



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

“När hembesöken uteblir” - en kvalitativ
intervjustudie om biståndshandläggares sätt att kommunicera och
samtala med målgruppen äldre under Covid-19.

Dzana Pilic och Elin Wadsten

Kandidatuppsats (SOPA63)

VT 2021

Handledare: Maria Söderberg

Sammanfattning

Syftet med denna studie var att undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen upplever och beskriver den inverkan som pandemins restriktioner har haft på sättet att kommunicera och samtala med äldre under Covid-19 och vilka förändringar som uteblivna hembesök har medfört. Studien och dess resultat bygger på en kvalitativ undersökning i form av sju semistrukturerade intervjuer med biståndshandläggare från södra delen av Sverige. Empirin och studiens resultat har tolkats och analyserats med hjälp av tematisk analys. Resultatet visar att avsaknaden av hembesök och det förändrade kommunikationssättet har orsakat svårigheter för biståndshandläggaren att förstå och göra en bra bedömning av den äldres behov och situation. Resultatet i studien visar även att innehållet i kommunikationen mellan den äldre och biståndshandläggaren har förändrats. De äldre har i kontakten med biståndshandläggaren uttryckt mer känslor av oro, bekymmer och ensamhet i jämförelse med innan pandemin.

Nyckelord: Covid-19, Biståndshandläggare, Äldre, Socialt arbete, Pandemi, Kommunikation

Abstract

Author(s): Dzana Pilic and Elin Wadsten

Title: “ **When home-visits are absent**” - A qualitative interview study about case managers and how they communicate and converse with elderly during Covid-19.

Supervisor: Maria Söderberg

Assessor: Johan Cronehed

The aim of this study was to investigate how case managers in the eldercare experience and describe the effect that the pandemic restrictions have had on communication and on the ways case managers communicate with the elderly and what changes absent home visits have caused. The study and its results are based on seven qualitative interviews with case managers in Sweden. Thematic analysis has been used to analyze the empiricism and results of the study. The results show that the lack of home visits and the changed ways of communicating makes it more difficult for the case manager to understand the elderly person's needs and situation. The results also show that the elderly, when in contact with case managers, have expressed more worries, concerns and feelings of loneliness in relation to before the pandemic.

Keywords: Covid-19, Care managers, Elderly, Social work, Pandemic, Communication

Förord

Vi skulle först och främst vilja rikta ett stort tack till alla våra respondenter som tagit sig tiden att medverka i intervjuer och på så sätt möjliggjort denna studie. Det har varit lärorikt för oss att få vara med och ta del av era upplevelser och tankar. Såklart vill vi även tacka vår handledare Maria Söderberg som under studiens gång varit ett stort stöd för oss. Vi vill tacka för ditt engagemang och dina råd som väglett oss i skrivandet!

Tack!

Dzana Pilic & Elin Wadsten

Helsingborg, Maj 2021

Innehållsförteckning

Inledning	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	7
1.4 Biståndshandläggarens uppdrag	7
1.5 ÄBIC/IBIC	9
1.6 Definition av studiens centrala begrepp	10
Tidigare forskning	11
2.1 Digital kommunikation under Covid-19 och äldre	12
2.2 Det fysiska mötet och kroppsspråkets betydelse för kommunikation	14
Teori	15
3.1 Habermas kommunikativa handlingsteori	16
3.2 Gräsrotsbyråkrater och handlingsutrymme	17
Metod	18
4.1 Metodval	18
4.2 Urval	19
4.3 Insamling av data	20
4.4 Databearbetning och analysmetod	21
4.5 Förförståelse	22
4.6 Arbetsfördelning	23
4.7 Etiska överväganden	24
Resultat och analys	25
5.1 Det fysiska mötets betydelse	26
5.2 Bristande kommunikation och samförstånd	29
5.3 Förändrat handlingsutrymme	32
Avslutande diskussion	34
6.1 Resultatdiskussion	34
6.2 Metoddiskussion	39
6.3 Slutsatser och vidare forskning	42
Referenser	44
Bilagor 1-3	48
Bilaga 1- Intervjuguide	48
Bilaga 2- Informationsblad	50
Bilaga 3- Samtyckesblankett	51

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Världshälsoorganisationen klassificerade Coronaviruset som en pandemi den 11 mars 2020 (Världshälsoorganisationen, 2020) och viruset har sedan dess präglat enskilda människors liv och medfört en hel del omständigheter och konsekvenser i samhället, inte minst inom socialt arbete och äldreomsorg. Folkhälsomyndigheten framför att risken för att bli svårt sjuk i Covid-19 ökar med åldern och personer över 70 år har därför kategoriserats som en riskgrupp. Sedan i mars 2020 har riskgrupper, däribland personer över 70 år, fått förhålla sig till rekommendationer om att begränsa sina sociala kontakter, undvika att träffa andra personer än de inom hushållet samt undvika platser med trängsel. Detta i syfte att minska risken för att bli smittad av viruset (Folkhälsomyndigheten, 2020a). Folkhälsomyndigheten framhåller även vikten av att så många som möjligt ska arbeta hemifrån om möjligheten finns som ett led i att minska smittspridningen (Folkhälsomyndigheten, 2020b).

De allmänna rekommendationerna och restriktionerna har således även lett till att olika samhällsfunktioner som kommer i kontakt med personer som tillhör riskgrupper måste vidta åtgärder och ändra arbetssätt för att minimera att smittan sprids (Folkhälsomyndigheten, 2020c). Myndighetspersoner som kommer i kontakt med riskgruppen äldre är biståndshandläggare. En biståndshandläggare arbetar med äldre personer och har ett ansvar att utreda, bedöma och fatta beslut om den äldres behov av stöd och service enligt socialtjänstlagen (SFS 2001:453). En biståndshandläggare möter den äldre ofta genom hembesök för att med egna observationer samla in information kring den äldres hjälpbehov och förhållanden i syfte att komma fram till vad den äldre kan behöva för hjälp. Ett vanligt inslag under hembesöken är även att biståndshandläggaren arbetar motivationsfrämjande och stödjande för att få äldre att vilja ta emot hjälp (Dunér & Nordström, 2005).

En studie visar att distans och hemarbete har ökat under pandemin som ett resultat av rådande restriktioner om fysisk distansering (Nagel, 2020). En annan studie visar att många äldre har

använt sig allt mer av digitala medel i vardagen som ett sätt att upprätthålla sina sociala kontakter, utföra vardagliga sysslor och ta kontakt med sjukvård och andra myndigheter i syfte att undvika att fysiskt vistas bland andra under pandemin (Csesznek, Cersosim och Landolfi, 2020). Pandemins restriktioner har uppenbart medfört att människor och främst äldre inte längre kan fysiskt mötas, kommunicera och samtala med andra på samma sätt som tidigare och samhällsfunktioner har fått ställa om och anpassa sig till de rådande restriktionerna. Författarna i denna studie avser därför att undersöka vilken inverkan dessa restriktioner har haft på det sociala arbetet med målgruppen äldre, närmare bestämt den inverkan pandemins restriktioner har haft på biståndshandläggarens sätt att kommunicera och samtala med den äldre under pandemin i en svensk kontext.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen upplever och beskriver vilken inverkan pandemins restriktioner har haft på sättet att kommunicera och samtala med äldre och vilka förändringar som uteblivna hembesök har medfört.

1.3 Frågeställningar

- Hur har biståndshandläggaren gått tillväga för att få kontakt och kommunicera med den äldre under pandemin och vilka konsekvenser kan detta tillvägagångssätt få?
- Hur uppfattar biståndshandläggaren att innehållet i kommunikationen med de äldre har påverkats av pandemin?
- Vilka förändringar beskriver biståndshandläggaren att uteblivna hembesök har medfört?

1.4 Biståndshandläggarens uppdrag

I Sverige ska arbetet och omsorgen av äldre människor inriktas så att äldre får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande enligt 5 kap. 1§ Socialtjänstlagen. Äldre ska genom beviljade insatser från kommunen tillförsäkras en skälig levnadsnivå och insatserna ska utformas så att det stärker möjligheten att leva ett självständigt liv enligt 4 kap 1§ SoL. I socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2012:3) står det skrivet att arbetet med äldre ska grundas på respekt för bland annat rätten till självbestämmande, delaktighet och integritet. Som biståndshandläggare

är det viktigt att man har kunskap om de lagar som berör äldreomsorgen och deras arbete för att på bästa sätt kunna stödja och hjälpa den äldre att få den hjälp utifrån de kommunala riktlinjerna för stöd och service. Biståndshandläggare arbetar huvudsakligen utifrån socialtjänstlagen där beslut fattas om insatser för den äldre (Dunér & Nordström, 2005).

Biståndshandläggarens uppdrag att bedöma behov och fatta beslut om bistånd är en uppgift som kräver omfattande kunskap inom flera områden (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). Författarna beskriver att biståndshandläggaren behöver kunskaper i dels juridik och om utredningsmetodik för att kunna kartlägga och samla information om den äldres behov och situation. Att utreda den äldres behov förutsätter kunskap om äldre och åldrande, om samtal och förhållningssätt samt bemötande (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). Författarna framför att rollen som biståndshandläggare inte bara handlar om denna typ av kunskap utan att också kunna hantera och tillämpa den kunskapen i förhållande till den äldre, närstående och andra professioner samt överordnade.

Lindelöf & Rönnbäck (2007) beskriver att för att få rätt till bistånd behöver den äldre själv, eller med hjälp av en legal ställföreträdare, ansöka om hjälp. En biståndshandläggare är den person som sedan inleder och handlägger en utredning för att kartlägga den äldres behov, som sedan prövas mot socialtjänstlagens kriterier och kommunala riktlinjer (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). I utredningens första fas ska biståndshandläggaren samla in uppgifter om den äldres behov och situation. Hur omfattande insamlingen behöver vara står i relation till vad ansökan gäller samt hur komplext ärendet är. Det är den äldres behov och situation samt resurser i omgivningen som biståndshandläggaren behöver ta reda på med hjälp av olika kartläggningsmetoder. Författarna nämner telefonsamtal och observation i form av hembesök som vanliga tillvägagångssätt i utredningen. Hembesöket är ett möte mellan biståndshandläggaren, den äldre och ofta närstående i den hjälpsökandes bostad. Författarna framhåller att hembesöket ger biståndshandläggaren goda förutsättningar för att inhämta information kring den äldres hjälpbehov samt hur han eller hon hanterar vardagliga situationer (Lindelöf & Rönnbäck, 2007).

Dunér (2020) betonar att observation är en betydelsefull arbetsmetod som fyller flera viktiga funktioner för utredningen. Författaren framför att biståndshandläggaren observerar den

äldres fysiska och sociala sammanhang under hembesöken i syfte att få en förståelse för hur den äldres förmåga ter sig i hemmet. Observationerna ger en ökad kunskap om den äldres hälsotillstånd, livshistoria och hemmiljö vilket väcker frågor och information som annars kan vara svårt att ställa frågor om (Dunér, 2020).

Utredningens andra fas består enligt Lindelöf & Rönnbäck (2007) sedan av bedömning och analys av de insamlade uppgifterna om den äldres behov, livssituation och omgivning och ställning ska tas till om behoven kan tillgodoses på annat sätt eller om den äldre behöver de ansökta insatserna för att tillförsäkras en skälig levnadsnivå (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). Ställning ska även tas till om behoven anses vara skäliga. Beslutet som fattas av biståndshandläggaren ska i sin tur dokumenteras. Det ska framgå vad som har beslutats, vem beslutet avser, när beslutet fattades och av vem samt vilket lagrum som använts (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). Beslut som fattas enligt socialtjänstlagen om kommunala biståndsinsatser kan i sin tur överklagas av den äldre till förvaltningsrätten (Sveriges domstolar, 2019).

1.5 ÄBIC/IBIC

Under denna rubrik i inledningskapitlet beskrivs ÄBIC/IBIC i syfte att förstå den arbetsmodell som biståndshandläggare arbetar utifrån samt för att förstå vikten av en rätt behovsbedömning kring den äldres behov. Information om individens behov i centrum bedömdes som relevant för studien då samtliga respondenter i studien arbetar utifrån denna arbetsmodell.

På uppdrag av regeringen arbetade socialstyrelsen fram en nationell arbetsmodell. Detta gjordes mellan år 2008 och 2012 och skulle användas för att beskriva och dokumentera den äldres behov och dennes bestämda och utförda insatser. Arbetsmodellen fick namnet ÄBIC som står för äldres behov i centrum, men efter ett utvecklingsarbete av modellen ändrades namnet till IBIC, individens behov i centrum, eftersom att modellen skulle omfatta alla vuxna personer som oavsett ålder är i behov av stöd utifrån SoL och LSS i sitt vardagliga liv (Socialstyrelsen, 2021). Individens behov i centrum, IBIC, kan förklaras som en arbetsmodell som används för att beskriva och dokumentera den äldres behov, resurser, mål och resultat av insatser. Modellen ska även ge stöd för en gemensam syn på hur individen fungerar i det vardagliga livet. IBIC används av både biståndshandläggare och utförare och

dokumentationen skrivs med ett gemensamt språk för att innehållet och uppgifterna ska bli mer enhetliga och underlätta insatsbeslutet för den äldre, oavsett hur många olika aktörer som är involverade i bedömningen. De som arbetar utifrån IBIC arbetar behovsinriktat med individen i centrum, dokumenterar med ett nationellt fackspråk i både handläggning och genomförande och följer genom ett systematiskt arbetssätt upp individens resultat och värderar den äldres måluppfyllelse (Socialstyrelsen, 2021).

IBIC togs fram av socialstyrelsen i syftet att utveckla bättre uppföljningar och för att enklare identifiera och uppmärksamma öppna jämförelser inom vården och äldreomsorgen.

Handläggare och utförare behöver göra sig underrättade om individens behov och i vilken utsträckning detta begränsar dennes vardagliga liv för att förstå individens behov av stöd. I denna process är det viktigt att ta reda på vilka resurser individen själv har och vilken önskad målbild som individen eller anhöriga har kring den eventuella insatsen. Genom IBIC blir individens resurser, behov och mål uppmärksammade och synliggjorda vilket kan ge stöd vid val av lämpliga insatser och metoder. Modellen synliggör även vilken kompetens som är nödvändig för att kunna tillgodose individens behov, men också för att stärka de resurser som individen själv har. Det blir därigenom möjligt att över tid följa upp individens behov, vilket är behövligt för att individen och verksamheten som uträttat stödet ska få kännedom om de beslutade insatserna har gett önskat resultat (Socialstyrelsen, 2021).

1.6 Definition av studiens centrala begrepp

Pandemi

Världshälsoorganisationen definierar en pandemi som en global spridning av ett nyttkommet virus. När ett nytt influensavirus uppenbarar sig och sprider sig över stora delar av världen eller hela världen och människor inte har en immunitet mot viruset, uppstår en influensapandemi (Världshälsoorganisationen, 2021).

Covid-19

I slutet av år 2019 identifierades ett nytt influensavirus i staden Wuhan i Kina och fick benämningen SARS-CoV-2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2). Coronaviruset som orsakar sjukdomen Covid-19 kan ge en rad olika symptom som påminner om förkylningssymptom. Viruset kan orsaka feber, andningsbesvär samt lunginflammation. De

som främst drabbas av allvarlig Covid-19 är äldre och personer med bakomliggande sjukdomar (Folkhälsomyndigheten, 2020c).

Den äldre

Världshälsoorganisationen (2014) definierar och delar in äldre i två kategorier, dels *yngre äldre* (personer mellan 65–79 år) och *äldre äldre* (personer över 80 år). I denna studie kommer vi att benämna den äldre personen som ”den äldre” vilket syftar till den person som kommer i kontakt med biståndshandläggaren inom äldreomsorgen i åldern 65 och uppåt.

Kommunikation

Med kommunikation avser vi uppsatsskribenter i denna studie det verbala och ickeverbala utbyte som sker i mötet mellan biståndshandläggaren och den äldre personen.

2. Tidigare forskning

I sökandet efter tidigare forskning inom området för biståndshandläggning under Covid-19 upptäckte vi uppsatsskribenter att ämnet var begränsat och att inga vetenskapliga artiklar som berör ämnet kunde hittas. Bristen på forskning och kunskap inom detta område var en av anledningarna till varför vi ville undersöka ämnet närmare och därav även relevansen för vår uppsats inom ämnet. Artiklarna som har sökts fram berör äldres kunskap och tillgång till digital kommunikation, det fysiska mötet och kroppsspråkets betydelse för kommunikation, detta i syfte att förstå innebörden av det uteblivna fysiska mötet mellan biståndshandläggaren och den äldre. Sökandet efter den forskning och de skrifter som återopas nedan har skett med hjälp av databaserna LubSearch och Libris. Genom att söka på nyckelorden Covid-19, Biståndshandläggare, Äldre, Socialt arbete, Pandemi, Kommunikation och även de engelska nyckelorden Covid-19, Case managers, Elderly, Social work, Pandemic, Communication har vi letat fram de skrifter som presenteras i detta kapitel. All forskning som presenteras är peer-reviewed, vilket innebär att forskningen har genomgått en process där vetenskapliga publikationer, innan de publiceras, läses och granskas av ämnesexperter inom det berörda området.

2.1 Digital kommunikation under Covid-19 och äldre

Covid-19 pandemin har medfört stora förändringar för enskilda människors liv när "lockdowns" och rekommendationer om fysisk distansering har lett till isolering, försämrad världsekonomi och begränsning av många människors tillgänglighet avseende hälsa och sjukvård, framför Jaarsveld (2020). I sin artikel beskriver hon hur äldre människor har påverkats av pandemin och att de inte har kunnat dra samma fördelar av den digitala teknologin som den övriga befolkningen i samhället har kunnat, med anledning av att äldre inte har samma tillgång till och kunskap om digital teknologi som yngre personer har.

Jaarsveld (2020) framför att åtgärderna som vidtagits under pandemin har varit nödvändiga i syfte att minimera spridningen av viruset, men att de fysiska, psykiska och sociala effekterna har för många äldre varit minst lika förödande. Som svar på konsekvenserna av att fysiskt distansera sig har teknologi och digitala kommunikationssätt utvecklats och använts allt mer frekvent som en möjlighet att fortsatt kunna hålla kontakt med vänner och familj, upprätthålla vardagliga sysslor fast på distans och liknande. Författaren förklarar även att virtuell socialisering och olika online-events har blivit allt vanligare, att skolor och universitet har använt sig av distansundervisning i form av onlineklasser och att även hälso- och sjukvården samt andra myndigheter har kommit på nya digitala lösningar så att hjälp och stöd blir mer lättillgängligt för dem som vill undvika att vistas bland andra. Jaarsveld (2020) menar att detta resulterar i en paradoxal situation, då den populationen som blir mest påverkad av pandemin är även dem som blir minst hjälpta och drar minst nytta av de digitala lösningarna.

Jaarsveld (2020) framför att avsaknaden av kunskap och tillgång till digital teknologi bland äldre inte är något nytt problem och att det under Covid-19 har blivit desto mer uppenbart. Jaarsveld (2020) framhåller även att många äldre inte har kunnat använda sig av, eller ens fått kännedom om de digitala åtgärder som införts för att underlätta och hjälpa till under pandemin. Sammanfattningsvis vill författaren belysa att det behöver riktas en större uppmärksamhet och mer resurser för att öka kunskapen om digital teknologi bland äldre människor så att den digitala klyftan minskar, inte minst under en pandemi där äldre har som störst behov av hjälpmedlen.

En annan artikel fokuserar på samma område, nämligen hur äldre med hjälp av mer kunskap om teknologi kan dra stora fördelar av att använda digitala kommunikationssätt som ett sätt att upprätthålla en god fysisk och psykisk hälsa även under omständigheter som medför att fysiskt distansera sig från andra. Csesznek, Cersosim och Landolfi (2020) framför att människor har under pandemin uppmanats att stanna hemma och minimera kontakten med andra i syfte att minska smittspridningen. Att stanna hemma för äldre människor kan enligt Csesznek, Cersosim och Landolfi (2020) innebära ett minskat antal sociala kontakter, kontrollbesök inom vården för medicinska bedömningar, minskad hjälp från anhöriga och omsorgspersonal. Författarna beskriver vidare Covid-19 och dess inverkan på äldre i Italien och Rumänien under den tid då det var krav på karantän och äldre endast fick vistas några timmar om dagen utanför hemmet. Csesznek, Cersosim och Landolfi (2020) vill belysa att äldre, med hjälp av rätt kunskap, kan upprätthålla viktiga kontakter med anhöriga, sjukvården och andra myndigheter hemifrån även under fysisk distansering ifall de introduceras och får kunskap om digitala kommunikationssätt. I artikeln står det skrivet att många äldre som har tillgång till och kunskap om digital teknologi har levt relativt självständigt under Covid-19 tack vare sociala medier och digitala kommunikationssätt och att dessa äldre har kunnat beställa hem matvaror online, hålla kontakt med barn och barnbarn och kontakta hälso- och sjukvården och andra myndigheter samtidigt som att hålla en fysisk distansering. Csesznek, Cersosim och Landolfi (2020) framhåller att äldre med hjälp av digital teknologi kan fortsatt fysiskt distansera sig hemifrån samtidigt som det går att upprätthålla viktiga kontakter och en god hälsa.

I Kina har landets socialarbetare å andra sidan kunnat dra nytta av digital teknologi och digitala kommunikationssätt som ett sätt att motverka pandemins negativa konsekvenser för äldre som befinner sig hemma. I en artikel av Lin & Yin (2020) framgår hur socialarbetare har använt sig av onlinechattar, telefonkontakt och andra fysiskt kontaktfria metoder för att säkerställa att äldre mår bra, ifall de befann sig hemma eller hade särskilda behov. Med hjälp av de digitala kommunikationssätten kunde socialarbetare få kontakt med äldre och ge information om viruset och restriktionerna och på så sätt minska rädsla och ångest. Socialarbetarna skapade onlinegrupper där de höll kontakt med dem äldre varje dag och genomförde olika fysiska aktiviteter via videolänk i syfte att uppmärksamma och tillgodose behov, så som ifall de behövde hjälp med att städa, få hem matvaror eller liknande. Artikeln

visar att äldre som har tillgång till och kunskap om digitala kommunikationssätt kan upprätthålla kontakter och få vissa behov tillgodosedda i en större utsträckning än äldre som inte har det.

2.2 Det fysiska mötet och kroppsspråkets betydelse för kommunikation

I ett flertalet forskningsartiklar presenteras hur valet av kommunikationssätt och kroppsspråket är en avgörande faktor för hur information når fram och hur människor förstår varandra. Patel (2014) skriver i sin artikel om kroppsspråket och hur det bidrar till en effektiv kommunikation mellan människor. I artikeln förklarar hon ordet kommunikation som ett sätt att förmedla ideer, tankar, känslor och attityder både verbalt och ickeverbalt. Den verbala kommunikationen handlar om ord och den ickeverbala kommunikationen innefattar all typ av kommunikation som sker med hjälp av kroppsspråket. Den ickeverbala kommunikationen förmedlar rörelser och gester istället för ord eller som en förtydning av uttryckta ord. Patel (2014) förklarar att kroppsspråket innehåller allt ifrån små subtila, omedvetna rörelser i ansiktet till större gester och att dessa förtydligar 50% eller mer av vad vi försöker kommunicera till andra människor. Vidare framför Patel (2014) att ett flertal studier visar att 38% av den information som vi förmedlar till en annan människa utgörs av hur vi pratar, vårt engagemang, dialekt, hur vi uttrycker oss, hur högt vi talar och hur bra vi hörs och att 55% av informationen förmedlas via kroppsspråket i form av hållning, kroppsposition, ögonkontakt, ansiktsuttryck, kroppsrorelser, gester, fysisk kontakt med mera. Patel (2014) går vidare in på de olika delarna av kroppsspråket och nämner bland annat ansiktsuttrycket och att detta förmedlar en människas känslor, attityder, avsikter med mera, något som innehåller viktig information för en välfungerande kommunikation. Författaren förklarar att ansiktsuttrycket avslöjar hur vi känner inombords oavsett hur väl vi försöker dölja det, vilket spelar en viktig roll i kommunikationen mellan människor och hur vi förstår varandra.

Pease och Pease (2006) berör i sin forskning kroppsspråkets betydelse för en tydlig kommunikation och hur vi kan förstå den vi pratar med med hjälp av kroppsspråket. Författarna menar att man måste se personens kroppsspråk och kroppsliga uttryck för att få en fullständig förståelse för vad en person egentligen menar. Med hjälp av kroppsspråket kan man se hur en person känner, förklarar Pease och Pease (2006). Om det personen säger inte överensstämmer med personens kroppsspråk kan detta signalera att personen i fråga inte

menar det han eller hon uppger. Vidare framgår av Pease och Pease (2006) att ansiktsuttrycket är det viktigaste kroppsspråket då dem menar att människan helt kan avläsas med hjälp av ansiktsuttrycket och då främst leendet, då leendet talar om vad motparten känner.

I en studie gjord av Goodman-Deane, et al. (2016) presenteras hur digitala kommunikationssätt påverkar relationer. Med hjälp av en surveyenkät som 3421 personer från Australien, Storbritannien och USA besvarade, undersöktes hur digitala kommunikationssätt påverkar våra relationer med andra människor. Resultatet visade att kommunikationssätt som är verbala och skapar fysisk närvaro associerades med en positiv tillfredsställelse i relationer och relationsskapande, då dessa kommunikationssätten förmedlar ansiktsuttryck, gester, miner och röstlägen gentemot den andra personen. Digitala kommunikationssätt som å andra sidan inte innehöll funktioner där människor kunde mötas ansikte-mot-ansikte var istället negativt för relationerna, då dessa inte kunde förmedla samma innehåll. Goodman-Deane, et al. (2016) summerar studien med att digitala kommunikationssätt inte till fullo kan ersätta en ansikte-mot-ansikte kommunikation då den digitala kommunikationen inte rymmer alla aspekter som ett fysiskt möte gör.

Även Kayworth och Leidner (2000) lyfter fram att digitala kommunikationsverktyg inte kan förmedla och kommunicera en människas känslor och kroppsspråk på samma sätt som när två personer befinner sig fysiskt tillsammans. De två författarna har i sin avhandling undersökt hur digitalt teamarbete skiljer sig gentemot fysiskt teamarbete, där människor arbetar tillsammans och möts ansikte-mot-ansikte. Genom att undersöka ett globalt teamprojekt med personer från flera delar av världen, kunde Kayworth och Leidner (2000) konstatera att de team som höll kontakt via bland annat mail och telefon hade en begränsad kommunikation och den ickeverbala kommunikationen som förmedlar ansiktsuttryck, gester, och röstlägen kunde bli förvrängd eller gå förlorad, något som det i ett ansikte-mot-ansikte möte inte gör.

3. Teori

I denna studie har vi uppsatsskribenter valt att använda oss av en induktiv ansats, vilket innebär att vi först utgick ifrån den insamlade empirin för att sedan relatera innehållet i empirin till passande teorier. Bryman (2011) förklarar induktion som ett angreppssätt som har sin utgångspunkt i det empiriska materialet där teorin är resultatet av en undersökning. Till en början försökte vi söka efter lämpliga teorier parallellt som intervjuerna hölls, något som vi sedan insåg var utmanande eftersom det inte fanns ett färdigt material att utgå ifrån. Vi valde därför att söka efter teorier när intervjuer och transkribering var klart för att enklare kunna identifiera vad som var mest återkommande i texten och på så sätt hitta teorier som kunde kopplas till materialet. Vi har således utgått från allt insamlat material samt ifrån studiens syfte och frågeställningar för att hitta passande teorier som kan tillämpas i denna studie. Habermas (1996) teori om kommunikativt handlande ansågs vara relevant för studien eftersom studiens syfte och frågeställningar bygger på att undersöka sättet att kommunicera och samtala med den äldre under pandemin vilket gjorde teorin applicerbar. Lipskys teori om gräsrotsbyråkrater bedömdes vara relevant för studien och direkt applicerbar på studiens frågeställning om uteblivna hembesök och används för att skapa en förståelse för vilka förändringar ett begränsat handlingsutrymme kan medföra.

3.1 Habermas kommunikativa handlingsteori

Vi har använt sig utav Habermas (1996) kommunikativa handlingsteori och hans resonemang om samförstånd och kommunikativt handlande. Teorin har använts för att förstå och analysera respondenternas upplevelser kring sättet att kommunicera och samtala med den äldre under pandemin samt respondenternas beskrivning av de förändringar som uteblivna hembesök har medfört.

Kommunikativt handlande och samförstånd

Habermas (1996) teori om kommunikativt handlande fokuserar på den språkliga förståelsen mellan individer. Habermas betonar att kärnan för alla handlingar är kommunikation. En kommunikativ handling sker när två olika aktörer samarbetar för att samordna sina handlingar för att sedan tillsammans utföra en gemensam handling. Detta benämner Habermas (1996) som *social handling*. Den sociala handlingen kan endast förverkligas när de två aktörerna

förstår varandra och har åstadkommit ett gemensamt vetande och samförstånd. I vår studie avses med aktörer biståndshandläggaren och den äldre. Den sociala handlingen kan resultera i ett kommunikativt handlande vilket innebär att deltagarna i interaktionen strävar efter att i samförstånd med varandra genomföra sina handlingsplaner. För att åstadkomma samförståndet måste deltagarna genom en dialog uppnå en förståelse som är ömsesidig. Habermas (1996) resonemang om den sociala handlingen kan kopplas till den handling som sker mellan biståndshandläggaren och den äldre när dessa två förstår varandra och åstadkommer gemensamt samförstånd under uppföljningar, vårdplaneringsmöten och hembesök. Samförståndet existerar enligt Habermas inte om aktörerna endast delar gemensamma åsikter, utan de måste acceptera vetandet som giltigt för alla. Varje individ som handlar kommunikativt måste i sin kommunikation ta hänsyn till fyra giltighetsanspråk, nämligen anspråk på sanning, förståelighet, riktighet och sannfärdighet. Det kommunikativa handlandet och det gemensamma samförståndet visar sig ständigt vara viktigt i yrkesrollen som biståndshandläggare. Under exempelvis vårdplaneringsmöten och hembesök är samförståndet speciellt viktigt eftersom biståndshandläggaren och den äldre i ett sådant möte tillsammans ska uppnå en förståelse kring den äldres situation och kommunicera kring vilka insatser som är fördelaktiga och lämpliga för den äldre som söker hjälp.

3.2 Gräsrotsbyråkrater och handlingsutrymme

Begreppet *gräsrotsbyråkrati* grundar sig ursprungligen i Lipskys (1980) teori om "*Street level bureaucracy*", som på svenska benämns gräsrotsbyråkrati. Gräsrotsbyråkrater är de anställda inom en offentlig sektor som har direktkontakt med samhällets medborgare och har en avsevärd handlingsfrihet i hur man utför sina arbetsuppgifter. Yrken som kan vara gräsrotsbyråkrater är lärare, poliser och socialarbetare. I denna studie ses även yrket biståndshandläggare som en gräsrotsbyråkrat. Författaren menar att utmärkande för gräsrotsbyråkraten är det utrymme som den har att använda i sina bedömningar utifrån de situationer som de möter i sitt arbete. Genom sin handlingsfrihet ska gräsrotsbyråkraten sammanföra medborgarnas behov med organisationens uppdrag för att resultatet ska tillmötesgå båda deltagarna. Lipsky (1980) betonar att det i handlingsutrymmet ska finnas möjlighet att göra egna bedömningar kring hur arbetsinsatserna ska utformas och samtidigt se till den äldres behov och krav. Handlingsutrymmet ska inte endast innefatta manöverutrymme. För att arbeta som biståndshandläggare krävs en viss grad av handlingsutrymme.

Lindelöf och Rönnbäck (2007) beskriver utifrån Lipksys (1980) teori att biståndshandläggaren har ett stort inflytande i rollen som gräsrotsbyråkrat och behöver en viss frihet för att utföra sin uppgift. Författarna framför att biståndshandläggarens handlingsutrymme begränsas av organisationens antaganden om hur arbetet ska genomföras, hur relationen med den äldre ska struktureras och att handlingsutrymmet varierar beroende på det organisatoriska sammanhanget. Lindelöf och Rönnbäck (2007) använder Lennart Lundquists (1988) begrepp *autonomi* för att förklara biståndshandläggarens handlingsutrymme i rollen som gräsrotsbyråkrat. Autonomin består av *handlingsfrihet* och *handlingsförmåga*. Handlingsfriheten är det som låter byråkraten själv fatta beslut efter egen prioritering och handlingsförmågan är sedan byråkraten faktiska möjligheter att utöva den. Författarna framför att *autonomi* uppstår i arbetet när byråkraten har handlingsförmågan att utnyttja hela sin handlingsfrihet. En bristande autonomi råder istället när byråkraten i olika situationer inte kan utnyttja hela sin handlingsfrihet eller handlingsförmåga.

Handlingsfriheten är viktig för att gräsrotsbyråkrater ska kunna utföra arbetet, då arbetet är så pass komplext att de inte kan utgå från färdiga manualer som passar i alla situationer, menar Lipsky (1980). Gräsrotsbyråkrater arbetar med många olika människor vars behov skiljer sig åt, därför behöver gräsrotsbyråkraten en handlingsfrihet i sitt arbete för kunna tillföra ett möte som är präglad av medkänsla och flexibilitet. Gräsrotsbyråkraterna har dock fortfarande begränsningar i sin yrkesroll i form av regelverk, normer och riktlinjer inom yrkesgruppen (Lipsky, 1980).

4. Metod

I detta kapitel presenteras studiens metodval, urval, insamling av data, databearbetning, analysmetod, förförståelse, arbetsfördelning och de etiska överväganden som studien förhåller sig till.

4.1 Metodval

Utifrån studiens syfte har vi valt att använda oss av en kvalitativ metod i form av intervjuer för att undersöka biståndshandläggarens upplevelser av sättet att kommunicera och samtala

med den äldre under pandemin och vilka förändringar som uteblivna hembesök har medfört. Vi ansåg att ett kvalitativt metodval var bäst lämpat i studien för att nå fram i det vi ämnar att undersöka. Bryman (2011) beskriver kvalitativt metodval som en strategi som lägger vikt vid ord och inte kvantifiering. I denna typ av metodval är man ute efter att undersöka hur individer uppfattar, tolkar och beskriver sina upplevelser och sin sociala verklighet. Författaren betonar att ett kvalitativt metodval är fördelaktigt när man vill undersöka individens upplevelser och vi har därför valt att tillämpa semistrukturerade intervjuer som insamlingsmetod i denna studie. I uppsatsen fokuserar vi på respondenternas ord och beskrivningar som de uttrycker i intervjuerna. Respondenternas berättelser står därmed i centrum för uppsatsen.

Bryman (2011) beskriver semistrukturerade intervjuer som en insamlingsmetod där intervjuaren utgår från specifika teman som ska beröras under intervjun, men att respondenten har friheten att utforma sina svar hur denne själv önskar. Intervjuaren formulerar frågor utifrån de specifika teman som intervjun ska beröra och skapar på så sätt en intervjuguide. Under en semistrukturerad intervju har intervjuaren möjlighet att ställa följdfrågor och ordningen på frågorna i intervjuguiden behöver inte följas fullt ut. Valet av semistrukturerade intervjuer som insamlingsmetod i denna studie grundades i att vi ville använda oss av en friare intervjuform för att utvinna så mycket som möjligt av intervjuerna eftersom intervjuerna hölls digitalt över Zoom och Teams. Vi strukturerade intervjuerna med hjälp av en intervjuguide som berörde specifika teman och innehöll öppna frågor (se bilaga 1). Intervjuguidens teman berörde frågor kring sättet att kommunicera, innehållet i kommunikationen och hembesök. Intervjuguiden skickades ut till respondenterna i samband med att informationsbladet och samtyckesblanketten skickades ut för att respondenterna skulle få möjlighet att förbereda sig inför intervjun.

4.2 Urval

Studiens syfte och frågeställningar är tydligt inriktade på en specifik yrkesgrupp och det blir därmed självklart att söka respondenter inom den valda gruppen. Respondenterna som inkluderas i studien är totalt 7 biståndshandläggare från tre olika kommuner i södra delen av Sverige. Målinriktade och målstyrda urval handlar om att välja ut individer direkt kopplat till de formulerade forskningsfrågorna i studien (Bryman, 2011). Eftersom vi är intresserade av

att undersöka vilken inverkan pandemin har haft på det sociala arbetet med målgruppen äldre, fann vi det lämpligt att intervjua biståndshandläggare inom äldreomsorgen. Målinriktat urval är en strategisk metod som används för att skapa en koppling mellan frågeställningarna och urvalet (Bryman, 2011).

Respondenterna i studien är fördelade på tre kommuner där sex av respondenterna är kvinnor och en är man. I två av kommunerna knöt vi kontakt med respondenterna med hjälp av kontakter från praktikterminen. Kontakterna från praktikterminen förmedlade mailadresser till biståndshandläggare som de trodde skulle vara intresserade av att ställa upp på intervju. Att först etablera kontakt med ett mindre antal människor som är relevanta för studiens undersökning som sedan förmedlar ytterligare kontakt till respondenter, kallar Bryman (2011) för snöbollsurval. Bryman förklarar att snöbollsurvalet är användbart i kvalitativa undersökningar, men att respondenterna osannolikt kan representera en hel population, vilket en kvalitativ undersökning inte heller är ämnad att göra.

För att söka respondenter i en tredje kommun knöt vi kontakt med en ansvarig inom en organisation som i sin tur förmedlade kontaktuppgifter till biståndshandläggare som var intresserade av att ställa upp på intervju. Ahrne och Svensson (2015) beskriver denna typ av urvalsmetod för tvåstegsurval. Detta tillvägagångssätt används ofta vid samhällsvetenskapliga frågeställningar som handlar om organisationer och dess arbetsförhållanden eller om relationen mellan anställda och kunder. I ett tvåstegsurval väljer man först ut en lämplig organisation för att sedan vara beroende av ett samarbete med ansvarig inom organisationen som kan ge ett samtycke till att intervjuer genomförs, vilket överensstämmer med tillvägagångssättet i den tredje kommunen. Sammanfattningsvis valde vi att söka respondenter inte bara från en kommun utan tre stycken, detta för att vi i studien strävat efter ett urval med variation gällande intervjupersonernas geografiska arbetsplats och dessutom velat undvika omständigheter specifika för en viss arbetsplats.

4.3 Insamling av data

Insamlingen av studiens empiri, det vill säga de intervjuer som hölls, genomfördes via länk med hjälp av datorprogrammen Zoom respektive Teams. Respondenterna tilldelades i god tid en länk att koppla upp sig på inför det bestämda mötet. Med anledning av rådande

restriktioner under pandemin fann vi det inte lämpligt att hålla intervjuerna fysiskt tillsammans med respondenterna. Vi som uppsatsskribenter valde att hålla alla intervjuer (förutom en) tillsammans där vi båda var fysiskt närvarande och kopplade upp oss med ljud och bild på en avskild plats för att vara ostörda under intervjun. Vid ett intervjutillfälle valde vi dock att koppla upp oss från separata platser och inte träffas fysiskt för att genomföra intervjun. Att vi som intervjuare kopplade upp oss tillsammans tänkte vi skulle ge en positiv effekt och göra det lättare för oss att strukturera intervjun. Alla respondenter deltog med ljud och bild och det kontrollerades att alla hörde och såg varandra innan intervjun började. Som tidigare nämnts bestämde vi vid ett intervjutillfälle för att koppla upp oss var för sig, då ena uppsatsskribenten kände av förkylningssymptom. Vi medverkade båda under intervjuerna och frågorna som ställdes fördelades jämt sinsemellan. Vi som uppsatsskribenter ansvarade för våra egna teman och de frågor som ingick i dessa teman. Intervjuerna som genomfördes var dock semistrukturerade intervjuer vilket innebar att vi fritt kunde ställa följdfrågor och följde därav inte ordningen av intervjuguiden fullt ut.

4.4 Databearbetning och analysmetod

Vi har under intervjuerna använt oss av en mobiltelefon för ljudinspelning. Vi valde att använda oss av mobiltelefon för att kunna spara ljudinspelningarna och strukturera upp inspelningarna i olika mappar eftersom vi intervjuade respondenterna vid olika tillfällen. Bearbetningen av datan påbörjades sedan med att transkribera intervjuerna. Transkriberingen av intervjuerna gjordes manuellt efter att vi avslutat en intervju, detta för att bespara oss själva tid eftersom transkribering av intervjuer är en process som är tidskrävande och tröttsam. Vi avidentifierade personrelaterade uppgifter såsom namn och plats redan under transkriberingen för att uppfylla de etiska principer som beskrivs senare i studien, vilket innebär att personliga uppgifter inte har funnits med på den utskrivna texten från transkriberingarna.

Att transkribera sitt insamlade material själv och manuellt kan vara fördelaktigt eftersom man får möjlighet att lära känna sitt material och tidigt inleda tolkningsarbetet av materialet under lyssnandet av ljudfilerna (Ahrne & Svensson, 2015). Genom att tidigt transkribera materialet parallellt med intervjuerna kunde vi fokusera på andra viktiga moment i uppsatsen och även påbörja kodning och analys av materialet. Under transkriberingen av vårt material valde vi att benämna respondenten som IP (intervjuperson) och en siffra efter för att vi transkriberade

materialet i den ordning intervjuerna utfördes. Huvudintervjuerna benämndes som HI1 och HI2. Vi som uppsatsskribenter vill även förtydliga att respondenterna i en av kommunerna hade kännedom om varandra och vetskap om att intervjuerna skulle hållas med de olika respondenterna. Med hjälp av ovannämnda benämningar på intervjupersonerna har vi försökt anonymisera respondenterna, men det kan uteslutas att kollegor på samma arbetsplats inte känner igen varandras svar.

Bryman (2011) redogör för tematisk analys som en av de vanligaste analysmetoderna när det gäller analys av kvalitativ data. Tematisk analys handlar om sökandet efter huvudteman och underteman i intervjuutskrifter som materialet sedan ska analyseras utifrån. Inom tematisk analys är man intresserad av att analysera vad som sägs och inte hur det sägs. Eftersom att vi i denna studie var intresserade av att undersöka biståndshandläggarnas upplevelser av kommunikationssätt, innehållet i kommunikationen och avsaknaden av hembesök lämpade sig tematisk analys bäst som analysmetod för denna studie.

Vi valde att använda oss utav tematisk analys just för att kunna behandla den stora mängd empiri som samlats in i intervjuerna samt för att enklare kunna se skillnader eller likheter i respondenternas svar. Genom att kategorisera empirin i tre olika huvudteman med tillhörande underteman som grundades i våra frågeställningar, kunde vi enklare sortera ut vårt material och på så sätt förenkla tolkningen och kodningen av materialet. Kodningen av materialet påbörjades genom att vi använde oss av färgade överstrykningspennor för att markera återkommande och viktiga teman i det utskrivna och transkriberade materialet. Vi insåg tidigt därpå att det skulle vara enklare att koda citaten i ett dokument på datorn där man kan samla material som är kodat efter samma färg och tema under samma dokument istället för att klippa och klistra på citat på ett papper. För att kunna sortera materialet och placera det under samma tema och färg valde vi därför att utföra kodningen av materialet på datorn.

Ytterligare en viktig aspekt som vi som uppsatsskribenter vill belysa är förändringen av syftet i denna studie. Alla respondenter som deltagit i undersökningen har fått ta del av ett informationsbrev när de först blev kontaktade av oss om att delta i intervjun. I detta informationsbrev är studiens gamla formulering av syftet infogat, men studiens syfte har

senare formulerats om (se bilaga 2). Syfte och de frågeställningar som studien grundar sig på förändras och förfinas ständigt under forskningsprocessen (Patel & Davidsson, 2003).

4.5 Förförståelse

Vi som uppsatsskribenter inledde denna studie med en relativt stor förförståelse om biståndshandläggning och hur arbetet med äldre kan se ut under pandemin, då en av oss genomförde sin praktiktermin under pandemins månader i en verksamhet där biståndshandläggare arbetar. Genom denna erfarenhet väcktes intresset för att undersöka ämnet närmare och se hur kommunikation och samtal med äldre har sett ut för biståndshandläggare på andra arbetsplatser under pandemin. Gilje & Grimen (2006) beskriver att förförståelse kan vara riskabelt då det kan påverka och styra den studerandes uppfattning samt att man kan missa sådant som inte stämmer överens med och bekräftar den förförståelse man har kring ämnet. Samtidigt framför Gilje & Grimen (2006) att en förförståelse kan vara positiv i den mening att den studerandes inblick i ämnet ökar, vilket är fördelaktigt då man redan har en insikt i ämnet och kan således urskilja en intressant och relevant inriktning på undersökningen. Det finns dock alltid en viss förförståelse då vi som individer inte möter världen förutsättningslöst (Gilje & Grimen, 2006).

Den förförståelse som vi har haft med oss i uppsatsen om biståndshandläggning under pandemin påverkade oss i den utsträckning att vi tidigt kunde urskilja en inriktning och ett ämne som vi fann intressant för studien. Att en av oss hade insikt om ämnet sedan innan tror och hoppas vi inte har uteslutit sådan information som inte överensstämmer med vår förförståelse. Vi har ständigt strävat efter att vara öppensinnade och velat undersöka hur sättet att kommunicera med den äldre har sett ut under pandemin och uppmärksammat sådant som vi inte känt till sedan tidigare. Förförståelsen anser vi har varit fördelaktigt i den mening att vi utifrån kunskapen kunde ställa fördjupande frågor kring ämnet och intressanta dialoger kunde föras med respondenterna då vi redan hade insikt i ämnet.

4.6 Arbetsfördelning

Arbetsfördelningen har varit jämnt fördelat och vi som uppsatsskribenter har båda varit delaktiga i alla moment genom studiens gång. Med anledning av pandemin valde vi att arbeta

tillsammans på distans och kopplade upp oss via videolänk för att samarbeta och diskutera. Vi har både enskilt och tillsammans sökt efter litteratur som var relevant att använda i studien. Bearbetning av litteratur har för det mesta gjorts enskilt, men den färdiga bearbetningen har alltid stämts av med varandra. Vi medverkade båda två under studiens alla intervjuer och fördelade frågorna sinsemellan. Transkribering av intervjuerna delades upp jämnt och gjordes separat, däremot har vi båda medverkat i och ansvarat för uppsatsens resterande delar och moment.

4.7 Etiska överväganden

Vid genomförandet av en studie eller undersökning är användningen av forskningsetiska principer och riktlinjer av stor vikt. Vetenskapsrådet (2002) förklarar att principen om *informationskravet* innebär att forskaren ska informera de som berörs av forskningen om studiens syfte, hur studien kommer att genomföras, vad respondenternas deltagande innebär och var forskningsresultaten kommer att offentliggöras. I informationen som ges till de berörda och respondenterna ska även namn på studiens författare och institutionsanknytning ingå (Vetenskapsrådet, 2002). I denna studie har vi utifrån informationskravet använt oss av ett informationsblad som har skickats ut till respondenterna i studien inför de bokade intervjuerna (se bilaga 2). I informationsbladet har vi presenterat oss själva och informerat om studiens syfte och upplägg, att respondenternas deltagande är frivilligt och att de när som helst under intervjun kan avbryta utan att ange orsak och hur den information som respondenterna bidrar med kommer att användas och skyddas. Informationsbladet har skickats tillsammans med intervjuguiden för att respondenterna klart och tydligt ska förstå studiens syfte och vad deras deltagande i studien kommer att innebära.

Samtyckeskravet innebär att deltagaren i en studie själv ska bestämma över sin medverkan och att studiens författare är ansvariga över att inhämta samtycke från respondenten (Vetenskapsrådet, 2002). Vi har i denna studie tillämpat samtyckeskravet genom att formulera en samtyckesblankett som på grund av rådande omständigheter har lästs upp muntligt till respondenten i början av den digitala intervjun för att inhämta ett muntligt samtycke (se bilaga 3). När samtyckesblanketten först formulerades planerade vi att blanketten skulle

skickas till respondenterna för underskrift, men valde att inte göra det för att inte komplicera situationen ytterligare, utan godtog istället endast ett muntligt samtycke.

Konfidentialitetskravet innebär att personuppgifter och alla andra uppgifter i en undersökning ska ges konfidentialitet samt att dessa uppgifter ska förvaras på en säker plats där obehöriga inte kan ta del av uppgifterna (Vetenskapsrådet, 2002). I denna studie har vi efter transkribering av intervjuerna förvarat all utskrivna text på en säker och inlåst plats hemma hos en av uppsatsskribenterna där obehöriga inte har haft tillgång till utskrifterna. Ljudfilerna har också varit låsta för obehöriga. Den utskrivna texten kommer att förstöras och slängas när studien är godkänd och har publicerats.

Nyttjandekravet beskriver hur uppgifter som samlas in i en studie om enskilda personer får användas inom en studie eller forskning. Uppgifterna får inte användas eller lånas ut för icke vetenskapligt eller kommersiellt bruk. Uppgifterna får inte heller användas för åtgärder eller beslut som kan påverka respondenten direkt om inte respondenten överlämnat sitt medgivande (Vetenskapsrådet, 2002). Denna princip om nyttjandekravet har vi som uppsatsskribenter tillämpat i denna studie då studien är ett examensarbete som inte kommer att användas för icke vetenskapligt eller kommersiellt bruk. Uppgifterna i denna studie kommer inte heller att användas för några beslut eller åtgärder som berör respondenten.

5. Resultat och analys

I detta kapitel presenteras studiens resultat och den empiri som har samlats in under de sju intervjuer som genomfördes i studien. Materialet kommer att tolkas och analyseras med hjälp av tidigare forskning och teorier som har presenterats tidigare i arbetet. Resultatet i studien presenteras utifrån tre huvudteman som är framtagna för att besvara studiens frågeställningar och syfte. De olika temana har i sin tur underteman/subteman.

Tabell 1: visar huvudteman och underteman som kodning och analys baseras på.

Tema 1	Subtema
Det fysiska mötets betydelse	Insamling av den äldres situation och behov genom telefonsamtal
	Avsaknaden av kroppsspråk
Tema 2	
Bristande kommunikation och samförstånd	Felaktig behovsbedömning
	Vikten av samförstånd
Tema 3	
Förändrat handlingsutrymme	Regler/ riktlinjer att förhålla sig till under pandemin
	Avsaknaden av hembesök

5.1 Det fysiska mötets betydelse

Ett genomgående tema som vi har uppmärksammat i alla de intervjuer vi har haft, är hur biståndshandläggaren betonar betydelsen av det fysiska mötet med den äldre och hur telefonsamtal begränsar biståndshandläggarens förmåga att samla in information om den äldres behov och situation. Samtliga respondenter som intervjuats är överens om att det fysiska mötet fyller en viktig funktion i arbetet som biståndshandläggare. Flera av respondenterna nämner även att innehållet i informationen som den äldre uppger i telefonkontakten skiljer sig i jämförelse med innan pandemin. I denna del presenteras fem citat från fem av de sju respondenterna som visar på detta förhållningssätt.

Analys av insamling av information om den äldres situation och behov genom telefonsamtal och avsaknaden av kroppsspråk

Biståndshandläggaren nämner flera olika områden som det fysiska mötet med den äldre är betydelsefullt för. Ett utav dessa är hur förutsättningen för att samla in information om den äldre blir mycket mer givande och berikande när kontakt tas med den äldre i form av ett fysiskt möte. IP4 berättar under intervjun att det fysiska mötet är väldigt viktigt i yrkesrollen som biståndshandläggare. Respondenten beskriver att man missar mycket information om den äldre när man inte träffas fysiskt, så som exempelvis hur den äldre bor, hur han eller hon rör sig och hur omfattande den äldres hjälpbehov är. Att inte kunna se den äldre som man samtalar med kan göra det svårt att veta vad man ska fråga om, uttrycker respondenten.

“ Det fysiska mötet är väldigt viktigt. Det är ju det här med att man missar så mycket när man bara pratar per telefon och inte ser hur personen bor, hur den har det, hur den rör sig, det är svårt att veta vad man ska fråga om när man inte liksom ser, och alla kanske inte säger så mycket om sin situation själva heller. Det blir så mycket lättare när man kan se det. Man får ju ett förtroende på ett helt annat sätt när man kan träffas ansikte mot ansikte.” (IP4)

Två andra respondenter uttrycker sig på liknande sätt:

“ Jag känner väl att jag har upptäckt att man inte alltid får en rättvis bild på telefon för du missar ju den hära, det fysiska, gester och ja..framför allt om det verkligen är den äldre själv som vill ha hjälpen eller om det är en dotter som tycker att mamma behöver hjälp.” (IP5)

“ Många som hör av sig ringer ju kanske för att fråga, “vad kan man få hjälp med?” och uttrycker att de inte riktigt vet vad de behöver hjälp med, och det är ju väldigt svårt att utreda på telefon. Det är lättare på något sätt att se personen och se hur begränsad personen är i det fysiska mötet.” (IP6)

Respondenterna framför hur det fysiska mötet ger en annan typ av förutsättning för att inhämta information om den äldres behov och situation. Genom att mötas ansikte mot ansikte kan biståndshandläggaren se den äldres kroppsspråk och uppmärksamma behov som annars inte synliggörs via telefon, vilket bekräftas av bland annat Patels (2014) artikel om

kroppsspråket och hur det bidrar till en effektiv och innehållsrik kommunikation mellan människor. Biståndshandläggaren behöver kommunicera både verbalt, men även ickeverbalt för att kunna ta del av den äldres känslor, ideer, tankar, och attityder. Den äldre kan i ett fysiskt möte kommunicera och förmedla rörelser och gester istället för ord eller som en förtydning av uttryckta ord, vilket ger biståndshandläggaren en bättre förståelse för den äldres behov och situation och vad som hindrar den äldre i vardagen. Biståndshandläggaren kan uppmärksamma hinder och svårigheter i hemmet och se den äldres hälsotillstånd och fysiska förmåga genom att observera den äldres kroppsspråk och rörelser. Detta ges det inte utrymme för via telefon, då kroppsspråket står för 55% av det vi kommunicerar till andra människor (Patel, 2014). I ett fysiskt möte med den äldre, såsom under ett hembesök, kan biståndshandläggaren se den äldres ansiktsuttryck som förmedlar känslor, attityder, avsikter med mera, något som innehåller viktig information om den äldre och blir avgörande för en välfungerande kommunikation (Patel, 2014). Ansiktsuttrycket avslöjar hur människor känner inombords vilket spelar en viktig roll i kommunikationen mellan den äldre och biståndshandläggaren då de gemensamt behöver diskutera och komma fram till lämpliga insatser och lösningar i den äldres vardag.

Att biståndshandläggaren inte fysiskt kan möta den äldre gör att biståndshandläggaren inte kan få en fullständig förståelse för vad den äldre egentligen menar, då kroppsspråket och främst leendet talar om vad motparten känner (Pease och Pease, 2006). Om det den äldre säger inte överensstämmer med kroppsspråket kan detta visa biståndshandläggaren att den äldre inte menar det han eller hon uppger. Detta är något som är grundläggande för att kartlägga den äldres egna önskemål och behov och skilja på vad den äldre vill och vad exempelvis anhöriga anses vara behövligt.

IP3 uttrycker att valet av sätt att kommunicera och samtala med den äldre påverkar den äldre i vad han eller hon väljer att uppge i samtalen. En kommunikation som sker ansikte-mot-ansikte menar respondenten bidrar till ett mer avslappnat samtal där den äldre känner sig trygg och sedd, något som får den äldre att öppna upp sig och berätta mer.

“ Jag tror ändå att de känner sig mer sedda och trygga under ett hembesök, det blir ett mer avslappnat samtal om man kommer dit. Det blir inte lika formellt när man kommer dit och

sitter och pratar än på telefon. Det känns nästan lite som att de ibland avslutar möten och samtal lite snabbare via telefon. Tar man det på telefon så blir det mer ‘nej nej allting fungerar jättebra’ och sen var det samtalet slut. Det blir lite mer bråttom i samtalen på telefon, de äldre får nog svårare för att öppna upp sig. Jag tror absolut det personliga mötet kan ha en betydelse för vad den äldre väljer att dela med sig av, i alla fall i de flesta fallen.” (IP3)

Att den äldre har lättare att öppna upp sig, känna sig mer avslappnad och berätta om sitt hjälpbehov under ett fysiskt möte med biståndshandläggaren går att koppla till studien av Goodman-Deane, Johnson, Goldhaber, Clarkson och Mieczakowski (2016) om digitala kommunikationssätt och hur dessa påverkar relationer. När människor kommunicerar ickeverbalt, det vill säga med ansiktsuttryck, gester, miner och röstlägen bidrar detta till bättre relationer och relationsskapande vilket kan vara en anledning till varför den äldre känner sig mer bekväm att öppna upp sig under ett hembesök.

IP1 förklarar under intervjun att innehållet i kommunikationen med den äldre har påverkats av pandemin. De äldre uttrycker i samtal med biståndshandläggaren sin oro över pandemin och vill ofta prata om denna oro och sin ensamhet med biståndshandläggaren när de blir kontaktade. Respondenten berättar också att de äldre uttrycker att de har haft svårt för den digitalisering som uppstått i samband med pandemin.

“Det jag märkt är att de är mycket mer oroliga nu än tidigare och de uttrycker ju även det när vi kontaktar dem. När vi till exempel ringer kring en uppföljning så är det nästan som att de vill prata ut lite om allt som händer och har hänt, att de känner sig ensamma och oroliga och så vidare. Många av de lite äldre uttrycker ju också att de har svårt för telefoner och den digitalisering som skett under pandemin. Sånt pratade de sällan om innan pandemin och vi försöker ju hjälpa de i den mån vi kan annars så hänvisar vi vidare.” (IP1)

5.2 Bristande kommunikation och samförstånd

Bristande kommunikation och samförstånd som i sin tur leder till felaktiga bedömningar av den äldres behov var ett ämne som uppmärksammades under flera intervjuer. Alla sju respondenter var överens om vikten av samförstånd med den äldre för att på rätt sätt kunna bedöma den äldres behov av insats. Respondenterna betonade samförståndet som extra viktigt nu under pandemin när biståndshandläggaren främst har kontakt med den äldre via telefon. I

denna del av studien lyfts det fram fyra citat från tre av sju respondenter. Citaten visar på liknande innebörd då biståndshandläggarna är överens om den påverkan som det förändrade kommunikationssättet har haft på samförståndet mellan biståndshandläggaren och den äldre.

Analys av felaktig behovsbedömning och vikten av samförstånd

IP7 berättar i sin intervju att det finns flera konsekvenser med den bristande kommunikation som uppstått i samband med att telefonkontakten blev det främsta kommunikationssättet när hembesöken minskade. Respondenten förklarar under intervjun att det har varit utmanande att skapa sig rätt bild av den äldres behov under pandemin, eftersom den bristande kommunikationen och det förändrade sättet att kommunicera har resulterat i att samförståndet mellan biståndshandläggaren och den äldre har varit svårare att uppnå än innan pandemin.

“Det kan bli väldigt fel för ibland har man inte gjort en rätt bedömning och då får man göra om för att det inte funkar när hemtjänsten kommer dit och tänker men hon klarar ju detta själv eller här behövdes ju mycket mer hjälp och då slutar det med att man ändå får åka dit på hembesök och fixa och göra ny utredning. ” (IP7)

IP7 förklarar vidare att det under pandemin har uppstått situationer där biståndshandläggaren har uppfattat den äldre och dennes behov på fel sätt vilket kan resultera i att den äldre tilldelas en insats under ett vårdplaneringsmöte som den inte alls är bekväm med och som dessutom kan vara förödande för den äldre. Respondenten betonar i sin intervju att samförståndet mellan biståndshandläggaren och den äldre blir bristande vid telefonkontakt då det blir svårare att avgöra den äldres egen vilja:

“Förra veckan till exempel hade jag en äldre där jag fick information av både godman och anhöriga, dotter och son, och när jag sen kom dit var det något helt annat som pappan ville. Jag kände att här stämmer något inte och hade jag bara fortsatt gå på det de närstående sa, hade jag inte fått den bilden som jag fick när jag istället gick dit på ett hembesök. Jag hade även med mig en kollega som dessutom kunde samma språk som han, det kunde inte jag, och då var det en helt annan situation. Det hade kunnat sluta med att vi hade beviljat ett gruppboulevard för honom och det kanske absolut inte var det han ville. Det hade ju varit förödande för honom. Genom att prata med den äldre utan anhöriga har jag upptäckt kan ge

helt skilda svar. Det är lättare att förstå vad den äldre vill när man är hemma och pratar fysiskt och har människan framför sig” (IP7)

“En anledning till att träffa den äldre kan ju vara att den äldre inte hör bra eller har exempelvis kognitiv svikt som gör det svårt att ha telefonkontakt bara.” (IP3)

Habermas (1996) menar att en social handling uppkommer i interaktionen mellan två deltagare/aktörer för att dessa tillsammans ska skapa en gemensam handlingsplan. I denna handlingsplan är syftet med den sociala handlingen och det kommunikativa handlandet att deltagarna i interaktionen ska tolka och förstå varandra. Syftet med det sociala och kommunikativa handlandet är även att åstadkomma och uppnå ett samförstånd för att deltagarna ska kunna fullfölja de planer som de tillsammans har definierat i den gemensamma handlingsplanen. Utifrån citaten ovan och resultatet av intervjuerna i denna studie har sätts att kommunicera med den äldre under pandemin orsakat svårigheter för biståndshandläggaren att tillsammans med den äldre uppnå ett samförstånd. Under vårdplaneringsmöten ska alla deltagare tillsammans komma överens om vad som är bäst för den äldre, tillsammans med den äldre. Därefter ska en vårdplan formuleras, vilket Habermas (1996) benämner som handlingsplan, där alla deltagare återigen ska uppnå gemensam förståelse och samförstånd i dialogen som uppstår. Samförståndet kan endast uppnås genom att kommunikationen förstås av alla deltagare, med lika förutsättningar att förstå det som sägs. Resultatet i denna studie visar att biståndshandläggaren och den äldre inte alltid har en gemensam förståelse där båda deltagarna förstår varandra, vilket resulterar i ett bristande samförstånd som i många fall kan leda till felaktiga behovsbedömningar. Som tidigare nämnt beskriver respondenterna de felaktiga behovsbedömningarna som konsekvenser av de nya kommunikationssätt som biståndshandläggare har behövt använda sig av under pandemin, exempelvis telefonkontakt.

Utifrån Habermas (1996) tankar om att samförståndet endast kan uppnås genom gemensam förståelse där alla har samma förutsättningar att förstå det som sägs, kan kopplingen dras att bristen på samförstånd kan orsakas av att alla deltagare i dialogen, i vårt fall, i samtal med den äldre, inte har lika förutsättningar att förstå det som sägs. Citatet som bifogats längre upp visar tydligt att biståndshandläggaren och den äldre inte hade lika förutsättningar att förstå det som framkom i dialogen eftersom biståndshandläggaren inte kunde samma språk som den äldre. Resultat visar dock att när den äldre inte har lika förutsättningar att förstå det som sägs, på

grund av exempelvis nedsatt hörsel eller kognitiv svikt, väljer biståndshandläggare att använda sig av hembesök och inte endast telefonkontakt.

IP2 uttrycker i sin intervju att det nya dominerande tillvägagångssättet (telefonkontakt) som sätt att kommunicera med den äldre har gjort att man blivit mer uppmärksam på att ställa specifika frågor för att säkerställa att informationen som man får av den äldre är fullständig och har uppfattats på rätt sätt.

“Jag har själv varit med om att jag ringt den äldre för uppföljning och då känns det som att de många gånger vill stressa sig igenom samtalet, som att de säger vissa saker bara för att samtalet ska vara över. Så jag är nog med att ställa vissa frågor så att jag verkligen är säker på den äldres situation. Känner jag mig osäker eller av annan anledning känner att jag vill göra ett hembesök så gör jag det.” (IP2)

Enligt Habermas (1996) handlar det kommunikativa handlandet om att uppnå en förståelse i kommunikationen mellan interaktionens deltagare för att undvika missförstånd och oenighet. Resultaten i studien visar att biståndshandläggare till följd av det nya kommunikationssätt som uppstått i samband med pandemin, i sitt arbete med den äldre försöker vara medvetna och uppmärksamma på att inte missa något av vikt i kommunikationen. Biståndshandläggarna försöker alltså enligt Habermas (1996) resonemang att undvika oenighet och missförstånd genom att säkerställa att de i ett telefonsamtal har ställt rätt frågor och samlat in den information som krävs innan samtalet med den äldre avslutas. En av de sju respondenterna berättar att om det uppstår missförstånd och oenighet av olika anledningar väljer de oftast att göra ett hembesök.

IP2 fortsätter berätta:

“Det har inte hänt mig personligen, men jag har hört kollegor som berättat att de kan ha fått viss information av den äldre eller den anhöriga i telefon, men har man sen gjort ett hembesök hos den äldre så har inte informationen stämt fullt ut. Det kan vara att situationen eller behov av insatser hos den äldre är betydligt större och allvarligare än vad som uppgetts i telefon. Så om man inte är uppmärksam på sådant så kan man ju missa viktiga aspekter och den äldre får ju då inte den vård och de insatser som den egentligen ska ha.“ (IP2)

IP2 förklarar att telefonkontakten ofta kan ge en bild av den äldres behov som sedan inte visar sig stämma. Behovet hos den äldre kan visa sig vara allvarligare och mer omfattande under ett hembesök i jämförelse med det som beskrivits i telefon. Respondenten betonar att det är viktigt att biståndshandläggaren är uppmärksam i sina samtal med den äldre för att inte missa information och viktiga aspekter kring behovet. Detta kan återigen kopplas till Habermas (1996) resonemang om hur viktigt samförståndet är i kommunikationen mellan två aktörer/deltagare. Resultatet visar alltså att telefonkontakt kan vara negativt i förhållande till samförståndet och den gemensamma förståelsen eftersom det blir svårare att bedöma situationen och den äldres behov av insatser.

5.3 Förändrat handlingsutrymme

Ett ämne som genomsyrar samtliga sju intervjuer är det förändrade handlingsutrymme som orsakats till följd av uteblivna hembesök och de restriktioner, regler och riktlinjer som biståndshandläggare har behövt förhålla sig till under pandemin. Respondenterna framförde att pandemin har medfört en stor omställning som påverkat deras sätt att arbeta och det handlingsutrymme som de har att utöva i arbetet gentemot den äldre. I denna del presenteras citat från två av sju respondenter som båda är överens om att avsaknaden av hembesök, förändrade regler och riktlinjer har påverkat biståndshandläggaren sätt att gå tillväga för att utreda den äldres behov i sin yrkesroll.

Analys av regler och riktlinjer att förhålla sig till under pandemin och avsaknaden av hembesök

IP6 berättar under sin intervju att antalet hembesök som görs av biståndshandläggaren under pandemin har minskat avsevärt. Innan pandemin kunde man i rollen som biståndshandläggare och i sitt arbete ha flera inbokade hembesök per dag, fler gånger i veckan. Respondenten förklarar att eftersom hembesök inte alls är lika förekommande nu under pandemin, kan personen i fråga knappt minnas sist han/hon var på ett hembesök. Respondenten förklarar också att de restriktioner och regler som pandemin har medfört har resulterat i att

biståndshandläggarnas handlingsutrymme har begränsats och att man har blivit allt mer restriktiv i sin yrkesroll gällande hembesöken.

“Vi gör ju inte hembesök längre i den utsträckningen som vi gjorde innan. Vi är väldigt restriktiva där med tanke på alla restriktioner och regler. Ibland var det hembesök förmiddag och eftermiddag, hela veckan om det ville sig. Från det till att jag kan ärligt talat inte kan minnas när jag var på hembesök senast.” (IP6)

IP2 berättade under intervjun att man tidigare har arbetat digitalt, men att biståndshandläggaren under pandemin har arbetat digitalt i en större utsträckning och på ett annat sätt än tidigare. Respondenten förklarar att det i nuläget är ett helt annat sätt att förhålla sig till, både gentemot den äldre men också till de regler och riktlinjer som förändrats i samband med pandemin.

“Vi har ju jobbat digitalt en del innan pandemin också, men sen vi började göra färre hembesök så har vi jobbat ännu mer digitalt, men på ett annat sätt. Nu är det ett helt annat sätt att förhålla sig på.” (IP2)

Utifrån Lipksys (1980) teori om gräsrotsbyråkrati kan man beskriva biståndshandläggarna i denna studie som gräsrotsbyråkrater, eftersom de kommer i direkt kontakt med dem äldre i sitt arbete och vanligtvis har ett stort handlingsutrymme att utgå ifrån i sina bedömningar.

Resultatet visar att biståndshandläggarnas handlingsutrymme och handlingsfrihet har förändrats och begränsats under pandemin eftersom att hembesöken, som är en betydande del av biståndshandläggarnas handlingsutrymme, har minskat avsevärt under pandemin. I en sådan situation uppstår något som Lundquist (1988) benämner som bristande autonomi. En bristande autonomi innebär att gräsrotsbyråkraten inte kan utnyttja hela sin handlingsförmåga eller handlingsfrihet fullt ut, något som uppstår när biståndshandläggaren inte har kunnat genomföra hembesöken som tidigare var det huvudsakliga tillvägagångssättet i arbetet för att utreda den äldres behov. Handlingsfriheten och handlingsförmågan är viktig för att biståndshandläggaren ska kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett bra sätt. Resultatet i denna studie visar att det begränsade handlingsutrymmet även har orsakat att biståndshandläggaren har blivit mer restriktiv i sin yrkesroll. De felaktiga behovsbedömningar som ökat under

pandemin kan kopplas till det begränsade handlingsutrymmet som har limiterat ett av biståndshandläggarens viktigaste verktyg, nämligen möjligheten att göra hembesök.

Äldreomsorgen i stort och biståndshandläggare har under pandemin behövt förhålla sig till en hel del regler och riktlinjer som uppkommit i samband med pandemin och smittspridningen av coronaviruset. Att biståndshandläggarna inte gör hembesök i den utsträckning som tidigare är resultatet av de regler och riktlinjer om smittspridning och fysisk distansering som biståndshandläggaren behövt förhålla sig till. Lipsky (1980) bekräftar detta och menar att gräsrotsbyråkratens arbete styrs av en del regler och riktlinjer som har sin grund i politikerns beslut. De regler och riktlinjer som biståndshandläggarna behövt förhålla sig till under pandemin har begränsat det utrymme som de har att utgå ifrån i sina bedömningar, just det utrymme som Lipsky (1980) menar på är utmärkande för gräsrotsbyråkraten.

6. Avslutande diskussion

I följande kapitel presenteras och diskuteras resultatdiskussion, metoddiskussion, studiens slutsatser och vidare forskning.

6.1 Resultatdiskussion

I denna del av studien kommer vi att diskutera olika faktorer som kan ha påverkat utformningen av resultatet, så som exempelvis val av annan teori och analysmetod, redigering av respondenternas intervju svar och resultatets begränsningar. Resultaten kommer även att diskuteras och sammanfattas i förhållande till studiens frågeställningar, vilket innebär att vår resultatdiskussion presenteras utifrån studiens tre frågeställningar.

Val av teori och analysmetod

Studiens resultat baseras på analysen som gjorts utifrån Jürgen Habermas (1996) teori och resonemang om kommunikativt handlande och samförstånd samt utifrån Michael Lipsky (1980) teori om gräsrotsbyråkrati och handlingsutrymme och den tidigare forskning som presenterats tidigare i studien. Habermas teori om kommunikativt handlande upplevde vi som relevant för studien i förhållande till studiens syfte och frågeställningar. Det har dock varit svårt för oss att fullt ut behärska och förstå denna teori eftersom den är relativt komplex.

Komplexiteten som vi har upplevt kring teorin kan ha påverkat resultatet i studien eftersom vi som uppsatsskribenter kanske inte förstått vissa delar av Habermas teori fullt ut eller på det vis som teorin är menad att förstås på. Användningen av Habermas teori har i resultat och analys resulterat i att vi fokuserat mycket på begreppen kommunikativt handlande och samförstånd. Om vi hade valt att använda oss av en annan kommunikationsteori hade möjligtvis andra teoretiska begrepp blivit centrala i resultat och analysdelen vilket även hade påverkat det resultat som slutligen presenteras i studien. Lipskys (1980) teori om gräsrotsbyråkrati har tillämpats i studien för att vi som uppsatsskribenter utifrån denna teori skulle få en bredare förståelse kring vilka förändringar det förändrade och begränsade handlingsutrymmet och uteblivna hembesök har medfört för biståndshandläggarna. Denna teori har varit givande i analys av resultatet eftersom vi kunde se kopplingar mellan teorin och respondenternas svar vilket fördjupade analysen. Vi tänker oss dock att resultatet kan ha påverkats annorlunda om vi valt att applicera en annan teori. Användandet av denna teori har belyst och fördjupat vissa delar i analysen, men valet av teori kan också ha begränsat och påverkat resultatet eftersom vi möjligtvis missat andra viktiga aspekter och begrepp.

De tre teman som formulerades utifrån vårt insamlade material och som vi har använt oss av i kodningen av materialet är: *det fysiska mötets betydelse* med underteman *avsaknaden av kroppsspråk* och *insamling av information om den äldres behov genom telefonsamtal*, *bristande kommunikation och samförstånd* med underteman *felaktig behovsbedömning* och *vikten av samförstånd* och *förändrat handlingsutrymme* med underteman *regler och riktlinjer att förhålla sig till under pandemin* och *avsaknaden av hembesök*. Vi har i denna studie valt att utföra en tematisk analys av det insamlade materialet där specifika citat har valts ut för att sedan analyseras utifrån ovan nämnda teman. Att använda sig av tematisk analys som analysmetod och välja ut citat på detta vis kan ha sina nackdelar eftersom annan viktig empiri och citat i intervju skrifterna kan missas och gå förlorad (Bryman, 2011). Om vi istället hade valt att använda oss av en annan analysmetod hade studiens resultat kanske sett annorlunda ut. Vårt val av analysmetod kan alltså ha påverkat utformningen av studiens resultat.

Redigering av citat

Viktigt att påpeka är att vi som uppsatsskribenter varsamt har redigerat citaten som har presenterats i resultat och analys kapitlet. Detta har gjorts för att det i en samtalsituation, i

detta fall i intervjuerna, är vanligt att både respondenten och intervjuaren uttrycker sig grammatiskt inkorrekt, upprepar sig eller använder sig av ord som “va”, “öh” och “liksom” flertalet gånger (Bryman, 2011). Det är viktigt att författaren/forskaren inte redigerar och förändrar innebörden av det som sagts alldeles för mycket då det finns en risk att personer som läser texten misstänker att texten är osann och felaktig eftersom personer sällan pratar på ett sådant ordentligt och flytande sätt förklarar Bryman (2011).

Resultatets begränsningar

Studien är baserad på intervjuer med sju olika biståndshandläggare som arbetar i tre olika kommuner i sydvästra Sverige. Valet att intervjua biståndshandläggare i olika kommuner grundades i att vi som uppsatsskribenter ansåg att detta skulle generera ett bredare perspektiv än om intervjuerna endast hade genomförts med biståndshandläggare i en kommun. För att generera ett mer generaliserbart resultat och samtidigt ge en mer objektiv bild av ämnet skulle vi kunnat ha ett ännu större urval av respondenter och även kunnat ha intervjuat biståndshandläggare i fler än tre kommuner. De respondenter som intervjuats i denna studie har alla olika arbetslivserfarenheter och åsikter vilket kan ha påverkat resultatet eftersom att respondenternas syn på ämnet kanske inte är representativt för alla biståndshandläggare.

Diskussion av resultat

För att besvara syftet utformade vi tre frågeställningar som låg till grund för insamlingen av empiri. I studiens insamlade material har vi identifierat tre teman som svarar på studiens frågeställningar. Detta redovisas i Resultat och analyskapitlet. Uppsatsskribenterna i studien upplever att studiens syfte och samtliga frågeställningar har besvarats med hjälp av det materialet som har samlats in. Nedan kommer resultatet att sammanfattas och diskuteras utifrån studiens tre frågeställningar.

Hur har biståndshandläggaren gått tillväga för att få kontakt och kommunicera med den äldre under pandemin och vilka konsekvenser kan detta tillvägagångssätt få?

Vi upplever att studiens resultat har lyckats besvara den ovannämnda frågeställningen. Resultatet visar att biståndshandläggarna främst har använt sig av telefonkontakt för att få kontakt och kommunicera med den äldre under pandemin. Respondenterna svarade att deras

kontakt med den äldre även innan pandemin har bestått av mycket telefonkontakt, men att det nu i samband med pandemin har blivit det enda alternativet med undantag för de situationer där biståndshandläggaren överväger att ett hembesök är nödvändigt för att på rätt sätt uppfatta den äldres situation och behov. De konsekvenser som uppstått till följd av det nya tillvägagångssättet beskrivs huvudsakligen likadant av de samtliga sju respondenterna. Brist i kommunikationen och brist på samförstånd är två konsekvenser som alla respondenter upplevde att det nya tillvägagångssättet har medfört. Resultaten visar att genom att endast använda sig av telefonkontakt är det större chans att biståndshandläggaren missar viktig information kring den äldres situation och behov. Resultatet visar även att denna brist i kommunikationen och samförståndet kan resultera i felaktiga behovsbedömningar. Detta kan i sin tur medföra konsekvenser för den äldre som ansöker om insatser, eftersom en felaktig behovsbedömning kan innebära att den äldre beviljas en insats som den inte är bekväm med och som inte tillgodoser de behov som finns hos den äldre. Habermas (1996) bekräftar resultatet eftersom han menar att samförståndet är oerhört viktigt i kommunikationen mellan två aktörer som har i uppgift att genomföra en gemensam handlingsplan. Det blir i vårt resultat tydligt att konsekvenserna, alltså bristande kommunikation och samförstånd, sätter en spärr i och försvårar den gemensamma handlingsplanen, som för biståndshandläggaren och den äldre är vårdplanen. Vårdplanen och behovsbedömningarna blir alltså svårare för biståndshandläggaren att genomföra eftersom det nya tillvägagångssättet (telefonkontakt) många gånger resulterar i missförstånd och felaktiga tolkningar av den äldres behov som ett hembesök istället inte gör.

Ytterligare en viktig aspekt som resultatet visar i förhållande till denna frågeställning är hur olika förutsättningar hos den äldre och biståndshandläggaren kan vara betydande för kommunikationen och samförståndet. Habermas (1996) menar att alla måste ha lika förutsättningar att förstå det som sägs för att en gemensam förståelse och ett gemensamt samförstånd ska uppnås. Resultatet i denna studie visar att biståndshandläggaren och den äldre i vissa fall inte har lika förutsättningar, vilket resulterar i ett bristande samförstånd. Resultatet visar dock även att biståndshandläggarna är uppmärksamma på när den äldre inte har lika förutsättningar av olika anledningar och gör då oftast ett hembesök för att undvika missförstånd.

Hur uppfattar biståndshandläggaren att innehållet i kommunikationen med de äldre har påverkats av pandemin?

Denna frågeställning finner vi också vara besvarad. Respondenterna i studien beskriver att innehållet i kommunikationen med den äldre har påverkats av pandemin och att de har uppmärksammat en skillnad i vad den äldre väljer att prata om både i telefon, men också under hembesök. Resultatet visar att många äldre i sin kontakt med biståndshandläggaren har uttryckt oro över pandemin. En av respondenterna beskriver att de äldre vill “prata av sig lite” om det som händer eller har hänt under pandemin när de blir kontaktade av biståndshandläggaren. Resultatet visar även att de äldre i sin kontakt med biståndshandläggaren har uppgett att de har haft svårt för den digitalisering som pandemin har fört med sig. Svårigheter med teknologi och telefoner var inte något som de äldre innan pandemin lyfte fram i kontakten med biståndshandläggaren, men det har i samband med pandemin blivit en av de ämnen som diskuteras. Respondenterna berättar att de försöker hjälpa de äldre med dessa frågor i den mån de kan, annars hänvisar de den äldre vidare till någon som kan erbjuda rätt hjälp om de upplever att de inte kan bidra med denna hjälp själva.

Vilka förändringar beskriver biståndshandläggaren att uteblivna hembesök har medfört?

Resultatet i studien visar att uteblivna hembesök har medfört att biståndshandläggaren inte längre kan möta, samtala och se den äldre på samma sätt som innan pandemin. Respondenterna beskriver att uteblivna hembesök har försvårat behovsbedömningen av den äldres behov eftersom telefonsamtal inte synliggör den äldres behov och situation på samma sätt som vid ett fysiskt möte. I det fysiska mötet kan biståndshandläggaren och den äldre kommunicera och förstå varandra med hjälp av kroppsspråket. Kroppsspråket innehåller gester, rörelser, miner, ansiktsuttryck och annan ickeverbal kommunikation som förmedlar viktig information i form av känslor, attityder, avsikter med mera som inte kan avläsas utan det fysiska mötet (Patel, 2014). Resultatet visar att kroppsspråket bidrar till viktig information om den äldre, vilket blir avgörande för en välfungerande kommunikation som biståndshandläggarna går miste om vid uteblivna hembesök. Respondenterna beskriver att när man inte får se den äldre i hemmet missar biståndshandläggaren betydelsefull information om

hur den äldre bor, hur han eller hon rör sig och hur omfattande den äldres hjälpbehov är. Resultatet visar att hembesök har medfört att biståndshandläggaren inte kan uppmärksamma hinder och svårigheter i hemmet samt se den äldres fysiska förmåga och få en uppfattning om den äldres hälsotillstånd, då biståndshandläggaren inte kan observera den äldres kroppsspråk och rörelser via telefonsamtal.

6.2 Metoddiskussion

Som tidigare nämnt anses kvalitativt metodval vara fördelaktigt i en undersökning som syftar till att undersöka respondenternas upplevelser och erfarenheter av något (Ahrne & Svensson, 2015). Kvalitativa semistrukturerade intervjuer bedömdes som den mest lämpliga insamlingsmetoden för att besvara studiens syfte och frågeställningar eftersom studiens syfte har varit att undersöka biståndshandläggarens upplevelser av den inverkan som pandemins restriktioner haft på sättet att kommunicera och samtala med den äldre. Valet av semistrukturerad intervjuform baserades på att vi upplevde att vi inte hade fått samma berättande svar ifall vi exempelvis hade använt oss av strukturerade intervjuer och därav valde vi att använda oss av semistrukturerad intervjuform i denna studie. I en kvantitativ undersökning utgår man från ett deduktivt synsätt vilket innebär att material samlas in med utgångspunkt i teori som slutsatser sedan dras utifrån. Kvantitativt metodval fokuserar huvudsakligen på kvantifiering och insamling av numerisk data. Inom kvantitativ forskning beaktas inte sociala samspel utan den naturvetenskapliga modellen ligger till grund för undersökningen (Bryman, 2011). Vi har i vår studie använt oss av ett tolkande synsätt och en induktiv ansats där vi fokuserat på generering av teorier och respondenternas upplevelser och därför har valet av kvantitativ metod inte varit motiverat för denna undersökning.

Kritiken som riktats mot kvalitativ forskning och kvalitativt metodval handlar om att de anses vara särskilt subjektiva och att undersökningens resultat ofta bygger på de personliga förhållanden som forskaren har med undersökningens respondenter. Ytterligare kritik som riktats mot kvalitativ forskning är svårigheter att replikera en undersökning, svårigheter med att generalisera resultat och bristande transparens eftersom det kan vara svårt att avgöra vad forskaren egentligen har gjort och hur (Bryman, 2011). Vi har i denna studie försökt vara medvetna om de brister som kvalitativ forskning besitter. Vi har undvikit att lägga för stor vikt

vid personliga förhållanden och värderingar och genom vår noggranna tematiska analys har vi hela tiden försökt att eftersträva objektivitet och tillförlitlighet i vår tolkning av materialet. Denna studie har syftat till att fånga upp och tolka biståndshandläggarnas upplevelser, inte att nå en bredd i det vi undersöker och inte heller att generalisera resultaten. Därav har vi endast undersökt en liten population.

Intervjuguiden och de teman som framkom efter att vi formulerat klart frågorna hade utgångspunkt i studiens syfte och frågeställningar. Inledningen av intervjuguiden bestod av lättsamma bakgrundsfrågor om respondentens tidigare utbildning och livserfarenheter. Vi ansåg att det var viktigt att starta upp intervjun på ett friare sätt för att respondenterna, men också vi som intervjuare skulle känna oss bekväma. Till en början var planen att vi skulle använda den bakgrunds fakta som vi samlat in för att presentera och beskriva alla respondenter i en egen del i studien. Vi insåg tidigt att det var alldeles för enkelt att förstå vilka som hade deltagit i studien och vem som hade sagt vad. Detta resulterade i att konfidentialiteten blev för svag och vi valde att utesluta presentation av respondenterna i vår studie för att bibehålla den konfidentialitet som respondenterna hade blivit utlovade.

Ytterligare en aspekt som är viktig att diskutera är vår förförståelse och förkunskap om äldreomsorgen. En av uppsatsskribenterna har tidigare arbetat inom hemtjänst och på äldreboenden och den andra uppsatsskribenten har både arbetat som biståndshandläggare och även haft sin verksamhetsförlagda utbildning inom samma område. Det har tidigare i texten diskuterats kring förförståelse och hur vi upplever att det kan ha påverkat denna studie. Det som dock kan tilläggas är att vi under alla studiens delar har strävat efter att vara uppmärksamma och medvetna om den förförståelse vi haft för att tolkningen av respondenternas svar inte skulle påverkas.

Slutligen vill vi diskutera studiens tillförlitlighet och de tre kriterier som ingår i tillförlitligheten, nämligen trovärdighet, överförbarhet och pålitlighet (Lincoln & Guba 1994 se Bryman 2011, s.354). Tillförlitlighet skapas när den sociala verklighet som har studerats har uppfattats korrekt. Man kan i en undersökning använda sig av respondentvalidering vilket innebär att forskaren förmedlar sina resultat till respondenterna och ger de möjlighet att kommentera sina delar i studien för att forskaren ska få sin förståelse bekräftad av

respondenterna. Vi har i denna studie inte använt oss respondentvalidering vilket kan ha minskat tillförlitligheten i studien, men samtidigt menar Bryman (2011) på att det finns nackdelar med att använda sig av validering eftersom respondenterna kan vilja styrka eller censurera delar av vad de sagt samt att de kan låta bli att korrigera och ge kritik till följd av det personliga förhållandet med forskaren. För att styrka tillförlitligheten i studien har vi använt oss av teoretiska modeller och begrepp, utfört en noggrann tolkning och analys av empirin och varit medvetna om den förståelse vi haft kring ämnet.

Trovärdighet beskriver Bryman (2011) som motsvarigheten till intern validitet där undersökningens trovärdighet baseras på hur sannolika och troliga resultaten i undersökningen är. I en undersökning skapas trovärdighet i resultaten genom att man säkerställer att undersökningen har genomförts enligt de regler som finns för undersökningen och genom att man förmedlar resultaten till respondenterna för att bekräfta att forskaren uppfattat respondenternas verklighet rätt. Som tidigare nämnt har vi inte använt oss av respondentvalidering, men trovärdigheten i denna studie är relativt hög eftersom vi under hela studiens gång har förhållit oss till de regler som ingår i undersökningen. Vi har efter avslutad studie även skickat den färdig versionen till alla respondenter som deltagit i studien.

Överförbarhet handlar enligt Bryman (2011) om hur resultaten i en undersökning kan föras över till andra kontexter, tidpunkter och miljöer och ifall dessa resultat kan vara giltiga i andra sammanhang. Kvalitativ forskning handlar dock sällan om att generalisera, till skillnad från kvantitativ forskning som ofta syftar till att empirisk generalisering och hög överförbarhet. Denna studie och dess frågeställningar grundar sig i en pandemisk kontext och tidpunkt vilket gör att resultaten inte är direkt överförbara, men resultaten kan vara giltiga i andra sammanhang genom att de används som riktlinjer. Pålitligheten beskriver Bryman (2011) som motsvarigheten till reliabilitet inom kvantitativ forskning. Pålitlighet handlar om att forskaren ska ha ett granskande synsätt och innebär att forskaren skapar en fullständig och korrekt redogörelse av forskningsprocessens alla faser. Förutsättningar för att redogörelsen från våra intervjuer ska ske på ett fullständigt sätt skapades genom att vi spelade ljudet i intervjuerna för att sedan transkribera det till text. En stor del av den text som studien består av har även granskats av familjemedlemmar och vänner, varav två av de är färdigutbildade socionomer.

6.3 Slutsatser och vidare forskning

De förändringar som skett till följd av pandemin och dess restriktioner har haft en stor inverkan på innehållet i kommunikationen och hur biståndshandläggaren har gått tillväga för att kommunicera och samtala med den äldre. Slutsatserna som dras utifrån denna studie är att telefonkontakten, som blivit biståndshandläggarnas främsta sätt att ta kontakt med den äldre under pandemin, har medfört ett bristande samförstånd. Detta kan ge konsekvenser för dels biståndshandläggaren som ska kartlägga och uppmärksamma den äldres behov, men också för den äldre som i sin tur tar emot hjälpen. De uteblivna hembesöken har gjort det svårare för biståndshandläggaren att samla information om den äldres behov och situation, vilket kan resultera i felaktiga bedömningar. Vid ett telefonsamtal går viktig information om den äldre förlorad då biståndshandläggaren inte kan uppfatta den äldres kroppsspråk i form av gester, rörelser och ansiktsuttryck som förmedlar den äldres känslor, attityder och fysiska förmåga i hemmet, något som ger biståndshandläggaren en bättre förståelse för den äldres behov och situation och vad som hindrar den äldre i vardagen.

De äldre som kommer i kontakt med biståndshandläggare uttrycker en allt större oro och ensamhet nu i förhållande till innan pandemin. Avsaknaden av det fysiska mötet i form av hembesök kan påverka den äldre i vad han eller hon uppger i kontakten med biståndshandläggaren. Studiens resultat har bidragit till en bredare förståelse kring de förändringar som uteblivna hembesök har medfört för biståndshandläggaren i sin yrkesroll och kring de konsekvenser som telefonkontakten har orsakat för den äldre och för biståndshandläggaren. Vi som uppsatsskribenter har identifierat behov av vidare forskning inom detta ämne och den utvecklade förståelsen kan utgöra en grund för vidare forskning och reflektion. En liknande undersökning där ett större antal respondenter från desto fler delar av Sverige intervjuas skulle kunna genomföras för att tillföra mer generaliserbarhet. Det skulle vara intressant att jämföra denna studies resultat med en sådan undersökning för att identifiera likheter och skillnader eftersom äldreomsorgen har varit en av de samhällsfunktioner som drabbats hårdast av pandemin.

Referenser

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Ahrne, G & Svensson, P. (red) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

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

Cseznek, C., Cerososimo, G. & Landolfi, L. (2020) *New Challenges for the Elderly. A Sociological Reflection on Socialization to Ict's as an Opportunity in the Time of the Covid-19*, *Revista Romana de Sociologie*, (1/2), pp. 49–58.

Chew, S. Y. et al. (2021) *Interpersonal Interactions and Language Learning. [Elektronisk resurs] : Face-to-Face vs. Computer-Mediated Communication*. 1st ed. 2021. Springer International Publishing.

Croes, E. A. J. et al. (no date) 'Social attraction in video-mediated communication: The role of nonverbal affiliative behavior', *Journal of Social and Personal Relationships*, 36(4), pp. 1210–1232.

Dunér, Anna (2020) *Biståndshandläggning inom äldreomsorgen – Villkor och dilemman*. Lund: Studentlitteratur.

Dunér, Anna & Nordström, Monica (2005) *Biståndshandläggningens villkor och dilemman*. Lund: Studentlitteratur.

Folkhälsomyndigheten (2020a) *Konsekvenser för personer 70 år och äldre av smittskyddsåtgärder mot covid-19*. [Konsekvenser för personer 70 år och äldre av smittskyddsåtgärder mot covid-19 — Folkhälsomyndigheten \(folkhalsomyndigheten.se\)](#)
Hämtat: 2021-03-15.

Folkhälsomyndigheten (2020b) *Arbete hemma*. [Arbete hemma — Folkhälsomyndigheten \(folkhalsomyndigheten.se\)](#) Hämtat: 2021-04-26.

Folkhälsomyndigheten. (2020c) *Föreskrifter om ändring i Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2020:12) om allas ansvar att förhindra smitta av covid-19 m.m.* <https://www.folkhalsomyndigheten.se/contentassets/49d37ba23ba2457a949a07116d82e913/hslf-fs-2020-50.pdf> Hämtat: 2021-03-15.

Folkhälsomyndigheten. (2020d) *Sjukdomsinformation om coronavirus inklusive sars, mers och covid-19.* <https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittydd-beredskap/smittsamma-sjukdomar/coronavirus/> Hämtat: 2021-03-15.

Goodman-Deane, J. et al. (2016) 'The impact of communication technologies on life and relationship satisfaction', *Computers in Human Behavior*, 57, pp. 219–229.

Gilje, N. & Grimen, H. (2007) *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Göteborg: Daidalos.

Goman, C. K., (2008) *The nonverbal advantage: Secrets and science of body language at work*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

Habermas, Jürgen (1996) *Kommunikativt handlande – Texter om språk, rationalitet och samhälle*. Göteborg: Daidalos.

Kayworth, T.R. & Leidner, D.E. (2000). *The global virtual manager: prescription for success*. *European Management Journal*, 18, ss. 183-194.

Lin, W. & Yin, W. (2021) 'COVID-19 and social work practice for older adults in China', *Asian Social Work & Policy Review*, 15(1), pp. 84–86.

Lindelöf, M. & Rönnbäck, E. (2007) *Biståndshandläggning och handlingsutrymme : från ansökan till beslut i äldreomsorgen*. Umeå: Umeå universitet, Institutionen för Socialt arbete.

Lipsky, Michael (1980): *Street-Level Bureaucracy: The Dilemmas of the Individual in Public Service*, Russell Sage Foundation, New York: The free press.

Lundquist, L. (1988): *Byråkratisk etik*. Lund: Studentlitteratur.

Nagel, L. (2020), "The influence of the COVID-19 pandemic on the digital transformation of work", *International Journal of Sociology and Social Policy*, Vol. 40 No. 9/10

Patel, D. S. (2014) 'Body Language: An Effective Communication Tool', *IUP Journal of English Studies*, 9(2), pp. 90–95.

Patel, Runa & Davidson, Bo (2003). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur

Pease, A. & Pease, B., (2006) *The definitive book of body language*. New York: Bantam Books.

Peckham, Allie, Williams, A. Paul, Neysmith, Sheila (2014) *Balancing Formal and Informal Care for Older Persons: How Case Managers Respond*. *Canadian Journal on Aging*, 33(2): 123–13

Socialstyrelsen (2021) *Individens behov i centrum Ett stöd för att använda ICF och strukturerad dokumentation i socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Sveriges domstolar (2019) *Så överklagar du socialtjänstbeslut* - 15e september 2019. [Så överklagar du socialtjänstbeslut - Sveriges Domstolar](#) Hämtat 2021-05-17.

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

Världshälsoorganisationen. (2014) "Ageing well" must be a global priority. - [Definition av äldre](#). Hämtat 2021-06-03.

Världshälsoorganisationen. (2020). *WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19*. - [Pandemi](#). Hämtat 2021-04-02.

Världshälsoorganisationen. (2021). *What is a pandemic?* - [Pandemi \(who.int\)](#). Hämtat 2021-04-12.

Svensk författningslagstiftning

SFS 2001:453. Socialtjänstlag

SOSFS 2012:3

Bilagor 1-3

Bilaga 1- Intervjuguide

Intro- 5 min

1. Presentation av oss, vilka vi är och varför vi håller i intervjun.
2. Berätta om upplägget- berätta att vi kommer anteckna och spela in under tiden, men att svaren precis som tidigare informerat kommer att vara anonyma. Säg sammanfattat vad som står i samtyckesblanketten och be om ett muntligt samtycke.

Bakgrund

1. Tidigare utbildning, yrkeserfarenhet. Varför ville du arbeta med biståndshandläggning?

Sätt att kommunicera och konsekvenser

1. Hur har du gått tillväga för att få kontakt och samtala med den äldre under pandemin?
2. Vilka konsekvenser kan detta tillvägagångssätt (exempelvis avsaknaden av hembesök) få?
3. Hur gick du tillväga för att kommunicera och samtala med den äldre innan pandemin?
4. Har sättet att kommunicera och samtala med den äldre under pandemin påverkat att få en heltäckande bild av den äldres behov och situation?
5. Hur har du gått tillväga för att få en heltäckande bild av den äldres behov och situation under pandemin?

Innehållet i kommunikationen

1. Hur upplever du att innehållet i samtalen med de äldre har påverkats av pandemin?
2. Har innehållet i vad den äldre uppger i kommunikationen med biståndshandläggaren påverkats av sättet att ta kontakt och isåfall hur?
3. Ser du någon skillnad i vad de äldre har uttryckt för behov och önskemål i samtal under pandemin i jämförelse med innan pandemin?

Hembesök

1. Hur viktigt tycker du att det fysiska mötet med den äldre är? Varför?
2. Vilka förändringar upplever du att uteblivna hembesök har medfört?

Avslutning

3. Vilka lärdomar och erfarenheter tar du med dig från arbetet under pandemin och tror du sättet att kommunicera med äldre under pandemin kommer att inverka på det fortsatta arbetet?

Bilaga 2- Informationsblad



LUNDS UNIVERSITET

Informationsbrev

Hej! Vi är två studenter vid namn Dzana och Elin som läser sjätte terminen på socionomprogrammet vid Lunds universitet. Vi har nyligen påbörjat skrivandet av vår C-uppsats som kommer att handla om vilken påverkan pandemin har haft på biståndshandläggarens arbete. Studien är ett examensarbete som är en del av socionomutbildningen. Syftet med studien är att undersöka hur biståndshandläggare upplever och beskriver de konsekvenser som pandemin har haft på deras arbete och i kontakten med målgruppen äldre. Vi är därför intresserade av att intervjua dig som biståndshandläggare och hur du har arbetat under pandemin.

Studiens intervjuer kommer att genomföras digitalt med anledning av rådande omständigheter under pandemin. Väljer du att ställa upp som intervjuperson kommer vi tillsammans bestämma en tid som passar dig. Du kommer därefter att tilldelas en videolänk via Zoom inför intervjun. Intervjun beräknas att ta ungefär 30-45 minuter. Endast ljudet kommer att spelas in i för att sedan granskas, analyseras och användas i studien.

Informationen du lämnar kommer att behandlas och förvaras på ett säkert sätt så att ingen obehörig kan ta del av informationen. All identifierbar information som berör dig och ditt arbete kommer att anonymiseras. När examensarbetet är färdigt kommer det att publiceras i en databas vid Lunds universitet och du kommer även få möjlighet att ta del av den färdiga studien då den kommer att skickas ut via mail. Därefter kommer alla ljudinspelningar att förstöras. Deltagandet i studien är helt frivilligt och du kan när som helst välja att avbryta din medverkan utan att ge någon förklaring.

Har du frågor kring studien är du välkommen att höra av dig till någon av oss! Tack på förhand

Med vänliga hälsningar från Elin och Dzana

Elin Wadsten: el8483va-s@student.lu.se

Tel: 0722307001

Dzana Pilic: dz7263pi-s@student.lu.se

Tel: 0700406069

Maria Söderberg, handledare: maria.soderberg@soch.lu.se

Bilaga 3- Samtyckesblankett



LUNDS UNIVERSITET

Informerat samtycke

Muntligt och informerat samtycke till medverkan i intervjustudien med titeln: ”Pandemins konsekvenser på biståndshandläggarens arbete.”

Samtycke till att delta i studien

Jag har både skriftligt och muntligt informerats om studiens syfte och om hur informationen i studien samlas in, bearbetas och sköts. Jag har även informerats om att mitt deltagande i studien är frivilligt och att jag, när jag vill, kan avbryta min medverkan i studien utan att ange någon specifik orsak. Jag samtycker härmed muntligt till att medverka i denna intervjustudie som handlar om pandemins konsekvenser på biståndshandläggarens arbete.

Läs upp nedanstående stycke och bekräfta samtycket efter intervjupersonen svarat att ovanstående stycke instämmer:

Jag har vid påbörjad inspelning av intervjun givit muntligt samtycke och medgivande till att delta i studien och att de ansvariga för studien får dokumentera, bearbeta och arkivera den information som samlats in under intervjun.