



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Socialhögskolan

# ”Vi blippar in och blippar ut”

Hur digital tidsmätning formar hemtjänstpersonalens syn  
på sitt arbete

**Magdalena Winell Starmach**

Kandidatuppsats SOPA 63  
Aktuell termin (HT 2021)  
Handledare: Tove Harnett

# Abstract

Author: Magdalena Winell Starmach

Title: "Blipping in and blipping out". How digital time measurement shapes the home care staff's view of their work.

Supervisor: Tove Harnett

Assessor:

## Abstract

In recent years, mobile phones and GPS have become increasingly common tools for people working in elderly care. In the home care service, the mobile phone is now completely central to planning who will do what and when. The aim of the study was to investigate how home care staff shape their view of care work in the light of the mobile phones they use. The method chosen for this study was qualitative approach of five semi-structured interviews with home care staff from two municipalities. The interviews were conducted "eye-to-eye", at locations determined in consultation with the interviewees. The empirical findings were analyzed using Foucault's theory of governmentality and panopticon. This was used to interpret the staff's views on their work and on mobile phones. The study shows that the staff's views took on three different expressions. The first meant that the mobile phone was seen as something like a brain, whose instructions the staff could blindly adapt to. The second approach meant that the mobile phone was seen as a tool that could be helpful, but which could also be abandoned in cases where it was judged that the help needed to be performed differently or for a longer period of time. The third approach was about the mobile phone as a panopticon and the adjustments that were made based on the feeling of being constantly monitored. The results show that home care staff to a large extent look at care work in terms of punctual interventions, where difficult aspects of care, such as individual adaptation, respect and relationships, are overshadowed. "What is on the mobile phone" characterizes the view of what the care work consists of. The study shows that increased use of mobile phones can lead to a "depersonalization" where the staff's focus shifts from the person who needs help, to the help effort that is ticked off.

Keywords: Home care, elderly care, governance, control, technology, organization.

## Förord

Först och främst vill jag tacka intervjupersonerna som avsatte tid och ställde upp. Utan er hade denna studie inte varit möjlig att genomföra.

Jag vill även ägna ett stort tack till min handledare Tove Harnett, för all vägledning, stöttning och inspiration. Tack för att du uppmuntra mig att fortsätta när det kändes som jobbigast, du gjorde det möjligt att genomföra denna skrivprocess.

Helsingborg 2022

*Magdalena Winell Starmach*

## Innehållsförteckning

<b>Problemformulering</b> .....	<b>5</b>
<i>Syfte och frågeställningar</i> .....	6
<b>Tidigare forskning</b> .....	<b>6</b>
<i>Omsorgens organisering</i> .....	7
<i>Omsorgens styrning</i> .....	9
<i>Omsorgens digitalisering</i> .....	10
<b>Teori</b> .....	<b>12</b>
<i>Styrning och governmentality</i> .....	12
<i>Panoptikon övervakning</i> .....	13
<b>Metod</b> .....	<b>14</b>
<i>Metodval</i> .....	14
<i>Förförståelse</i> .....	15
<i>Tillvägagångssätt</i> .....	15
<i>Analysförfarande</i> .....	16
<i>Urval</i> .....	17
<b>Tillförlitlighet</b> .....	<b>18</b>
<i>Trovärdighet</i> .....	18
<i>Överförbarhet</i> .....	19
<i>Påtaglighet</i> .....	19
<i>Styrka och konfirmera</i> .....	19
<i>Etiska ställningstaganden</i> .....	19
<i>Mobilen som hjärna</i> .....	21
<i>Mobilen som verktyg</i> .....	23
<i>Mobilen som panoptikon</i> .....	25
<b>Avslutande diskussion</b> .....	<b>27</b>
<b>Referenslista</b> .....	<b>30</b>

## Problemformulering

Historiskt sett har hemtjänstpersonalens arbete karaktäriserats av ett stort handlingsutrymme. Till en början utfördes hemtjänstarbetet av hemmafruar. Arbetet beskrivs som ett självständigt där kontakten med arbetsledningen var minimal, det var ett icke övervakat arbete där det fanns avsaknad av stöd från kollegor och ledning. De enda anvisningar som fanns var tiden man var hos den äldre en så kallad tidsstyrning. Arbetet effektiviserades senare genom att ha en uppgiftsstyrd hjälp. Som arbetare hade man flera än en vårdtagare att besöka per arbetspass. Det från början väldigt självstyrda arbete övergick till att vara både tids- och uppgiftsstyrd. Det var en arbetsledare som utförde planeringen åt personalen och detta innebar en stor förändring för hemtjänstarbetet (Szebehely 1995, s. 63–64). Det har genom åren tillämpats olika organisationsförändringar och arbetssätt inom hemtjänstarbetet som hjälpt till att forma hur hemtjänstarbetet ser ut idag.

Forskare beskriver omsorg som en relation mellan den som ger och den som tar emot omsorg, där den emotionella delen är viktig (Eliasson 1996). Arbetet sker i den äldres hem och länge utfördes så gott som all hemtjänst av kommunens personal. Vad som skulle göras bestämdes i dialog mellan den äldre och personalen (ibid). Omsorg har inte bara setts som en fråga om *vad* som görs, utan framför allt *hur* det görs. Omsorgsforskare betonar vikten av individanpassning och personkännedom och vikten av relationer mellan den som ger och den som tar emot omsorg (Szebehely 1995, s. 24).

Införandet av LOV (Lagen om valfrihetssystem) infördes 2009 och lagen ledde till att många nya hemtjänstföretag etablerades. Ungefär 150 kommuner har infört LOV i hemtjänsten (2008:962). Kommunen betalar ut samma avgift till kommunala som till privata utförare där kontroll har blivit en viktig del. Kommunen måste försäkra sig om att den äldre verkligen får den hjälp som hen har rätt till (och som kommunen betalar för). Detta har gjort att olika typer av digitala kontrollsystem införts. Det är numera vanligt att hemtjänstpersonal använder mobiltelefoner för att registrera att insatser utförts, att medicin delats ut och där varje minut hos omsorgstagaren registreras (Ljung 2017).

För ansvariga blir styrning och mätning ett sätt att kontrollera att insatser utförs, men frågan är hur detta påverkar personalen vars uppgift är att ge äldre individuellt utformad omsorg i sina hem. Även om det är en privatutförare är det kommunen som bär det yttersta ansvaret för

vårdtagaren. Då behovet av att kontrollera hemtjänstarbetet uppkommit till följd av de olika utförarna måste det då finnas ett system som sköter denna kontroll. Detta har då påverkat hemtjänstens organisering som lett till att det finns behov av att kontrollera arbetet och styra det åt önskat håll.

Styrning handlar om att människors handlingar ändras på olika sätt och att detta kan ske genom lagar och normer, men också genom att man själv börjar ändra sitt agerande och sitt sätt att tänka. Fokus i denna studie är hur styrning går till, hur fungerar de digitala arbetsverktygen (mobiltelefonerna) som styrningsverktyg då personalen styr sitt eget agerande. Användandet av digitala verktyg inom hemtjänstarbetet utgör alltmer plats inom arbetet. Denna aspekt är viktig att ta i beaktande då detta har en direkt påverkan för hur arbetet ser ut genom att synliggöra dess inverkan på arbetsuppgifter och arbetsvillkor kan organisationen öka förutsättningarna och förståelsen för hur de kan utföra arbetet med hög kvalitet och effektivitet. Inte minst då undersköterskans yrkesroll än idag är starkt förknippad med enbart omsorg och service. Fast det ingår så mycket mer med alla dagens digitalisering behöver de även ha kunskaper inom detta.

### Syfte och frågeställningar

Studiens syfte var att undersöka hur hemtjänstpersonal formar sin syn på omsorgsarbetet i ljuset av de mobiltelefoner som de använder.

De frågeställningar som behandlas i studien är:

1. Vilka aspekter har hemtjänstpersonalen i fokus när de beskriver sitt arbete?
2. Hur beskriver hemtjänstpersonal mobiltelefonens funktion i sitt arbete?

### Tidigare forskning

Sökmotorerna som LubSearch, Libris och Google scholar har använts för att identifiera relevanta studier inom fältet. Där fann jag att det genomförts flera olika studier om hemtjänstens organisering, styrning och digitalisering som har relevans för denna studie.

Hemtjänstarbetet är ett föränderligt arbete där utförare har ändrats genom tiden från början var det statlig styrning till att i nutid vara kommunalt eller privat. Det beskrivs att huvudfokus bör vara på hjälptagaren, där relationer och medmänsklighet är viktiga aspekter. Genom förändringar i organiseringen och utformning läggs fokus på andra faktorer där tiden utgör en väsentlig roll. Detta innebär att arbetet påverkas ytterligare som bidrar till en del i förändring

för hemtjänstarbetet. Alla dessa förändringar påverkar de inblandade så som personal, chefer, vårdtagare och anhöriga. I dag är omsorgsarbetet strikt styrt av lagar och riktlinjer som begränsar handlingsutrymmet för personalen.

Forskningen som har valts att användas är för att ge läsaren en djupare förståelse för hur förändringarna har påverkat hemtjänstpersonalens arbete och arbetsuppgifter. Den tidigare forskningen är indelad i tre delar som består av omsorgens organisering, styrning och digitalisering. Detta för att försöka skapa en tydligare bild för läsaren.

### Omsorgens organisering

Omsorgsforskaren Motevasel (2002) beskriver att omsorgsarbetet kan delas in i två typer olika typer, situationell och kontinuerlig omsorg. Hon beskriver situationell omsorg som något som sker under en begränsad tid där omsorgstagarens hjälp delas upp och ges under en avgränsande och bestämd tid. Kontinuerlig omsorg beskrivs och innebär att handlingen upprepas som fortsätter att ges från dag till dag. Den är informell och denna typ av omsorg är sådan som ofta ges av familjemedlemmar.

Montevasel använder sig av ännu ett begrepp, tekniskt ansvar som beskrivs som en situation utan ansvar. När huvudfokus består av en massa regler kan detta ha en negativ påverkan på omsorgsarbetet då medmänsklighet och ansvar döljs av alla regler (Nilsson Motevasel 2002, s. 96–97). Denna typ av omsorg kan spegla hemtjänstarbetet och dess konsekvenserna av att använda sig av mobiltelefonerna på ett sätt som gör styrningen alldeles för detaljstyrd.

Kari Wearness som är en norsk sociolog gör en annan uppdelning för att skapa förståelse för omsorgen i hemtjänstarbete. Hon beskriver att det finns en skillnad mellan omsorgen och hur den ges. Hon benämner det ena som omsorg och det andra som personlig service. Där beskriver hon att när man ger eller utför något till en som *inte* klarar det själv, handlar det om omsorgsarbete. Men när man gör det till någon som kan utföra uppgiften själv, handlar det om service. Detta innebär att det blir skillnad i maktbalansen mellan givare och mottagare. Detta medför vissa förpliktelser och ansvar från omsorgsgivarens sida. Wearness påtalar att en viktig del för att kunna utföra ett bra omsorgsarbete är personlig kännedom och en förmåga att se den enskildes livssituation (Wearness 1996, s. 212). Wearness myntade begreppet omsorgsrationalitet, för att beskriva hur omsorgsgivares problemlösningsförmåga som något kontextbundet och individuellt. När hemtjänstpersonal utförde uppgifter som låg utanför deras

uppdrag menade hon att det var en form av omsorgsrationalitet, där personal var flexibel och såg det unika i vårdtagarens speciella situation. I omsorgsrationalitet räknas det inte med att individer uppträder likadant varje dag utan här tillåts variation hos vårdtagaren. Detta kan jämföras med ett mer ändamålsrationellt arbetssätt där det saknas utrymme för denna typ av variation (ibid. s. 213). Trots detta menar Wearness att det tyvärr är det ändamålsrationella förhållningssättet som mestadels används i omsorgsarbete. Vilket även diskuterats av omsorgsforskaren Marta Szebehely (1995). I sin avhandling beskriver hon hur hemtjänstens organisering förändrats genom åren. Från att till en början på 1950-talet ha varit ett självständigt arbete som utförts av hemmafruar med en enda anvisning, om tiden man var hos den äldre till att i nutid vara både tids- och uppgiftsstyrd med en arbetsledare som ger dig arbetsuppgifterna, där varje minut räknas.

Szebehely har undersökt förändringar som kom med den så kallade ädelreformen 1992, vilket ledde till att kommunerna fick större frihet att bestämma och fatta beslut om styrformer och avgifter. Sättet som organiseringen ser ut har beskrivits i termer av NPM, New public management (Szebehely 2000, s. 171). Utvecklingen kan yttra sig på olika sätt, bland annat genom beställar-utförar-modeller eller genom att verksamheter läggs ut på entreprenad (Ibid. s. 172). Enligt Szebehely finns det en trend att standardisera, förhandsbestämma, kontrollera arbetsuppgifter och att skilja planeringen och utförande. Detta liknar grunddragen i taylorismen. Hon skriver att ett människovärdigt omsorgsarbete behöver vara individ- och situations anpassat eftersom människors behov och dagsform varierar och kan därför inte förhandstyras och detaljregleras enligt Szebehely (2000).

Bengt Ingvald, Eric Olsson, Karin Bondesson & Charlotte Arndt beskriver i sin artikel om organisationsförändringar i hemtjänsten. Att förändringarna påverka de äldres upplevelser av mötet med vårdbiträdet. Här beskrivs det om tre olika processer samspelet; ansvarsfördelning, kommunikation, ledning och organisering av arbetet. Den andra inkluderar föreställningar, förväntningar och tolkningar för hur arbetet ska bedrivas och vilka parter som är inblandade. Den tredje är samspelet mellan vårdbiträdet och den äldre i hemmet. De menar att ömsesidig påverkan av känslor och tankar bildar ett känslomässigt samspel vilket skapar en relation (Ingvald, 2003).



## Omsorgens styrning

Ljung och Ivarsson Westerberg (2017) beskriver i sin studie om styrning att förändringarna inom hemtjänsten tog fart i takt med ädelreformen 1992. Denna förändring innebar att kommunerna kunde ta över ansvaret från landstingen. Kommunerna effektiviserade och NPM-inspirerade modeller växte fram. Detta innebar att verksamheterna delades i mindre enheter med en tydlig målstyrning där allt fokus lades på målet. Nu var det inte längre själva genomförandet som var viktigast. Offentliga verksamheter konkurrerades för att även privata aktörer skulle kunna utföra jobben med stöd av lagarna LOU och LOV (ibid. s. 7). De kopplar även ökningen av det administrativa till reformen då målen var att öka effektiviteten. Men dessa förändringar har då inneburit att nya behov av insamling, bearbetning, sammanställning och avrapportering ökat. I sin studie påpekar de att denna nya detaljstyrning kan beskrivas som digital taylorism, detta då arbetsuppgifterna är tidsbestämda som på ett sätt skapar ett högt arbetstempo med ett litet inflytande och begränsat handlingsutrymme. De beskriver en oregelbunden schemaläggning som påverkar kontinuiteten negativt. Detta påverkar att de äldre inte längre känner sig trygga. Det ekonomiska ersättningssystemet leder till tids- och detaljstyrning av olika arbetsmoment som i sin tur skapar tidsbrist och begränsar handlingsutrymmet. Detta försvårar vårdbiträdenas förutsättningar för att använda sig av sin yrkeskompetens och göra professionsbedömningar i stunden. I förlängningen riskerar detta att dränera verksamheten på kompetens (ibid. s. 53 - 54).

Taylorismen går ut på att den anställde behöver instrueras och styras genom att arbetsuppgifterna förenklas, delas upp och kontrolleras så att arbetet utförs så effektivt och rationellt som möjligt Taylor (1911). Yrken som egentligen kräver lång inläringstid och erfarenhet där även ett socialt samspel mellan andra människor ingår som att förstå outtalade behov, blir "automatiserade". Detta riskerar därmed att förändra dessa yrken. Genom att arbetsmomenten blir tids- och detaljstyrda skärs viktig information bort när den sker digitalt. Sällan diskuteras konsekvenserna för de äldre och personalens ändrade arbetsvillkor. Inte heller det administrativa arbete som krävs för att samordna hemtjänstens verksamhet (ibid. 2017 s. 8–9).

Rebecka Strandell (2019) har genomfört en studie om hur arbetssituationen i hemtjänsten förändrats under 2000-talet. Här beskrivs förändringarna och att det inburit minskade platser på äldreboenden genom att fokus legat på kvarboende. Det vill säga att man så långt det är möjligt låter den äldre bo kvar hemma i sitt hem. Detta resulterar i att det blir ett ökat tryck på

hemtjänsten och dess personal. Strandell beskriver att hjälpbehoven är mer omfattande än tidigare. De medicinska och administrativa uppgifterna har ökat samtidigt som de hushållsnära sysslorna minskat. Denna förändring beskrivs i studien som en påverkan av de minskade resurserna inom äldreomsorgen. Detta innebär att det har tagits bort från hemtjänsten och lagts på familjen eller som en tjänst till en annan tjänst. En annan förändring som också tas upp är det ökade ”springet” som det innebär för personalen. Personalen besöker fler personer under ett arbetspass än vad de gjorde förr, samtidigt har tiden man är hos den äldre minskat med 15 minuter i genomsnitt. Detta beskrivs som en ökad tidspress som gör att det kan upplevas som svårigheter att tillgodose den äldres alla behov. Inte heller hinner man skapa ett förtroende i relationen mellan hjälpare och hjälptagare. Detta påverkar personalens handlingsutrymme negativt och en ökad arbetsbelastning upplevs som både är psykiskt och fysiskt påfrestande för personalen inom hemtjänsten. Strandell tar upp vikten av att förbättra arbetsvillkoren till personalen som avgörande för att fortsätta leverera omsorg med god kvalitet till de äldre.

### Omsorgens digitalisering

Katarina Anderson (2010) beskriver i sin artikel om de förändringar som gjorts inom hemtjänsten. I denna artikel redovisas hemtjänstpersonal, chefer, biståndshandläggare och brukares röster. Andersson talar om tidsregistrering via mobiltelefon och vem som utfört insatsen. Detta upplevs som tidspress och att det administrativa arbetet ökat ”makten över tiden förflyttats till en abstrakt administrativ nivå” (Andersson 2010, s. 317). Det framkommer att både personal och brukare upplever svårigheter med att ge och få hjälp på bestämd tid. Aspekter kring det ekonomiska tas också med då en av cheferna nämner för att det skall gå ihop ekonomiskt kan man bara vara hos brukaren 75% av den beviljade tiden. Tanken att skapa förutsättningar för att ge god vård i hemmet verkar svårt för hemtjänstverksamheten att hantera (ibid. s. 318). Systemet upplevs stressande av personalen speciellt med tanke på kontrollen för den disponerade arbetstiden.

I en artikel av Susanne Frennert (2019), ges en inblick i hur teknologins utveckling inom välfärden ger påverkan på alla inblandade så som vårdtagaren, personalen, arbetsmiljön och organisationen i helhet. Samtidigt som det kan hjälpa till att ge en ökad trygghet och säkerhet kan det bidra till att förändra arbetets kärnvärden. Där kunskap, delaktighet och självständighet inte tas med i beräkningarna. Ofta nämns bara de positiva aspekterna med minskade kostnader, ökad säkerhet för hjälptagare, kontroll och effektivitet nämns. Genom

detta måste kompetenserna för äldreomsorgsarbetet förändras. Frennert menar att det är viktigt att kommunerna och dess politiker bestämmer vilka problem och utmaningar som teknologin skall vara verktyg för samt vilka värderingar som ska tas i beaktande. Att ställa frågan om samhället är redo och har kapacitet till denna implementering är viktigt, är svaret nej är det ingen god idé att genomföra dessa förändringar. Att anpassa digitaliseringen tillsammans med alla berörda parter samtidigt som man bör göra en konsekvensanalys av det hela. Detta för att införandet av digitaliseringen skall ge så positiv effekt som möjligt enligt Frennert.

En annan forskare som genomfört studier om hur införandet av datorsystem i hemtjänsten påverkar vårdarbetet är Karen Christensen. Med sin studie har hon intervjuat personalen i hemtjänstgrupp i Norge (Christensen 1999, s. 131). Där konstaterar hon att användandet av digitala system medför ett standardiserat och detaljstyrt arbetssätt. När ens arbetsdag redan ligger planlagd på detta sätt försvinner flexibiliteten. Hon nämner också att den muntliga rapporteringen mellan kollegor blir negativt påverkat av de digitala systemen. Detta då man inte längre har samma tid avsatt för detta. Blir en konsekvens att viss information försvinner som en muntlig rapport innehåller, då de digitala systemen inte har möjlighet att plocka upp dessa (ibid. s. 133–135). En annan sak som hon uppmärksammat är att användandet av digitala systemen bidrar till att skapa kontroll och styrning av omsorgsarbetet. Då information om vem som utför och vilken tid ett besök tar hos en vårdtagare redan står. Hon påtalar att det finns en risk att om man använder digitala system för att reglera omsorgsarbetet är att det mister själva omsorgen (ibid. s. 146).

Marc Berg professor i USA har genomfört en del studier inom ämnet och beskriver i två av sina avhandlingar från 1999 och 2005 att omsorgsarbetet i grunden är ett socialt arbete och menar att IT-utvecklare måste utgå från detta och lägga mindre vikt på det tekniska, (Berg & Wears, 2005, s. 1). Han menar att digitala lösningar inte fungera till fullo då systemutvecklarna saknar kunskaper inom omsorgsarbetet. Även om de försöker vara objektiva så skapas ändå systemet med antaganden om hur saker går till och när användare inte delar samma åsikter har de svårt för att förstå vad som är fel. Han påtalar att vårdarbetet är något komplext av människor, verktyg och rutiner där varje element spelar roll. En slutsats han drar i sina studier är att på grund av vårdarbetets oförutsägbarhet finns en fara att använda ett system som har för mycket förutsägbarhet. Ska ett digitalt system lyckas måste en viss flexibilitet finnas genom att man låter vissa procedurer, rutiner och arbetsscheman vara fritt i

en viss utsträckning (Berg, 1999, s. 10–11). Förenklat tolkat menar han att man inte kan styra omsorgsarbetet alldeles för detaljerat genom att förutbestämma tiden ett besök tar hos en vårdtagare. Det bör finnas rum för oförsägbara händelser i systemet.

Riikka Vuokko en finsk forskare vid Åbo universitet. Beskriver i sin avhandling, att införandet av dessa digitala system har mötts med en del motstånd av personalen men att de tenderar till att ändra åsikt och uppskattar i stället det i vissa sammanhang (Vuokko, 2010 s. 132). Hon konstaterar dock att många av de anställda egentligen inte tycker att IT-system passar in då det in är en naturlig del av vårdarbetet (ibid. s. 136).

Marie Hjalmarsson har skrivit en avhandling som beskriver hemtjänstpersonal och deras handlande vid implementering av mobil teknologi i arbetet. Hon vill skapa en förståelse för processer i arbetslivet hur man får någon att göra något, att man införde handdatorer i hemtjänsten är ett exempel på detta (Hjalmarsson 2009, s. 14). Syftet vid införandet av detta var att öka effektiviteten. Denna avhandling visar att trots att personalen haft invändningar mot införandet från början har de nu ändrat sina åsikter och accepterat detta (ibid. s. 223). Hjalmarsson förklarar att från ledningens sida har projektet två syften: det första är att få kunna följa att arbetsuppgifterna i vårdtagarens hem blir utförda och det andra är att få inblick vad personalen gör när de inte är hos vårdtagaren (ibid. s. 230). Detta försöker dock ledningen dölja genom att beskriva handdatorn som något som fokuserar på arbetsprestationen. Trots att den nya teknologin besväras av problem i både mjuk- och hårdvara visar ledningen stor tillförsikt i att den nya teknologin ska få kontroll över arbetsprestationerna på ett sätt som inte var möjligt tidigare (ibid. s. 231).

## **Teori**

För att undersöka personalens syn på sitt arbete och på mobiltelefonernas funktion har jag använt mig av Foucaults teorier om styrning, governmentality och panoptikon.

### **Styrning och governmentality**

Governmentality är ett begrepp myntat av Foucault och som handlar om styrningsteknik, även om det saknas en klar definition av dess funktion (Nilsson 2008. s. 121). Begreppet används i uppsatsen för att tolka hur styrning praktiskt kan ta sig uttryck i hemtjänstens vardag.

Foucaults poäng är att de effektivaste styrteknikerna går ut på att människor börjar styra sig själva med mer eller mindre omedvetenhet (ibid. s. 129). På detta sätt analyserar han begreppet makt och betrakta den som olika sorters tekniker där det ingår i teknologer.

Professorn R. Nilsson förklarar att Foucaults tanke med teknik syftar på en individs handlingar och teknologin förklaras som läran om en specifik teknik. En maktteknik används i ett visst syfte där man förväntar sig en viss utgång. Vid analysen av makt är det sanningen och hur den skapas som är i fokus hos Foucaults, inte vad som anses vara rätt eller fel. Den disciplinära makten beskrivs som en teknologi som kan användas för att människor ständigt ska anpassa sig för att passa in, ”normalisering”. Detta leder till att normen styr individens beteende och på så vis korrigeras avvikande beteende. I stället för att utöva makt fysiskt användes metoder som tvång, begränsningar och normalisering för att komma åt själen på människan. Foucault menar att ett konstant förtryck och en ständig övervakning påtvingar utövare en foglighet som han kallar för disciplin. Denna maktteknologi är ett styrningssätt som bygger på individens frivilliga anpassning. Dock innebär det inte att individen blir mindre styrd utan grundar sig mer i att individen styr sig själv i enighet med samhällets normer. Individens självkontroll förutsätter motiveringen om att det är för sitt eget och samhällets bästa. Kunskapsproduktionen som sker från experter är ett exempel på hur governmentality kan te sig. Genom att ta till sig exempelvis en läkares råd formas individen av styrningen, men på frivilliga grunder (ibid).

### Panoptikon övervakning

Foucault använder sig även av begreppet panoptikon, ursprungligen grundar sig detta i en fängelsebyggnad som filosofen Bentham kallar ”Panoptikon”. Konstruktionen på denna byggnad utgörs av ett övervakningstorn i mitten som sedan omges av en rund byggnad. På detta sätt kan man ständigt övervaka fångarna, syftet är att de ständigt ska känna sig övervakade även när de inte blir det. Styrkan i detta är att man aldrig behöver utöva makten. När känslan att vara övervakad konstant finns trots att det inte går att säkerställa huruvida övervakning sker eller inte går det enligt Foucault att få människor att bli självdisciplinerade. Foucault hävdar att utan disciplinerande och övervakande mekanismer skulle föreställningar som samvetet och gott beteende inte existera och att dessa endast är följder av en specifik maktregim. Att genom konstant övervakning få en individ att utföra något självmant exemplifierar makt: att kunna påverka någon utan fysiskt våld (Foucault 2003, s. 172). Då de hela tiden måste agera som om de blir övervakade fungerar makten automatiskt (ibid. s. 201–202). Denna metod beskrivs som ett sätt att använda sig av när en individ önskar utöva makt över flera personer samtidigt genom att tvinga dem göra något eller använda sig av ett önskvärt beteende. Dess styrka ligger som sagt i att makten aldrig behöver ingripa, den verkar spontant och utan att göra väsen av sig (ibid. s. 220–221).

Foucault beskriver fördelarna med panoptikon i sitt verk *Övervakning och straff*, där betonar han hur den inte enbart skall ses som något bestraffande utan till hur den faktiskt kan användas för att öka produktionen, förbättra ekonomin och sprida lärdom bland människorna i ett samhälle (ibid. s. 242–243). Disciplinen utövas enligt Foucault genom styrning i både rum och tid. Rummet får en disciplinerande roll genom inrutningens princip som säger att det noggrant ska regleras var en individ får och ska befinna sig (ibid. s. 145). Då individers plats i rummet är bestämd blir det enklare att övervaka dem och avgöra vem som är närvarande och vem som inte är det. I disciplinering genom tiden och tidscheman är tidsrytmer, obligatoriska arbetsuppgifter och regelbundet återkommande förlopp principer (ibid. s. 151–155). Ordningsmönstret innebär ett tidschema som ska göra att tiden utnyttjas på bästa möjliga sätt, ingen tid får gå förlorad (ibid. s. 53–154). Genom att fördela individer i rum och tid, det vill säga att kontrollera var individer befinner sig och vid vilken tidpunkt, stärks och förtydligas makten (ibid. s. 151).

Genom panoptikon kan man se mobilerna som används i hemtjänsten som ett sätt att övervaka personalen samt att användandet av detta verktyg styr dem till ett önskvärt beteende. Även om de som styr är i minoritet är det de som har makten vilket möjliggör att de kan styra hela hemtjänstgrupper. Känslan av att vara övervakade påverkar hemtjänstpersonalen till den grad att de anpassar sitt arbetssätt.

## Metod

I detta avsnitt beskrivs studiens olika metodologiska aspekter och överväganden som haft en betydelse i studien. Följande delar presenteras; metodval, tillvägagångsätt, urval, datainsamling, tillförlitlighet och etiska ställningstaganden.

### Metodval

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur hemtjänstpersonal formar sin syn på omsorgsarbetet i ljust av de mobiltelefoner som de använder. Används mobilerna på ett sätt som skapar styrning genom övervakning och kontroll? Med denna utgångspunkt valdes en kvalitativ ansats för att få en ökad förståelse för hemtjänstpersonalens upplevelser. Enligt Bryman (2011) är detta en ansats som ofta används för att få en djupare förståelse för något. Då studiens avsikt är skapa förståelse för hur respondenterna beskriver sitt sätt att se på sitt arbete har jag använt mig av semistrukturerade intervjuer. Denna metod är att föredra då den låter de intervjuades egna erfarenheter, tankar och upplevelser komma till uttryck (Dalen

2007, s. 9). Vid genomförandet av intervjuerna användes en intervjuguide (se bilaga). Detta för att ha något stöd men samtidigt ge en flexibilitet till svaren från intervjupersonerna, samt för att kunna ge mig som intervjuare en djupare förståelse för ämnet (Bryman 2011, s. 430).

### Förförståelse

Jag har en del förförståelse för hemtjänstarbetet då jag tidigare arbetat som undersköterska. Denna erfarenhet och kunskap om området bidrar till en ökad förståelse som har varit till hjälp för sammanställandet av frågor till intervjuguiden. Det har även haft en viss påverkan på mitt val av uppsatsämne. Dock så arbetade jag främst inom LSS som boendestödare men har ändå haft en del att göra med äldreomsorgen och är inte helt främmande för hur arbetet går till. Under genomförandet av intervjuerna i studien fanns en medvetenhet kring detta och även om svaren för hur vissa saker utförs inte var helt främmande så uppmuntrades respondenterna till att beskriva ytterligare. Mina förkunskaper bidrog också till att nå djupare diskussioner där det underlättade med följdfrågor när inte ämnet är helt nytt. Vid bearbetning av intervjuerna framkom det andra svar än vad jag förväntat mig. En av faktorerna till detta kan vara att jag jämförde mycket med hur arbetet inom LSS utförs och vad som står i fokus. Detta ökade min förståelse på skillnaderna i begreppen skälig levnadsnivå (SoL) och uppnå goda levnadsvillkor (LSS). Studiens syfte ändrades efter hand som intervjuerna genomfördes. Förförståelse för det fält som ska studeras är en förutsättning för en lyckad undersökning, men forskaren behöver även ta hänsyn till att förförståelsen kan påverka uppfattningen om fältet och färga studien (Aspers 2011, s. 38).

### Tillvägagångssätt

Intervjuerna har genomförts i hemmiljö detta för att intervjupersonerna skulle känna att de kunde svara så fritt som möjligt (Jacobsen 2011, s. 96–97). Det var även viktigt att intervjupersonerna skulle känna sig bekväma och avslappnade vilket Repstad nämner uppnås om placeringen av intervjun genomförs på en icke-främmande plats. Detta medför även att risken för störande moment blir mindre (Repstad 2007, s. 95).

Det genomfördes fem intervjuer motiveringen till att genomföra detta antal av intervjuer var omfattningen för studien samt den rådande pandemin. Trots detta genomfördes intervjuerna fysiskt vilket ses som en styrka då man kan fånga upp reflektioner och reaktioner i det personligamötet (ibid). Respondenterna informerades om att deras medverkan vara anonym. Innan intervjuerna genomfördes fick de ta del av ett intervjubrev med information om

studiens syfte. I genomförandet av intervjuerna användes intervjuguiden som stöd då det var av stor vikt för studien att inte göra intervjuerna styrda. Detta innebar att samtliga frågor inte blev ställda, vissa frågor blev omformulerade och andra besvarades i ett tidigare svar. Ibland ställdes det även följdfrågor för att få en djupare förståelse. Intervjuerna blev därför flexibla och anpassade efter intervjupersonen. Det fanns heller ingen tidspress, bara ett antagande att det ungefär skulle ta 60 minuter.

Med samtycke från intervjupersonerna spelades dessa in med hjälp av en mobiltelefon. Detta för att sedan transkriberas och för att möjliggöra att noggrant kunna analysera vad som sagts, på detta sätt kan intervjupersonernas egna ord återges exakt på detta vis underlättas bearbetningen av materialet (Dalen 2007, s. 118). Transkribering genomförs för att förenkla bearbetningen av det insamlade materialet och underlätta vid reflektion över dess innehåll (Aspers, 2011 s. 155). Att intervjuerna spelades in kan vara till en nackdel för studien då intervjupersonerna inte känner sig bekväma och inte vågar talar fritt då de känner att de har skyldigheter mot sin arbetsgivare. Detta kan då innebära att de svarar med en försiktighet. Med vetskap om detta försökte jag genom nyfikenhet ställa följdfrågor på deras svar när svaren uppfattades korta av försiktighet.

### Analysförfarande

Efter transkribering av de genomförda intervjuerna söktes det efter likheter och olikheter i intervjupersonernas svar. Därefter kodades materialet genom att dela upp det i flera delar. Detta för att finna likheter och olikheter i intervjupersonernas svar hitta kopplingar till studiens syfte och dess frågeställningar (Aspers 2011, s. 165,168). Det insamlade materialet lästes igenom för att hitta återkommande resonemang från respondenternas svar för att se om det fanns något mönster som kan kopplas till teman. Dessa kan var behjälpliga vid analysarbetet (Lindgren 2014, s. 45–46). Det fanns inga förutbestämda teman utan dessa bestämdes under bearbetningens gång detta för att ha ett öppet sinne. Jag fann att det fanns en hel del likheter i svaren från respondenterna. Materialet delades upp i flera delar. Aspers beskriver att forskaren använder sig av detta sätt för att strukturera sin empiri (Aspers 2011, s. 165). Ur analysen uppstod så småningom tre centrala teman:

*Mobilen som hjärna*, detta då det fanns likheter i svaren av att respondenterna inte behövde tänka så mycket och inte heller komma ihåg vad som skulle göras då allt står i mobiltelefonerna.



*Mobilen som verktyg*, i stället för att vara ett med mobiltelefonerna väljer några respondenter till att se på dem som arbetsverktyg. Detta kan även uppfattas som motstånd.

*Mobilen som panoptikon*, detta då respondenterna beskriver hur de är medvetna om att de är kontrollerade och att de anpassar sitt agerande utefter det.

## Urval

För studien genomfördes intervjuer med hemtjänstpersonal. Detta val gjordes då önskat fokus var på användarna av de digitala arbetsverktygen (mobiltelefonerna), med andra ord utförarna inom hemtjänsten. Andra berörda personer inom hemtjänsten ingick inte i urvalet. Det fanns inga restriktioner gällande kön, ålder eller hur länge de arbetat inom yrket, men ett intresse av att intervjupersonerna skulle ha varierande år inom yrket dock inget krav. Respondenterna som användes för att studien var från två olika kommuner en som bedriver äldreomsorg privat och en som drivs i kommunal. Detta för att eventuellt upptäcka differenser mellan styrningen. Det fanns en medveten strävan efter att få en variation gällande intervjupersonernas kommuntillhörighet, arbetslivserfarenhet och arbetstider; dag, kväll och natt. Urvalet är strategiskt val och grundar sig i ett målstyrt urval (Bryman 2011, s. 433). Egna kontakter användes för att komma i kontakt med respondenterna via vänner och bekanta, jag hade en önskan om att inte kontakta någon enhetschef detta för att respondenterna skulle känna att de kunde svara fritt. En av respondenterna är en tidigare arbetskollega, här gjordes ett övervägande och bedömningen gjordes att detta inte skulle inverka negativt på studien, eftersom vår bekantskap endast är ytlig och det var flera år sedan vi arbetade ihop.

Beskrivning av urvalet samtliga är kvinnor som arbetar inom hemtjänst de har varierande arbetslivserfarenhet inom yrket där den med minst har 2 år och den med längst har +25 år, samtliga är utbildade som undersköterskor. De alla arbetar i olika hemtjänstgrupper, alla förutom en arbetar i kommunal regi. Denna insamlingsmetod valdes då önskan att skapa en förståelse för hemtjänstpersonalens uppfattning och beskrivning av sitt arbete med av de digitala verktygen. Nedan ses en beskrivning av intervjupersonerna som deltog i studien.

Anna - 60 år arbetat inom yrket i över 25 år. Arbetar dag inom kommunalt driven hemtjänst.

Beata - 36 år arbetat inom vårddyrket i 16 år men endast 5 år inom hemtjänst. Arbetar roterande dag/kväll i kommunalt driven hemtjänst.

Cecilia - 22 år arbetat inom yrket i 2,5 år. Arbetar kväll i kommunalt driven hemtjänst.

Doris - 59 år arbetat inom vårddyrket i över 25 år, dock ej inom samma. Arbetat inom hemtjänst i 8 år. Arbetar natt i privat driven hemtjänst.

Elle - 34 år arbetat inom yrket i 15 år arbetar kväll i kommunalt driven hemtjänst.

Av de fem personer som intervjuades hade tre arbetat i yrket innan man införde dessa digitala system som används genom mobiltelefonerna. De fick därför svara på ytterligare frågor om hur de upplevde arbete innan.

## **Tillförlitlighet**

Om en studie är tillförlitlig kontrolleras enligt Bryman (2011), med hjälp av två olika begrepp, tillförlitlighet och äkthet dessa delas sedan in i fyra olika kategorier; trovärdighet, överförbarhet, påtaglighet och konfirmera. Lindgren (2014, s. 83–85) påpekar att det behövs andra begrepp för reliabilitet och validitet som i stället mäter tillförlitlighet i kvalitativa studier, trovärdighet, originalitet, resonans och användbarhet. För att stärka detta redovisas alla processer som gjorts i studien; problemformulering, tidigare forskning, metodval, urval, insamling av material, kodning och analys (Bryman 2011).

### **Trovärdighet**

Detta är möjligt då alla delar förtydligas, vilket skapar en klarhet i studien. För att uppnå måste man detaljerat beskriva vilka metodval som gjorts i metodavsnittet. Även genom att erbjuda respondenterna att få ta del av den färdiga uppsatsen styrker trovärdigheten, då får de en möjlighet att granska så att det insamlade materialet är korrekt. Det är dock ingen av respondenterna som önskat göra detta. Studiens resultat utgörs av respondenternas beskrivningar och citat som sedan analyseras med vald teori för studien. Genom att använda sig av tidigare forskning hävdar Bryman att trovärdigheten stärks ytterligare. I denna uppsats används tidigare forskning om hemtjänstens organisering, styrning och förändring.

## Överförbarhet

Det finns en överförbarhet i studiens resultat och det är möjligt att använda dessa i liknande studier. Men då studien endast innehåller fem intervjuer kan man inte generalisera detta resultat. Även om intervjuerna i studien ger en djupare förståelse för de digitala verktygens påverkan på hemtjänstpersonalen och att citat används är detta inte tillräckligt att lita sig på och kan därför kritiseras. Då det även är jag som har valt vilka citat och tolkningar som används kan detta också påverka presentationen av studiens innehåll och helhet. Som försvårar att kunna använda detta resultat som en generalisering.

## Påtaglighet

Alla delar i studien redovisas på ett tydligt sätt och bidrar då till att det finns en tydlig forskningsprocess detta ses stärka påtagligheten i studien enligt Bryman. Att intervjuerna genomförts med stöd av en intervjuguide innebär att alla intervjuer har liknande innehåll. Även om det funnits rum för följdfrågor är grunden densamma vilket ökar påtagligheten i studien. Metodavsnittet som innehåller förförståelse, tillvägagångsätt, urval, datainsamlingen, tillförlitligheten och de etiska ställningstagandena bidrar också till en ökning av påtagligheten.

## Styrka och konfirmera

Detta är det sista kriteriet och innebär att det inte ska finnas någon påverkan i studien av tidigare kunskaper eller personliga värderingar, (Bryman 2011). Mina tidigare erfarenheter av att ha arbetat som undersköterska anses ha bidragit till en förförståelse angående hemtjänstarbetet. Men att uppnå en fullständig objektivitet är enligt Bryman inte möjlig inom samhällsvetenskaplig forskning, men att ha ett objektiva förhållningssätt är något som varit i medvetande under studiens genomförande. Genom att studien granskas av handledaren och medstudenter stärks och konfirmeras detta ytterligare (ibid.).

## Etiska ställningstaganden

I Vetenskapsrådet (2002) beskrivs det fyra krav på forskning; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Alla dessa är viktiga att ta hänsyn till när man genomför intervjuer.

### *Informationskravet*

Handlar om att man skall informera alla de som deltar i studien om syftet detta för att skapa en medvetenhet om vad det är för studie de medverkar i. Genom att mejla ut ett informationsbrev till intervjupersonerna blev de informerade där de i lugn och ro kunde läsa

detta. De kunde även om de önskade få se intervjuguiden. Vid fysisk träff blev de informerade mer ingående om vad det var för studie samt att de skulle få ta del av den färdiga studien om så önskas.

#### *Samtyckeskravet*

Tar upp vikten av att man deltar helt frivilligt och kan när som helst avbryta deltagandet i studien. Detta uppfylls då intervjupersonerna deltagit av fri vilja. Det delades inte ut en samtyckesblankett utan samtycket förmedlades muntligt.

#### *Konfidentialitetskravet*

Innebär att intervjupersonerna har rätt till att vara helt anonyma. De informerades om att deras namn eller hemtjänstgrupp inte kommer framgå i studien, detta för att skydda deras anonymitet. Det transkriberade materialet innehåller inte heller någon information om intervjupersonerna som kan kopplas samman med deras identitet. Då intervjupersonerna erbjudits att få ta del av en färdig studie är det väldigt viktigt att tänka på att det inte finns något som de känner äventyrar deras anonymitet.

#### *Nyttjandekravet*

Detta innebär att man tydligt klargör för intervjupersonerna att materialet endast får användas i denna studie. Denna information har intervjupersonerna fått ta del av.

## Resultat och analys

I detta avsnitt presenteras det insamlade materialet som har analyserats genom en tematisk analys (Bryman, 2011), genom att söka på återkommande likheter och skillnader från intervjupersonernas svar som sedan har delats in i olika teman. Under varje tema presenterar några citat som diskuteras i relation till styrning och personalens syn på sitt arbete. Fokus i analysen är hur medarbetarnas syn på sitt arbete formas av de mobiltelefoner som de är ålagda att använda. Mobilerna som verktyg mäter inte bara arbetet, utan verkar även forma hemtjänstpersonalens syn på vad som är viktigt. Bilden av vad hemtjänst är formas på så sätt av mobilerna. I analysen framkom att mobilerna formade hemtjänstpersonalens syn på tre olika sätt.

Det första temat är ”mobilen som hjärna” och handlar om hur mobilerna sågs som något som ersatte personalens eget tänkande gällande arbetet hemma hos de äldre. Det andra temat är ”mobilen som verktyg” och innebar ett mer distanserat synsätt där mobilerna sågs som ett arbetsverktyg som man kunde förhålla sig kritisk gentemot. Det tredje och sista temat handlar om ”mobilen som panoptikon” och handlar om hur mobilerna skapade en vetskap om att vara synlig och övervakad under varje minut av ens arbetspass.

### Mobilerna som hjärna

Ett centralt tema handlade om att mobilerna fungerade som en hjärna, så att hemtjänstpersonalen själv slapp tänka. En person beskrev hur mobilerna gjorde att hon slapp hålla saker i huvudet och inte behövde reflektera:

Man slipper alla papper, behöver inte längre hålla saker i huvudet bara titta på intrafone [...] jag bara kör på reflekterar inte så mycket över de utsatta tiderna. (Beata)

Socialt arbete beskrivs ofta som en reflekterande praktik (Payne, 2002), men intervjupersonen ovan uttrycker inget behov av reflektion över om hon handlat rätt eller kunde gjort på något annat sätt. Arbetet blir tydligt – men oreflekterat – när mobiltelefonerna fungerar som hjärna. I exemplet ovan, sker maktutövningen inte genom att hemtjänstpersonalen påtvingats en ny lag, utan indirekt genom att personalen själva låter sig styras av mobiltelefonerna (Foucault 2003).

Att mobilerna fungerade som hjärna kan illustreras av en intervjuperson som beskrev att hon på grund av telefonerna inte behövde tänka så mycket:

Man behöver inte tänka så mycket hur ens kväll ser ut, utan bara titta i telefonen. Det blir väldigt tydligt. (Cecilia)

Utifrån ett governmentalityperspektiv kan mobiltelefonen ses som en styrningsteknik som omedvetet disciplinerar hemtjänstpersonalen att agera på ett visst sätt, utan att reflektera över vilka konsekvenser detta får. I citatet ovan beskriver intervjupersonen att man bara tittar i telefonen för att veta vad som ska göras och därav behöver hon inte tänka så mycket.

Jag kommer till jobbet där tar en telefon och loggar in, där kan jag se planeringen för mig, alltså vilka vårdtagare jag har och vilka planerade insatser som ska ges. Det står också vilken tid de ska göras. Därefter tar jag mig ut och gör det som ligger planerat.  
(Beata)

Ur beskrivningen på en arbetsdag läggs till största del fokus på telefonerna och dess innehåll, det nämns inget om vårdtagarna. Detta är ett förändrat synsätt att se på arbete inom hemtjänsten. I tidigare studier nämns det ofta om relationer, möten och empati när man beskriver sitt arbete. Förändringen kan ses som ett resultat av införandet av de digitala verktygen inom hemtjänsten där möjligheten ges att styra sin personal. Foucaults begrepp om styrningsteknik och governmentality belyser hur omedveten styrning sker. Telefonerna är i fokus och leder och styr hemtjänstpersonalen då deras dagsschema ligger inlagda på dessa. Christensen (1999) påpekar också att användandet av telefonerna bidrar till kontroll och styrning av omsorgsarbetet.

På frågan om vilka risker som kan ses genom användandet av dessa digitala verktyg, diskuterar intervjupersonerna riskerna med själva tekniken, inte risker med mätandet av äldres hjälpbehov:

Det la ner en gång, internet i hela kommunen försvann. Det blev ganska rörigt. (Anna)

Intervjupersonerna gav uttryck för en oro över systemets sårbarhet. Om mobiltelefonen fungerar som personalens hjärna som berättar vad de skall göra, blir det också stora problem om denna "hjärna" slutar fungera.

En person uttryckte det som att "När det kraschar blir det kaos!". (Beata)

Utifrån ett governmentalityperspektiv kan kritiken mot mobiltelefonernas sårbarhet ses som ett sätt att upprätthålla styrningen (jfr Foucault). Styrningen via mobiltelefonen tas för given och lösningen framstår som att göra styrningen starkare och säkrare. Skulle mobiltelefonerna sluta fungera upplevs det finnas en tveksamhet om hur man skulle kunna utföra sitt arbete. Det verkar inte finnas en självklarhet hur man arbetar utan mobiltelefonerna hos alla respondenter.

### Mobilen som verktyg

Ett annat synsätt var att se mobilen som ett verktyg. Genom detta synsätt uttryckte personalen en distans till mobilen och kunde också utöva motstånd mot den styrning som den innebar.

Doris: I början var vi flera i min arbetsgrupp som inte ville använda oss av dessa mobiltelefoner då vi kände oss kontrollerade.

Magdalena: Hur menar du, varför kände ni så?

Doris: De kan se hur länge och vart vi är under arbetspasset men nu bryr jag mig inte, utan kan var väldigt skönt att själv kontrollera att man gjort allt.

I intervjuerna kan man se att det både finns en nöjdhet och en missnöjdhet i hur man upplever styrningen med mobiltelefonerna. Nedan visas svar på frågan om hur de tänker kring att sin arbetstid och besök mäts på detta sätt. Någon menar att styrningen skapar tydlighet för arbetet, medan andra menade att det frantog personalen möjlighet att arbeta utifrån sina olikheter:

Jag tycker inte riktigt om det. Vi alla är olika och arbetar olika. Varför ska det mätas? Vad spelar det för roll om det tar 20 eller 30 min? Varför ska varje sekund mätas? Vi är olika! Tycker inte det ska vara huvudfokus på tiden. Men var jobbigare i början, nu har man släppt det lite. Var väldigt irriterad i början men nu är det så länge sedan man införde det. (Anna)

I citatet ovan ser vi hur intervjupersonen ändrat sin inställning till mobiltelefonen över tid. Med governmentality som ansats kan detta ses som att personalen är utsatt för en form av maktutövning där de successivt formar sitt beteende och ändrar sin inställning till att låta mobilens tidsangivelser styra hur länge de stannar är hos de som behöver hjälp. När mätandet först infördes var intervjupersonen irriterad, men har nu ”släppt det lite” och anpassat sig till idén om att hemtjänstens arbete med äldre behöver styras med hjälp av mobiltelefoner.

Hjalmarsson (2009) beskriver en liknande situation om att införandet av digitala verktyg från början skapat missnöje som sedan ändrat till acceptans från personalen. Hon beskriver det som processer till hur man i arbetslivet får någon att göra något.

Mobilen är bara ett verktyg där det står vad som ska göras men inte hur vi ska göra det, jag bestämmer själv hur jag genomför uppgiften. (Elle)

Synsättet där mobilen sågs som ett verktyg innebar en större distans till mobilen, jämfört med synsättet där mobilen sågs som hjärnan i arbetet. När intervjupersoner förhöll sig till mobilen som ett verktyg uttryckte de både positiva och negativa åsikter om detta verktyg, men uttryckte en tydlig distinktion mellan mobiltelefonens styrning och arbetets kärna. Flera personer uttryckte ett missnöje med att mobilen tog tid från vårdtagaren och att fokus läggs på verktyget i stället för på den äldre:

Jag tycker att det är fel, för det läggs alldeles för mycket tid för att hålla på att leta upp vårdtagaren, blippa in, skriva in insatsen, blippa ut och fungerar inte det då så kan det ta 5–6 minuter innan du vi kommer ut därifrån. (Doris)

Att mobilen skapar stress är något som framkommer i intervjuerna och även här påvisas den styrning som sker genom mobilerna. Personalen känner inte att de helt och hållet kan påverka sitt arbete. Hela tiden upplevs det finnas en underliggande tidspress då besöken eller insatserna ligger planerade efter en bestämd tidsföljd i mobilen. Respondenterna är inte ensamma att känna att tidsbestämmelserna bidrar till att skapa stress Andersson (2010) beskriver i sin artikel att personalen upplever att det är svårt att ge hjälp på en förutbestämd tid och att detta skapar en tidspress.

En av intervjupersonernas svar på frågan om hon upplever stress genom användandet av detta verktyg:

Nej inte för mig i alla fall, bara när jag inte håller tiderna men då är det för att jag kanske tagit lite längre tid hos någon vårdtagare. (Beata)

I citatet ovan ser vi hur personalen ser mobiltelefonens mätning som en sanning som de måste förhålla sig till. När intervjupersonen pratar om stress är det inte mobilen som hon kritiserar, utan sig själv genom att hon ”inte håller tiderna” och tagit ”lite längre tid” hemma hos



personer som behöver hennes hjälp. Med en governmentalityansats illustrerar citatet hur styrningsteknik kommer till uttryck genom att personalen själv anpassar sig till mobilernas tidsangivelser. När intervjupersonens beteende inte överensstämmer med mobilens kritiserar hon sig själv, inte mobilen.

Tiden är ständigt i personalens fokus och det framgår tydligt att stress uppkommer då man avviker från den bestämda planeringen. Detta speglar styrningen genom användandet av verktygen inom hemtjänstarbetet.

Följer jag inte den angivna tiden i mobiltelefonen blir jag sen till resten av mina planerade besök. Detta kan kännas stressigt ibland och kan medföra att jag får jobba över. (Anna)

Under arbetspasset använder de sig av dessa verktyg, både genom att logga sina besök samt signera efter utförd uppgift. På detta vis blir de styrda undermedvetet och formar sitt utförande efter vad som passar bäst efter tiden i schemat. Enligt Foucault begrepp foglighet är personalens beteende något som skapats genom ”tvånget” av användandet av dessa verktyg.

### Mobilen som panoptikon

Intervjupersonerna uttryckte medvetenhet om att mobiltelefonen gjorde att de var ständigt övervakade. Foucault beskrev hur medvetenhet om att vara ständigt synlig och övervakad gör att makten blir så fullkomlig att den inte behöver utövas. Vetskapen om att vara ständigt synlig för att människor anpassar sig själva. Hemtjänstpersonalen beskrev det som att ”De kan se oss hela tiden” - Anna. Likt panoptikonmodellen skapade mobiltelefonerna en situation med möjlighet att övervaka utan att synas och intervjupersonerna gav uttryck för att vara övervakade från många olika håll: anhöriga, chefer och kollegor.

Mobiltelefonerna skapar en känsla av att vara övervakad varje minut under sitt arbetspass och intervjupersonerna beskrev hur de anpassar sig till detta. Fokus tas från vårdtagaren och läggs på verktyget, mobiltelefonen så som att logga sitt besök hos vårdtagaren samt signera när man utfört sina insatser.

Idag känns det som det bara är en liten spion under alla möten vi har, där läggs halva mötestiden på att vi måste bli bättre på att blippa in. Där kan jag känna att det är ju inte den viktiga biten. Den viktiga delen är ju människorna vi vårdar. (Doris)

Här beskrivs hur dessa förändringar påverkat hemtjänstarbetet och hur det förändrats genom införandet av dessa verktyg. Det beskrivs med frustration att fokus och tid tas från vårddagaren, för att diskutera hur verktygen ska användas. Att halva arbetsplatsens mötestid läggs på att påminna arbetstagarna att ”blippa in” när de kommer till vårddagaren. Tiden som läggs på detta tycker intervjupersonen man kan lägga på att faktiskt diskutera individen och hans behov. Även känslan att man känner sig iakttagen under arbetspassen nämns.

Personalen uttrycker sig som att de vet att de är överbevakade men att det inte ses som något negativt. Övervakningen har blivit något som ses som helt naturligt där motstånd inte längre verkar finnas. På frågan om det upplevs att arbetsgivaren har kontroll genom dessa system, svarar en respondent:

Ja men bryr mig inte, kan dock förstå att folk känner sig stressade. Det har förekommit att chef skrivit ut listor på hur länge man varit hos vårddagare. (Beata)

Teorin om att panoptikon styr personalens agerande stärks då vetenskapen att man är övervakad under sitt arbetspass upplevs. Därav ändrar personalen sitt agerande för att inte bli ifrågasatta av sina ledare.

Övervakningen används även för att visa anhöriga vad som utförts detta nämner alla intervjupersoner som något positivt.

Väldigt skönt att man kan bevisa motsatsen om anhöriga klagar på något som att vi inte varit där. (Cecilia)

Hemtjänstpersonalen känner ett behov av att kunna bevisa att de varit på besök hos vårddagaren. Det finns en misstro och att personal blivit ifrågasatta om de varit på besök hos vårddagaren av anhöriga. Konstaterar att panoptikon formar personalens sätt att arbeta. Detta då de beskriver att man kan följa hela deras arbetsdag genom att titta i systemet har de vetskap att de kan vara kontrollerade när som. På detta sätt formar de då sättet de arbetar på genom att följa det som står i mobilen för att inte bli ifrågasatt vid kontroll.

## Avslutande diskussion

I detta avsnitt presenteras studiens resultat med hjälp av att besvara studiens syfte och frågeställning. Diskussionen och slutsatserna presenteras och sist kommer förslag på vidare forskning ges.

Studiens syfte var att undersöka hur hemtjänstpersonal formar sin syn på omsorgsarbetet i ljuset av de mobiltelefoner som de använder:

1. Vilka aspekter har hemtjänstpersonalen i fokus när de beskriver sitt arbete?
2. Hur beskriver hemtjänstpersonal mobiltelefonens funktion i sitt arbete?

Hemtjänstpersonalen har ett förändrat sätt att prata om sitt arbete. När man beskriver sitt arbete talar man inte längre om vårdtagarna utan huvudfokus hamnar på arbetsverktyget själva mobiltelefonen. Studien visar att personalen tenderar till att fokusera stort på vad som görs hos vårdtagaren och mindre fokus på hur det görs. När de beskriver sitt arbete pratar de om vad som ska göras, deras insatser. De pratar inte om relationer, de individuella skillnaderna eller den aktuella dagsformen hos vårdtagaren. Hemtjänstpersonalen har börjat prata om sitt arbete på ett sätt där relationer mellan vårdtagare och personal osynliggörs och där andra aspekter som är svåra att mäta glöms bort.

Den andra slutsatsen är att huvudfokus inte längre läggs på vårdtagaren utan på mobiltelefonen. Arbetet handlar inte om att se vad individen behöver här och nu, utan om att på kortast tid göra det som står angivet på mobilen för att sedan markera insatserna som ”genomförda och kunna ”logga ut”. I tidigare forskning om hemtjänstarbetet nämns vikten av bemötande, empati och relationsskapande (Wearness, 1996). Handlingsutrymmet har också fått en påverkan då man inte längre kan forma arbetsdagen efter vårdtagarens form.

Hemtjänstpersonalen använder sig av mobiltelefonerna där deras planering för arbetsdagen ligger inlagd; tiden och vilka vårdtagare och vilka uppgifter som ska utföras. Genom användandet av mobiltelefonerna är det möjligt att kontrollera vad personalen utfört, tiden och var de befinner sig. Genom att koppla samman Foucault teorier om governmentality och panoptikon i analysen av det insamlade empirin stärks denna slutsats. Det finns en vis kontroll på personalen där de ständigt är övervakade, de anstränger sig för att följa schemat och tiderna som insatserna ligger inlagda på. Är det så att personalen avviker från dessa bestämmelser har det hänt att de har blivit ifrågasatta av ledningen eller sina kollegor. Denna aspekt stärker ytterligare studiens teori att personalen styrs av mobiltelefonerna. I tidigare

forskning beskrivs det att de har funnits ett visst motstånd av personalen (Vuokko, 2010). Men utgår man från hur respondenterna beskriver användandet av mobiltelefonerna i intervjuerna kan man tyda att detta snarare gått över till en acceptans och att man upplever dem som något positivt för verksamheten.

Det finns vinster med att använda sig av mobiltelefonerna i arbetet man behöver inte längre memorera vad som ska göras utan det står i deras mobiltelefon. Detta skapar en väldig tydlighet och när som under arbetspasset kan personalen kontrollera att de genomfört dagens planering. Risker att uppgifter glöms bort är liten. Men det finns också risker, hemtjänstpersonalen beskriver den största risken med att använda mobiltelefonen är om de inte skulle fungera korrekt. De beskriver detta som en katastrof för arbetet, de nämner inget om vårdtagarna. Detta är ännu en aspekt som visar att huvudfokus in är på vårdtagaren.

I tidigare forskning påpekar Christensen att genom användandet av IT-system i omsorgsarbeten kan oönskade följder uppstå för både personalen och för omsorgen. Då kontrollen och styrningen av arbetet inte tar hänsyn till oväntade händelser i arbetet (Christensen, 1999). Att inte heller reser tiden är inräknad skapar ännu en aspekt till att styrningen även bidrar till stress. Men även om personalen har vetskap om detta så gör de inget motstånd mot styrningen utan fogar sig efter planeringen som ligger inlagda i mobiltelefonerna.

Resultatet visar vidare att hemtjänstpersonal i stor utsträckning ser på omsorgsarbetet i termer av punktinsatser, där svårfångade aspekter av omsorg så som individanpassning, respekt och relationer, hamnar i skuggan. "Det som står på mobilen" präglar synen på vad omsorgsarbetet består i. Studien visar att ökad användning av mobiltelefoner kan leda till en "avpersonifiering" där personalens fokus skiftar sitt fokus från personen som behöver hjälp, till hjälpinsatsen som bockas av.

Jag är medveten om att min studie inte är tillräcklig för att dra definitiva slutsatser men ändå tycker jag att den belyser viktiga aspekter. Mobiltelefonerna som används inom hemtjänsten skapar ett annat förhållningsätt till vårdtagarna än vad som tidigare beskrivits. Dessa effekter påverkar hemtjänstarbetet och även relationerna till vårdtagare, kolleger och övriga är märkbara. Genom denna studie uppmärksammas att personalen verkar ha ett ändrat synsätt att beskriva sitt arbete på och huvudfokus verkar ligga på vad som står i mobiltelefonen. Denna

slutsats görs då alla respondenter börjar med att nämna mobiltelefonen och vad som står i den som svar på frågan om att beskriva en vanlig arbetsdag, man nämner knappt vårdtagaren.

Avslutningsvis menar jag att detta förändrade synsätt kan medföra konsekvenser för att viktiga aspekter så som relationer, empati och medmänsklighet kan försvinna inom hemtjänstarbetet. Då det finns en risk att vårdtagare avpersonifieras genom att använda sig av digitala verktyg. Vem ansvarar för brukarperspektivet? Då tidigare studier beskriver en ökad ensamhet för de äldre i samhället är det viktigt att hemtjänstens arbete är relationsskapande och inte bara uppgiftstyrt.

### Förslag på vidare forskning

Då resultat i studien inte går att generalisera hade det varit intressant att genomföra en studie med fler respondenter för att få en ökad validitet för resultatet.

Det hade också varit intressant att få ta del av vårdtagarnas upplevelser för att få en djupare förståelse om deras upplevelser och hur de blir påverkade.

## Referenslista

- Andersson, Katarina (2010). *Valfrihet och mångfald – ett dilemma för hemtjänsten*, Socialvetenskaplig tidskrift nr 3–4: s.308–325
- Aspers, Patrik (2011). *Etnografiska metoder*. 2. Uppl. Malmö: Liber
- Berg, Marc (1999). Patient care information systems and health care work: a sociotechnical approach. *International Journal of Medical Informatics* 55: 87 – 101
- Berg, Marc & Wears, Robert (2005). *Computer Technology and Clinical work*. JAMA Editorials 293 (10): 1261 – 1263
- Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber
- Christensen, Karen (1999). *Computerbruk og omsorgarbeid - lar det seg forene?* I: Thorsen, Kirsten. & Waerness, Kari. *Blir omsorgen borte*. Oslo: Gyldendal
- Dalen, Monica (2008). *Intervju som metod*. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning
- Eliasson, R. (1996). *Omsorgens skiftningar: begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund: Studentlitteratur.
- Frennert, Susanne (2019). Lost in digitalization? Municipality employment of welfare technologies. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*. Vol 14 (6): 635–642
- Foucault, Michel (2001): *Övervakning och straff* s 240, Tredje upplagan, Arkiv Förlag, Lund
- Foucault, Michel (2003). *Övervakning och straff: fängelsets födelse*. 4., översedda uppl. Lund: Arkiv
- Hjalmarsson, Marie (2009). *Lojalitet och motstånd: anställdas agerande i ett föränderligt hemtjänstarbete*. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet
- Ingvad, Bengt, Olsson, Eric, Bondesson, Karin & Arndt, Charlotte (2006). *Organisationsförändring, omsorgsklimat och kvalitet i hemtjänsten*, Socialvetenskaplig tidskrift 4: s.331–349
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Lag (2008:962) om valfrihetssystem SFS-nummer · 2008:962 Departement: Finansdepartementet OU Utfärdad: 2008-11-20
- Lindgren, Simon (2014) *Summering*. I: Mikael Hjerm, Simon Lindgren & Marco Nilsson. *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. 2 uppl. Malmö: Gleerups bokförlag AB
- Ljung, M. & Ivarsson Westerberg, A. (2017). *När målstyrning blev detaljstyrning: Arbetsvillkor och administrativa rutiner i hemtjänsten*. Huddinge: Södertörns högskola

Nilsson Motevasel, Ingrid (2002) Genusperspektiv på yrkesmässiga relationer - *Omsorg i mans- och kvinnodominerade yrken* Lund: Studentlitteratur

Nilsson, Roddy (2008) *Foucault - en introduktion*. Malmö: Égalité.

Payne, Malcome (2002). *The Politics of Systems Theory within Social Work*. Volume: 2(3): 269-292.

Repstad, Pål (2007). *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. 4 uppl. Lund: Studentlitteratur

Strandell, Rebecka (2019), *Care workers under pressure – a comparison of the work situation in Swedish home care 2005 and 2015*, *Health & Social Care in the Community* Volume 28, Issue 1 p. 137-147

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

Szebehely, M. (1996): "Om omsorg och omsorgsforskning" i *Omsorgens skiftningar- Begreppet, !! vardagen, politiken, forskningen*, Elisasson R. (red) s. 21-35. Lund: Studentlitteratur.

Szebehely, M. (2000): "Äldreomsorg i förändring-knappare resurser och nya organisationsformer" i *Välfärd, vård och omsorg*, Szebehely, M. (red) s. 171–223. Stockholm: Nordsteds tryckeri AB.

Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. 3 uppl. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad 2022-02-05 från <https://www.vr.se/uppdrag/etik.html>

Vuokko, Riikka (2010). *A practice perspective on organizational implementation of information technology*. Diss. Åbo : Åbo Akademi, 2010

Waerness, K. (1996): "Om omsorg och omsorgsforskning" i *Omsorgens skiftningar- Begreppet, vardagen, politiken, forskningen*, Elisasson R. (red) s. 203-220. Lund: Studentlitteratur.

## **Bilaga 1. Informationsbrev**

Informationsbrev och förfrågan av att medverka i denna intervjustudie om medarbetarens upplevelse av att arbeta med digitala verktyg inom hemtjänsten,

Hej!

Jag är en socionomstudent från socialhögskolan på Lunds universitet som kontaktar dig med anledning av min kandidatuppsats. Jag är intresserad av att undersöka medarbetarens upplevelser av att arbeta med digitala verktyg inom hemtjänsten. Detta genom att genomföra intervjuer.

I detta brev vill jag förklara hur upplägget kommer se ut i intervjuerna samt hur din medverkan kommer hanteras genom undersökningen. Din medverkan är helt frivillig och du kan när som helst välja att avbryta. Dina svar kommer att anonymiseras och endast användas för studien.

Intervjun planeras i första hand att göra fysiskt men efter rådande omständigheter är det möjligt att ändra till digitalt. I vilket fall som helst kommer intervjun kommer att spelas in och genomföras på det sätt du tycker passar bäst: Fysiskt, teams, skype, telefon eller zoom. Intervjun beräknas ta max 1 timme.

Undersökningen kommer att beakta de forskningsetiska principerna och du som intervjuperson kommer att tillhandahålla ett exemplar av uppsatsen när studien är avslutad.

Vid funderingar, tveka inte på att kontakta mig för vidare information om undersökningen.

[Magdalenaws@me.com](mailto:Magdalenaws@me.com)

Handledare: tove.harnett@soch.lu.se, docent, Socialhögskolan Lund

Med vänliga hälsningar,

Magdalena Winell Starmach 0708538311  
Socialhögskolan  
Lunds universitet





## Bilaga 2. Intervjuguide

### Intervjuguide

#### *Bakgrundsfrågor,*

- Ålder
- Kön
- Utbildning
- Examensår (yrkeserfarenhet) Antal år
- Tidigare erfarenheter/arbeten
- Hur ser ditt schema ut? Hur många procent?

1. Vad heter den verksamhet du arbetar inom?
2. Beskriv hur en vanlig arbetsdag ser ut för dig? Exempel från kontoret till kunden/brukaren/ klienten?

Kan du berätta om du använder någon mobil eller liknande som loggar dina besök och dina tider.

- a. *Hur fungerar detta system, beskriv?*
- b. *Hur kommer man in till den äldre?*
- c. *Loggar detta system var du är?*
- d. *Ligger insatserna digitalt? Är detta något man signerar, hur?*
- e. *Använder man sig av något annat digitalt verktyg under arbetspasset?*

Hur tänker du om att din arbetstid och dina besök mäts på detta sätt?

3. Har du arbetat i någon verksamhet där det fungerade på något annat sätt?
4. Vad anser du om att man använder sig av dessa verktyg på arbetsplatsen?
  - a. *Känner du att du har tillit från din arbetsgivare?*
  - b. *Upplever du att arbetsgivaren har kontroll på dig genom dessa system?*
  - c. *Upplever du som att dessa verktyg är hjälpmedel för att stärka tryggheten/säkerheten för verksamheten, leveranssäkerhet, din säkerhet mm?*
  - d. *Upplever du att användandet av dessa system skapar stress?*
  - e. *Upplever du ditt arbete som meningsfullt?*
  - f. *Har du möjlighet att påverka din arbetssituation?*
  - g. *Har ni planerad uppföljning av ert arbete?*
  - h. *Upplever du att du kan påverka ditt handlingsutrymme hos de äldre och anpassa tiden efter situationen utan att det påverkar ditt arbetspass negativt? (Jobba över mm)*
  - i. *Hur mycket tid läggs på dessa system under arbetspasset?*
5. Vad gör du om du kommer ”för tidigt” till en brukare?
6. Vad gör du om du kommer för sent?
7. Vad ser du som vinsten med att använda detta system?
8. Ser du några problem eller risker?

Kan du berätta om någon gång då du arbetat och tyckt att systemet gjort saker sämre eller orsakat problem av något slag?

9. Hur upplever du de äldres inställning till dessa verktyg?

10. Arbetade du på arbetsplatsen innan detta infördes?

a. *Hur upplever du denna förändring, berätta?*

b. *Tiden du är hos brukaren är den förändrad?*

c. *Har du fler insatser nu än tidigare?*

d. *Medför det mer ordning och reda? Ex. en tydlighet på vem som ansvarar för vem och vad under passet?*

e. *Dina erfarenheter?*

f. *Är det något som är du uppfattar är bra eller sämre? Varför, beskriv?*

11. Positivt för att argumentera mot missnöjda anhöriga? Exempel om de klagat på att ni /personal inte varit där är det lätt att bevisa motsatsen, skapar detta en trygghet för medarbetaren.

Stödfrågor

Berätta mer?

Kan du berätta om en sådan situation?

Hur handskas man med det?

Har du fler exempel?

Kan du utveckla ditt svar lite till?

Finns det något mer du vill tillägga?