihop. Utifrån ovanstående citat kan det skapa missnöje även hos kunderna som då tar ut detta på den yrkesutövande. Utifrån citatet framkommer dock att den yrkesutövande känner att denne inte har

med planeringen att göra och att denne inte kan påverka planeringen. Vidare berättar intervjuperson 3 om hur detta upplevs: ” [...] alltså man hade ju velat vara längre hos vissa framförallt för att det ska bli en trevlig upplevelse när man gör jobbet. För det är ju ändå deras liv och vardag man kommer till. Ja och för mig med såklart.” Utifrån vad som framkommer ur citatet finns ibland en önskan om mer tid för att yrkesutövandet ska upplevas trevligt. Både Trydegård (2010) och Strandell (2020) beskriver att arbetsvillkoren har förändrats till de sämre inom hemtjänsten under de senaste åren på grund av ökad arbetsbelastning och pressat tidsschema. Ur en del berättelser ur intervjumaterialet framkommer det att de anställda upplever att det inte finns tid till att göra ett bra arbete. Citatet nedan illustrerar detta.

Jag kan känna att jag gör ett sämre arbete för att det är kortare tid för att ibland när man är försenad så får man ju strunta i vissa saker [...] och då känns det ju som att man gör ett sämre arbete när man inte kan göra allt som behövs (Intervjuperson 6).

Det framkommer att intervjupersonen upplever att kvaliteten i arbetet blir sämre eftersom det inte finns tid att utföra ett bra arbete. Trydegård (2010) beskriver att förändringarna inom hemtjänstarbete som skett i syfte att effektivisera har lett till att vårdpersonalens möjligheter att utöva yrkeskunskap minskat eftersom tiden är knapp och arbetet starkt kontrollerat.

5.2 Innehållet i yrkesutövandet

5.2.1 Tekniken som kontrollverktyg

Flera av intervjupersonerna berättar att de upplever att yrkesutövandet har förändrats och att stort fokus läggs på teknik och administrativa uppgifter i syfte att kontrollera verksamheten. Studien visar att intervjupersonerna upplever att själva mötet med individen, i form av den äldre, får mindre och mindre utrymme. I nedanstående citat berättar intervjuperson 4 om hur detta upplevs.

Alltså det är mycket att IT har tagit över, den här teknikbiten tycker jag. Innan var man koncentrerad på vårdtagare hette det ju men det är ju inte så nu. Nu är det ju bara så mycket teknik hit och dit alltså. Innan kunde man mer koncentrera sig på sitt jobb alltså kunderna. Det var ju därför man läste till detta. Nu är det så mycket dokumentation. Ett tag funderade jag att läsa till sköterska men jag vill inte det, jag vill liksom fokusera på kunderna och hjälpa

dem så gott jag kan men nu tycker jag att det kommer mer och mer alltså att vi också ska jobba mer med teknik och det är bara de senaste fem, sex åren kan jag tycka att det är mer och mer åt det hållet (Intervjuperson 4).

Mötet med den äldre, när hemtjänsten ges, övervakas inte på samma sätt som dokumentationen övervakas. Detta resultat stämmer även väl överens med vad Trydegård beskriver i sin artikel. Trydegård (2010) menar att arbetsinnehållet har förändrats över tid och mer fokus läggs på effektivisering av verksamheten än på kvaliteten i vården. Även Kraus (2008) förstärker detta genom att hävda att det sker åtgärder för att effektiviseras inom hemtjänsten och att detta leder till avhumanisering av arbetet. Ball (2010) hävdar att de moment som övervakas kan upplevas som viktigast av den anställde eftersom ledningen väljer att övervaka momenten. Detta skapar en förståelse för intervjupersonernas upplevelser.

Undersökningen visar att innehållet i arbetsuppgifterna upplevs ha förändrats under de senaste åren då det krävs mycket administrativt arbete, som exempelvis registreringar och dokumentation, för att möjliggöra kontroll av verksamheten. I nedanstående citat berättar intervjuperson 5 om när ett system, som användes för registreringar och dokumentation, låg nere och vad intervjupersonen upplevde att det innebar i arbetet och i arbetsmiljön.

Förrförra året var det nog innan vi bytte till Jobbmob och det innebar att programmet ibland inte fungerade, ibland inte på en hel vecka och då var man tvungen att ta till det gamla sättet då, att man jobbade med papper istället för telefonen. Det blev mer muntligt utbyte inte så mycket digitalt i personalgruppen och mellan personalgruppen och samordnare och ledningen. Jag reagerade på att stämningen på den gruppen jag jobbade i då har blivit mycket bättre. Det har varit positivare, mina jobbkompisar har varit gladare än vanligt, de har inte sprungit lika mycket, de har inte tittat lika mycket i telefonen, för det fungerade inte och jag kände att stressen liksom sjönk. Det var inte lika stressigt därför det här med mobiltelefoner i vården, det har skapat även ett mer opersonligt sätt som alltså både anhöriga och kunder har reagerat på [...] när systemet har legat nere så har det blivit annorlunda alltså åt det positiva hållet tycker jag (Intervjuperson 5).

Kraus (2008) menar att den offentliga sektorn har avhumaniserats efter att NPM har implementerats. Ovanstående citat skildrar på vilket sätt hemtjänsten upplevs avhumaniseras, genom tekniken som kontroll. Citatet

tyder på att upplevelsen av arbetet och arbetsmiljön och kunders upplevelser av bemötandet blev till det bättre när systemet, som fungerar som en kontrollfunktion, inte fungerade. Min tolkning av ovanstående citat är att tekniken som kontrollverktyg ibland upplevs som negativ eftersom den leder till avhumanisering. Utifrån vad som framkommer i ovanstående citat är den mänskliga kontakten viktig i hemtjänstens yrkesutövning och kontrollen, genom tekniken, verkar hindra den delen i yrkesutövandet.

I nedanstående citat beskrivs hur yrkesutövandet upplevs ha förändrats genom hårdare kontroll över arbetet.

Innan kunde man ju göra det man skulle och så kunde man sitta och prata en stund. Det kändes ändå som en viktig del i arbetet för att det ska vara trevligt för alla på något vis, både för mig och kunderna. Men nu får man ofta tacka nej när någon vill bjuda på fika till exempel. Förr kunde jag ta det beslutet själv att det var en nödvändig del av arbetet och det kändes som att det var okej men idag känns det inte okej. Tiden är väldigt styrd efter insatserna och det ifrågasätts ofta om man stannat längre än vanligt hos en kund (Intervjuperson 3).

Strandells (2020) studie visar att arbetsvillkoren och innehållet i arbetet har förändrats i takt med införandet av styrmodeller hämtade från NPM. I en jämförelse mellan 2005 och 2015 finns det mindre utrymme för hemtjänstanställda att påverka planeringen och det dagliga arbetet. Vad Strandell (2020) beskriver, om att hemtjänstanställda ges mindre utrymme att påverka det dagliga arbetet, stämmer väl överens med vad ovanstående citat skildrar. Kontrollen blir synlig genom att intervjupersonen beskriver att denne frångått makten över att ta beslut genom kontrollen i schemat. Övervakningen blir också synlig i ovanstående citat. Intervjupersonen beskriver att det ofta ifrågasätts om inte den registrerade tiden hos kunden stämmer överens med den planerade tiden för insatsen. Foucaults (2003) teori om övervakning som maktmedel handlar om att kontroll över arbete och disciplin möjliggörs genom att anställda känner sig övervakade.

5.2.2 Dokumentation som kontrollverktyg

Resultatet visar även att kontrollen och övervakningen i yrkesutövandet för med sig, vad som upplevs som, positiva aspekter. Kvalitetssäkring är en sådan aspekt som upplevs som positiv i yrkesutövandet. Nedanstående citat visar ett exempel på detta.

Jag ser en skillnad i det att det är mycket mer kvalitetssäkrat. Det är mycket mer möjligheter till kontroll. Det är mycket mer möjligheter att hitta hål i systemet liksom nu, att man kan utnyttja tiden på ett bättre sätt nu (Intervjuperson 5).

Trydegård (2012) beskriver att införandet av styrmodeller från affärsvärlden var tänkta att bland annat säkra kvaliteten i hemtjänsten. I ovanstående citat upplevs kontrollen som positiv eftersom den säkrar kvaliteten.

I nedanstående citat följer en beskrivning av hur kontrollen genom dokumentationskrav och kraven på effektivitet upplevs ha påverkat yrkesutövandet.

Det har ju blivit bättre eftersom det har blivit mer effektivt. Sen har det blivit effektivare, tekniken går ju framåt. [...] Man har mer kommunikation. Vi följer upp kunden på ett helt annat sätt med sköterskan, med rehab. [...] Nu är det såhär att nu lägger vi in allt i datorn, sköterskor, chef, vi undersköterskor, samordnare, planerare. Det har blivit mer effektivt, vi har mer möjlighet liksom att följa upp det. Bistånd kan också gå in och kolla. Vi har mer möjlighet. Så på så sätt har det blivit bättre (Intervjuperson 1).

I ovanstående citat framhäver intervjupersonen många fördelar som kontrollen och övervakningen har fört med sig. Intervjupersonen poängterar att kommunikationen och samordningen i verksamheten har blivit bättre med hjälp av dokumentationen. Möjligheten att kontrollera genom att följa upp framhävs här som positiv. Szebehely (2003) beskriver att stort fokus läggs på effektivitet inom hemtjänsten och att kraven på dokumentation har ökat eftersom uppföljning av hjälpbehov hos kunder görs kontinuerligt. Effektiviteten lyfts fram som viktig i ovanstående citat och framhävs som positiv för verksamheten men det framkommer också att dokumentationen skapar möjligheter som öppnar upp för bättre kommunikation vilket upplevs som positivt för verksamheten. När övervakningen upplevs som fördelaktig för verksamheten accepteras den lättare av anställda (Hjort & Wallqvist

2004). Utifrån Karlssons (2008) teori om att kontroll accepteras när den uppfattas som gynnande för verksamheten och den enskilde, kan det tolkas som att intervjupersonen har förståelse för att det är till fördel för verksamheten och den enskilde att denne kontrolleras genom dokumentationskrav.

Att verksamheten kontrolleras genom dokumentationskrav verkar vara något som upplevs positivt över lag utifrån studiens resultat. Nedan följer ytterligare ett citat som beskriver detta.

Någonting som är bra med dokumentationen är till exempel att man vet lite vad som har hänt innan man går hem till en kund och man kan enkelt läsa in sig på det. Förr när vi skrev på papper eller bara berättade för varandra vad som hänt var det nog lättare att någonting missades (Intervjuperson 4).

I ovanstående citat exemplifieras det hur dokumentationen kan underlätta för verksamheten och underlätta för yrkesutövandet genom att arbetet kan förberedas genom inläsning på vad som hänt tidigare. Utifrån citatet kontrolleras yrkesutövandet genom att dokumentationen styr hur arbetet kan förberedas.

6. Slutdiskussioner

I detta kapitel kommer studiens syfte och frågeställningar besvaras utifrån undersökningens resultat. Slutsatser och slutdiskussion kommer att presenteras utifrån studiens analys. Slutligen presenteras förslag på vidare forskning.

Syftet med studien var att undersöka hur personal inom hemtjänsten i en mellanstor kommun upplever att kontroll och övervakning påverkar deras yrkesutövande.

Denna studie visar att personalen upplever kontrollen och övervakningen både som underlättande och hindrande i yrkesutövningen. I analysen kan det urskiljas att kontrollen och övervakningen kan användas för att säkerställa kvaliteten i arbetet men också för att kontrollera att de anställda utför det arbete som krävs av dem. Om informationen från övervakningen används till att säkerställa att arbetet utförs på rätt sätt samt att säkerställa kundernas välbefinnande upplevs kontrollen som något positivt. Alltså när kontrollen upplevs användas till kvalitetssäkring och för att underlätta arbetet upplevs den som något positiv och underlättande i yrkesutövandet.

När personalen beskriver sina upplevelser av tidsschemat handlar berättelserna ofta om upplevelser av stress. Respondenterna berättar att de upplever att de övervakas för att ledningen inte litar på att de gör det som krävs av dem. Resultatet visar att de anställda upplever negativa känslor kring detta samt oro och stress.

De anställda vittnar om att arbetet med människor kräver flexibilitet och anpassning efter situationer eftersom arbetet sker med människor. Det framkommer även av studien att de anställda ibland känner sig övervakade i sitt dagliga arbete och att arbetsledningen har tillgång till information om vad de anställda befinner sig och gör under hela arbetspasset. Ovan nämnd tidigare forskning visar dessutom att överdriven övervakning kan leda till stress och ohälsa. Intervjupersonerna säger att de upplever tidmätningen som stressande då de är rädda för att göra fel samt att det tar tid från kunden. I hemtjänstarbete sker ständigt saker utanför planeringen vilket gör det omöjligt att följa planeringen till punkt och pricka. Därför är de här styrsätt kanske svåra att tillämpa i vården där arbetet kräver stor flexibilitet eftersom arbetsuppgifterna inte är samma från gång till gång. Intervjupersonerna upplever

även att kontrollen påverkar själva innehållet i arbetet då det läggs stort fokus på teknik och då dokumentationskraven är hårda. Studien visar att hemtjänstpersonal upplever att mycket tid läggs på att dokumentera istället för att ägna mer tid åt kunderna. Samtidigt visar resultatet att dokumentationen upplevs som nödvändig och gynnande för både verksamheten och den anställde.

Studien visar också att intervjupersonerna upplever att de är starkt kontrollerade av tidsschemat. Intervjupersonerna beskriver att det är svårt att göra ändringar i tidsschemat eftersom planeringen är stram och tiden precis räcker till de insatser som är planerade. Intervjupersonerna beskriver vidare att detta leder till ökad stress då de tvingas utföra vissa sysslor skyndsamt för att inte bli sena i planeringen. Intervjupersonernas berättelser tyder på att ett visst utrymme och flexibilitet i tidsschemat hade varit önskvärt för att arbetet ska kunna utföras på ett bra sätt för både yrkesutövarna och mottagarna av hemtjänst.

Av studien framkommer att ett mål i verksamheten är kundnöjdhet men även att budget efterföljs. Det framkommer här att hemtjänstpersonalen upplever att kontrollen motverkar målet om kundnöjdhet. Syftet med kontrollen är alltså inte godtagbart av personalen och därmed upplevs kontrollen som negativ. Intervjupersonerna upplever att det är ekonomin som styr istället.

Studien visar även positiva aspekter med kontroll av yrkesutövandet i hemtjänsten. Ur studien framkommer det att det är positivt att det går att gå tillbaka i dokumentationen för att kunna veta vad som skett och ibland för att kunna säkerställa att rätt vård har getts.

Studien skapar en förståelse för hur anställda inom hemtjänst upplever kontroll och övervakning i yrkesutövandet samt hur de upplever att kontrollen påverkar deras yrkesutövande. Studien visar att intervjupersonerna ibland upplever kontroll och övervakning som något negativ och att det i sin tur påverkar deras arbete då de känner att de inte kan gå utanför de insatser de ska göra hos kunderna trots att de beskriver behovet av ett flexibelt arbetssätt då kundernas behov av hjälp inte är detsamma från gång till gång. Hemtjänstpersonal kan även uppleva själva

övervakningen som stressande i sig då de vet att överordnade har tillgång till information om vad de har gjort under dagen.

Studien har bidragit med beskrivning av hur anställda inom hemtjänsten upplever kontroll och övervakning i yrkesutövandet. En fråga som väckts under arbetets gång är hur mottagarna av hemtjänsten upplever att den omsorg och service de får har förändrats över tid i takt med NPM. Detta är mitt förslag på vidare forskning.

Referenslista

Ahrne, G. & Svensson, P. (2011). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Ahrne, G. & Svensson, P. (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Akademikerförbundet SSR & Kommunal. (2013). *Matlåda med eller utan samtal? Om hur villkoren för biståndshandläggare och omsorgspersonal påverkar kvaliteten i äldreomsorgen*. Stockholm: Akademikerförbundet SSR och Kommunal

Almqvist, R. (2006). *New Public Management – om konkurrensutsättning, kontrakt och kontroll*. Malmö: Liber

Aspers, P. (2007). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber

Ball, K. (2010). Workplace surveillance: an overview. *Labor History*, 51 (1): 87–106

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber

Eriksson - Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2011). Intervjuer. I: Ahrne, G. & Svensson, P. (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Foucault, Michel (2003). *Övervakning och straff: fängelsets födelse*. Lund: Arkiv förlag

Hjalmarsson, M. (2009). *Lojalitet och motstånd—anställdas agerande i ett föränderligt hemtjänstarbete*. Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis

Hjort, A. & Wallqvist, A. (2004). *Etik och teknik - om övervakning och kontroll i arbetslivet*. Eskilstuna: Arbetslivsinstitutet och författare. Saltsa.

Hood, C. (1991). A Public Management for all seasons? *Public Administration*, 69: 3-19.

Karlsson, J. (2008). *Den smidiga mellancheferen - och andra motståndsberättelser*. Malmö: Gleerups Utbildning

Kraus, K. (2008). *Sven eller pengarna?: styrningsdilemman i äldrevården*. Stockholm Economic Research Institute, Stockholm School of Economics (EFI)

Lenqvist-Lindén, A. (2010). *Att lägga politiken tillrätta: kommunala chefers professionalisering*. Diss. Örebro: Örebro universitet

May, T. (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Målvqvist, I. Åborg, C. Forsman, M. (2011). *Styrformer och arbetsförhållanden inom vård och omsorg – en kunskapssammanställning om New Public Management*. Stockholm: Karolinska Institutets folkhälsoakademi

Olsson E. Ingvad, B. (2006). Omorganisationer, kvalitet och arbetsmiljö i hemtjänsten under 1990-talet. *Arbets- marknad & arbetsliv*, 12 (1): 5-16

Socialstyrelsen. (2014). *Hemvård – En kartläggning av översikter*. http://www.sbu.se/contentassets/e6c06e9b0d1545aaeb3d2ef44918531/hemvard_2014-12-22.pdf. Hämtat 17-03-06

Strandell, R. (2020). Care workers under pressure – A comparison of the work situation in Swedish home care 2005 and 2015. *Health & Social Care in the Community*, 28 (1): 137-147.

Szebehely, M. (2003). Den nordiska hemtjänsten – bakgrund och omfattning. I: Szebehely, M. (Red.) *Hemhjälp i Norden*. Lund: Studentlitteratur

Trydegård, G-B. (2012). Care work in changing welfare states: Nordic care workers' experiences. *European Journal of Ageing*, 9 (2): 119–129

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

Bilaga 1

Intervjuguide

Bakgrund

- Titel/utbildning?
- Erfarenhet/antal år inom yrket

Yrkesutövandet

- Typisk arbetsdag. Vad är det första du gör? Hur ser dagen ut i stora drag? Vad avslutas dagen med?
- Kontroll i yrkesutövandet och kontroll i verksamheten. Upplever du någon kontroll? Hur sker kontrollen? Varför sker kontrollen? Hur upplevs detta? Hur upplever du att kontrollen påverkar ditt arbete?
- Registreringar i tid och rum. Vad används informationen till? Uppföljning? Mål? Hur får det dig att känna? Hur får det dig att må?
- Dokumentation. Vad används dokumentationen till? Hur upplever du detta?
- Övervakning av arbetet. Hur upplever du övervakningen? Varför sker övervakningen? Upplever du att syftet nås? Godtagbart syfte? Hur upplever du att övervakningen påverkar ditt yrkesutövande? Hur påverkar övervakningen ditt beteende?
- Organiseringen. Sitter ni på särskilda platser? Har ni särskilda arbetsuppgifter? Hur upplever du detta? Positivt eller negativt?

Är det någonting du önskar utveckla eller tillägga?

Bilaga 2

Samtyckesblankett

Samtycke till intervju

Jag har tagit del av information om intervjuernas syfte och ger mitt samtycke till att bli intervjuad. Jag har fått möjlighet att ställa frågor kring uppgiften. Jag är medveten om att min medverkan i intervjun är helt frivillig och att jag när som helst kan avbryta utan att ange anledning. Jag har fått information om att de uppgifter som samlas in om mig kommer att behandlas konfidentiellt, alltså på ett sådant sätt att min identitet inte kommer att kunna avslöjas för obehöriga. Intervjun kommer att förstöras när uppgiften är examinerad.

Ort och

datum _____

—

Förnamn och

efternamn _____

Telefonnummer _____

Namnteckning _____

Detta formulär har upprättats i två exemplar

Bilaga 3

Informationsbrev

Mitt namn är Karolina Larsson. Jag läser min sjätte termin på socionomprogrammet på Lunds universitet på Campus Helsingborg. Jag skriver just nu mitt examensarbete.

Forskning visar att styrning av hemtjänstarbetare har påverkats av företagsvärlden och att kontrollen och övervakning av arbetet har ökat i syfte att effektivisera verksamheten. Syftet med min uppsats är att undersöka hur personal inom hemtjänsten upplever att kontroll och övervakning påverkar deras yrkesutövande. Jag har för avsikt att undersöka detta genom att intervjua vårdbiträden och undersköterskor som arbetar inom hemtjänst. Det är viktigt att ni som deltar i intervjuer har minst tio års erfarenhet av hemtjänstarbete. Dina erfarenheter och kunskaper är viktiga för denna undersökning just för att kunna lyfta fram hur kontroll och övervakning av hemtjänstarbetet upplevs ur ett personalperspektiv.

Deltagandet är helt och hållet frivilligt och det går bra att avbryta när som helst under intervjun utan någon anledning. Intervjuerna kommer att spelas in om samtycke ges. Du kommer också att behandlas helt anonymt i uppsatsen och inga namn eller andra uppgifter kommer att användas som kan avslöja din identitet.

Om du väljer att medverka i en intervju kommer du att kontaktas per telefon för att bestämma en tid och plats för intervjun.

Hälsningar

Karolina Larsson

Campus Helsingborg

Box 882, 251 08 Helsingborg

Telefon: 042-35 65 20