

# Upplevelser av att arbeta i någons hem

En intervjustudie med personliga assistenter

Johanna Haapaniemi  
Ann Lyhamn

Luleå tekniska universitet  
C-uppsats  
Social omsorg  
Institutionen för Arbetsvetenskap  
Avdelningen för Socialt arbete



---

Institutionen för arbetsvetenskap  
Sociala omsorgsprogrammet

# **Upplevelser av att arbeta i någons hem**

**En intervjustudie med personliga assistenter**

**Experiences of working in someone's home**  
**An interviewstudy with personal assistants**

**Johanna Haapaniemi & Ann Lyhamn**

Handledare: Åsa Vidman  
Examinator: Elisabeth Berg

## **Förord**

Att skriva om personliga assistenters erfarenheter av sitt yrke var ett val som vi gjorde eftersom vi anser att det finns för få undersökningar kring detta. Av den orsaken att vi båda arbetat inom omsorgen innan vi påbörjade Sociala omsorgsutbildningen ville vi se hur personliga assistenters villkor i arbetslivet egentligen kan se ut. Arbetet med denna uppsats har varit roligt, intressant och lärorikt. Det finns ett antal personer som gjort arbetet med denna uppsats möjligt. Dessa personer vill vi särskilt benämna. Ett stort tack till vår handledare Åsa Vidman som hjälpt oss när vi kört fast och gett oss konstruktiv kritik och förslag till förbättringar i arbetet. Tack till de enhetschefer som förmedlade våra kontakter med sina medarbetare. Ett stort tack även till de personer som ställde upp och blev intervjuade. Utan er hade vår uppsats inte varit möjlig att skriva. Slutligen vill även tacka våra familjer som ställt upp och alltid haft förståelse för vårt tidskrävande skrivande.

Haparanda/Kalix 2008-01-01

Johanna Haapaniemi och Ann Lyhamn

Haapaniemi, J. & Lyhamn, A. (2008). *Upplevelser av att arbeta i någons hem. En intervjustudie med personliga assistenter. Experiences of working in someone's home. An interviewstudy with personal assistants.* Luleå tekniska universitet: Institutionen för arbetsvetenskap. Examensarbete i Social omsorg 15 högskolepoäng.

## **Abstract**

Personal Assistant is a relatively new profession which arose to enhance the influence for people with a handicap. Working as a Personal Assistant means working in someone else's home, stepping into someone's home, which is in need of help. This means that one must disregard one's own opinions and opinions (thoughts) of how things should be. As an Assistant one must be available for the patient, be someone else's arms and legs, so that this person is able to cope with daily life, their daily routines.

The purpose of this study is to illustrate the experiences of Personal Assistants working in patients homes whom belong to one of the groups within Act concerning Support and Service for Persons with Certain Functional Impairments.

The method used for gathering information was done by holding interviews in a semi-structured form. A total of six Personal Assistants were interviewed, three men and three women, all of whom were permanent staff employed within communal activity and with working experience of 1, 5- 8 years within the profession.

The people interviewed, describe their choice of work and experiences of their work situation as well as how they imagine their future working life. The majority of the interviewees feel that the job is free and varied, however, in spite of this the majority of the assistants do not think of it as their future job. This is mostly due to the relatively low salary the Personal Assistants are getting. Another disadvantage with the profession may be that the work environment is not to the Assistants satisfactions. Not as rewarding as they would wish for them to be.

The workplace is at the same time someone else's home which means that the employees working environment suffers as the patient must feel that it is their home and not just a workplace.

## **Sammanfattning**

Yrket personlig assistent är ett relativt nytt yrke som uppkom för att stärka inflytandet för personer med funktionsnedsättning. Att arbeta som personlig assistent innebär att arbeta i någon annans hem och att träda över tröskeln till någon som är i behov av hjälp. Detta innebär att man får bortse från sina egna åsikter och uppfattningar om hur saker och ting skall vara. En assistent skall finnas till för brukaren, vara någon annans armar och ben, så att denne klarar av sin vardag. Syftet med denna studie är att belysa personliga assistenters erfarenheter av att arbeta hos brukare som tillhör någon av grupperna i personkretsen inom Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Datainsamlingsmetoden som vi använt oss av är intervjuer med en halvstrukturerad form. Vi intervjuade sammanlagt sex personliga assistenter, tre män och tre kvinnor. Alla var tillsvidare anställda inom kommunal verksamhet och hade mellan 1,5-8 års arbetserfarenhet inom yrket.

Personerna som vi intervjuade beskriver sitt yrkesval och upplevelser av sin arbetssituation, samt hur de ser på sitt framtida yrkesliv. De flesta av intervjupersonerna tycker att arbetet är fritt och omväxlande, trots detta ser inte flertalet av assistenterna detta som ett framtidsyrke. Detta beror till stor del på att lönen som en personlig assistent har är relativt dålig. Det som också kan vara en nackdel med detta yrke är att arbetsmiljön inte är riktigt så tillfredsställande som assistenterna skulle önska sig. Arbetsplatsen är samtidigt någon annans hem och arbetsmiljön blir då inte optimal för arbetstagaren, eftersom brukaren skall kunna känna att det är hans/hennes hem och inte bara en arbetsplats.

**Nyckelord:** Personlig assistent, personlig assistans, arbeta, LSS

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning.....</b>	<b>1</b>
1.1 Syfte och forskningsfrågor.....	2
<b>2. Bakgrund.....</b>	<b>3</b>
2.1 Rätten till personlig assistent.....	3
2.2 Yrkesrollen personlig assistent.....	6
2.3 Att arbeta i någon annans hem.....	8
2.4 Vem har makten.....	10
2.5 Relationen mellan brukare och assistent.....	12
2.6 Upplevelser av att arbeta som personlig assistent.....	14
<b>3. Metod.....</b>	<b>16</b>
3.1 Informanterna.....	16
3.2 Intervjuerna.....	17
3.3 Analys av data.....	17
3.4 Metoddiskussion.....	18
<b>4. Analys.....</b>	<b>20</b>
4.1 Utbildning.....	20
4.2 Yrkesvalet.....	22
4.3 Arbeta i någons hem.....	23
4.4 Arbetsuppgifterna samt dilemman i arbetet.....	24
4.5 Fördelar med yrket.....	25
4.6 Nackdelar med yrket.....	26
4.7 Kommunikation.....	28
4.8 Relation till brukaren.....	29
4.9 Relation till arbetskamraterna.....	29
4.10 Relation till chefen.....	30
4.11 Framtiden.....	30
<b>5. Avslutande diskussion.....</b>	<b>32</b>

**6. Referenser.....34**

Bilaga 1.....37

Bilaga 2.....38

## 1. Inledning

Yrkesgruppen som kallas för personliga assistenter är en relativ ny grupp som successivt ökat. Denna yrkesgrupp växte fram 1994 i samband med att LSS uppkom (Dehlin, 1997). I Sverige finns det enligt Jansson (2005) ungefär femtiotusen personliga assistenter som är i arbete och arbetsmarknaden växer hela tiden. Många av dessa assistenter har en fast anställning med lagstadgad anställningstrygghet. Dock finns det fortfarande många personer som arbetar som vikarier, utan säker inkomst och trygghet i anställningen. Arbetsuppgifterna kan många gånger vara otydliga och väldigt varierande. Detta kan bero på att personliga assistentens yrke går ut på att det är den enskildes individuella behov som styr arbetsuppgifterna. Socialstyrelsen (2005) har gjort en kartläggning om kommunala riktlinjer som visar att det finns viss problematik när det gäller riktlinjer angående assistansens innehåll och hur den ska utföras. Dessa riktlinjer kan enligt Socialstyrelsen bidra till ökad säkerhet för den enskilde, men också försvåra det verkliga syftet med flexibilitet och individuellt innehåll som denna insats bör ha. Detta för att kunna tillgodose den funktionshindrade människans verkliga behov.

Enligt Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) har kommunen det yttersta ansvaret för att invånarna får den hjälp och det stöd som de behöver. Där regleras även kommunens skyldigheter att främja både social och ekonomisk trygghet, samt jämlikhet för medborgarna. LSS (SFS 1993:387) skall hjälpa personer med omfattande funktionsnedsättningar när andra lagar som till exempel Socialtjänstlagen inte räcker till. LSS är en rättighetslag och i förarbetet till denna lagen poängteras inflytande och självbestämmande som två tungt vägande skäl till introducerande av personlig assistans (prop. 1992/1993:159). LSS trädde i kraft 1 januari 1994. Målet med denna lag är att personer som har funktionsnedsättningar som är omfattande skall kunna leva ett självständigt och värdigt liv. Detta i gemenskap med andra människor och för att underlätta människors likvärdighet i livsvillkoren och full delaktighet i samhällslivet (Dehlin, 1997).

Med personlig assistans menas att en eller några personer träder in och är ett stöd och utför göromål åt brukaren som denne behöver hjälp med. Det är brukarens behov som styr arbetsuppgifterna. Hjälpen består ofta av arbetsuppgifter som brukaren behöver ha utfört för att klara sin vardag. Assistenten ska helt enkelt vara brukarens armar och ben när han fordrar det (Dehlin, 1997).



Den forskning som finns som behandlar ämnet personlig assistans utgår oftast från brukarens perspektiv. Det finns inte i lika stor utsträckning undersökningar från assistentens synvinkel. Därför är detta ett område som bör granskas för att komma fram till hur deras arbete kan förbättras, rekryteringen förenklas och hur personalens trivsel i arbetet kan förhöjas.

### **1.1 Syfte och forskningsfrågor**

Det övergripande syftet med denna studie är att belysa personalens erfarenheter i samband med yrket personlig assistent hos brukare som tillhör någon av grupperna i personkretsen inom LSS. Det är följande forskningsfrågor som är aktuella i vår studie.

- Hur beskriver personliga assistenter sitt yrkesval?
- Hur beskriver personliga assistenter upplevelser av sin arbetssituation?
- Hur beskriver personliga assistenter sitt framtida yrkesliv?

## **2. Bakgrund**

I denna del behandlar vi yrket personlig assistent. Hur yrket uppstod, hur det är att arbeta i någon annans hem och vem som har makten i relationen mellan assistent och brukare. Vi kommer även att beskriva historik och lagar som styr assistansen och arbetsuppgifterna som en assistent har.

### **2.1 Rätten till personlig assistans**

Den handikappolitik vi har idag är ett resultat av en utveckling som pågått de senaste 200 åren. Handikappolitiken har under dessa år utvecklats från att i början blev personer med funktionsnedsättning mer eller mindre tvingade till vård på institutioner. Till att i dagsläget erbjuda barn och ungdomar med funktionsnedsättning möjlighet till utbildning och vuxna personer med funktionsnedsättningar möjlighet till rehabilitering. Genom att de fått utbildning och rehabilitering har personer med funktionsnedsättningar kunnat vara med och aktivt driva utvecklingen av handikappolitiken vidare (FN:s standardregler). Hösten 1988 tillsattes 1989 års Handikapputredning för att de skulle utreda frågor som handlade om personer som lever med betydande funktionsnedsättningar. Under arbetets gång kunde det konstateras att det finns betydande skillnader när det gäller välfärden mellan människor med funktionsnedsättningar och personer som inte har det. Skillnader i välfärd fanns också beroende på vilka funktionsnedsättningar det handlar om, samt beroende på var i landet personen är bosatt (Dehlin, 1997).

De centrala begreppen i 1989 års Handikapputredningens arbete tas upp i ett delbetänkande, SOU 1990:19. Dessa är: tillgänglighet, delaktighet, helhetssyn, självbestämmande och kontinuitet. Förslag om en ny rättighetslag för personer med svåra funktionsnedsättningar lämnades i Regeringens proposition (1992/93:159). Ett av förslagen i propositionen var en ny lag som skulle grundas för att personer med omfattande funktionsnedsättningar skulle kunna leva ett självständigt liv tillsammans med andra människor på lika villkor. Personer med funktionsnedsättning ska kunna ha inflytande i utformningen av insatserna som han/hon har rätt till. I denna proposition finns även förslaget att insatsen personlig assistans skall införas i den nya lagen. Det som Handikapputredningen till slut ledde till var Socialutskottets betänkande (1992/93: SoU19). I den behandlades regeringens proposition om stöd och service till vissa funktionshindrade. Där föreslogs att personer med funktionsnedsättning som bor hos sina an-

höriga, sin familj, i servicebostad eller i eget boende skulle få assistansersättning som ett statligt bidrag som skulle bekosta personlig assistans för dessa personer.

När LSS uppkom genom handikappreformen så ersatte den elevhemslagen, samt den tidigare omsorgslagen (Dehlin, 1997). Enligt utredningen om bemötande av personer med funktionshinder (SOU 1999:21), finns det tre kriterier som ska vara uppfyllda för att en lag ska kunna kallas för en rättighetslag. Dessa är: att insatsens innehåll, syfte, målgrupp samt förutsättningar ska finnas tydligt beskrivna i lagen. Individens rätt till att insatsen skall kunna prövas i domstol, samt att individen som får rätt i domstol skall kunna få insatsen verkställd inom den tid som är angiven. Socialtjänstlagen, SoL, och LSS uppfyller kraven i första och andra punkten, men den tredje är inte uppfylld eftersom kommunerna inte alltid uppfyller insatserna så fort de skulle kunna göra det i praktiken. Detta leder till LSS inte kan kallas för en rättighetslag i full utsträckning utan det finns områden som skulle kunna förbättras (ibid.)

LSS samt LASS, det vill säga Lagen om assistansersättning, (SFS 1993:389) började gälla den 1 januari 1994. LSS:s övergripande syfte var som vi tidigare beskrivit att främja jämlikhet när det gäller levnadsvillkor och full delaktighet i samhället för alla människor oavsett funktionsnedsättning. Denna lag är en rättighetslag som skall tillförsäkra personer med omfattande och varaktiga funktionsnedsättningar goda levnadsvillkor, samt att ge dem förutsättningar att leva ett så normalt liv som möjligt. LSS pekar på att vissa funktionshindrade skall få insatser enligt lagen och det framgår av lagens 1 § under tre punkter. Lagen innehåller bestämmelser om insatser för stöd och särskild service åt personer som ingår i personkretsen som tydliggörs i LSS 1 §. Det är personer:

1. Med utvecklingstörning och personer med autism eller autismliknande tillstånd.
2. Med betydande och begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder, föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom.
3. Med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om dessa är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd och service (SFS 1993:389).

Insatserna som personer kan ha rätt till finns i 9 § och är uppdelade i tio punkter. Den andra punkten reglerar rätten till biträde av personlig assistent, alternativt ekonomisk hjälp för att täcka skäliga kostnader för sådan assistans, till den delen av kostnaderna som inte täcks av beviljade timmar enligt LASS (Nordström & Thunved, 2007). Behovet av en insats prövas med stöd av LSS 7 § och beslutet om personkretstillhörighet bör vara en del av beslutet om

insats. Detta ska grundas på utredningen som handlar om funktionsnedsättningen och behovet av stöd. De personer som tillhör någon av grupperna i personkretsen har rätt till insatser under förutsättning att individen har behov av insats och att det inte tillgodoses på annat sätt. För att ett behov ska räknas vara tillgodosedd på annat sätt, krävs det att det är så, inte bara att det skulle kunna vara så (Socialstyrelsen, 2006).

Enligt Bergstrand (2005) krävs det att samtliga kriterier skall vara uppfyllda för att en person skall ingå i personkretsen enligt punkt 3. Dessa kriterier är: personen ska ha en omfattande funktionsnedsättning, psykiskt eller fysiskt som inte beror på normalt åldrande. Denna funktionsnedsättning ska vara stor och orsaka betydande problem i den dagliga livsföringen och leda till att individen är i behov av stöd eller service. Dessa kriterier går dock inte att bedöma enskilt, utan de påverkar varandra och skall ses som helhet. Om en individ med stora funktionsnedsättningar inte har betydande svårigheter i den dagliga livsföringen, är denna lag inte aktuell. Detta gäller även de som har betydande svårigheter i den dagliga livsföringen, men som inte har stora funktionsnedsättningar. I sådana fall kan den enskilde ansöka om hjälpinsatser enligt Socialtjänstlagen. Fagerlund och Frisk (2003) betonar att det dock inte räcker att en person tillhör någon av grupperna inom personkretsen i LSS för att få rätt till assistans, utan det är alltid behovet individen har som styr rätten till hjälp.

Enligt Grunewald och Leczinsky (2001) skall personlig assistans vara ett personligt utformat stöd av ett begränsat antal människor. Stödet skall ges till personer med funktionsnedsättning för att dessa skall kunna tillgodose sina grundläggande behov i vardagen. Med grundläggande behov avses hjälp med personlig hygien, av och påklädning, måltider, kommunikation eller eventuell annan hjälp som kräver kunskaper om den berörda. Har personen med funktionsnedsättning behov av personlig assistans för sina grundläggande behov, har den berörda även rätt till assistans för andra personliga behov, om detta inte tillgodoses på något annat sätt. Assistansen kan bestå av hjälp med att till exempel delta i daglig verksamhet eller vid studier.

De personer som blivit beviljade insatser enligt LSS eller LASS har inga kostnader för assistansen. Dessa kostnader delas mellan staten och kommunen. Den enskilde får ett statligt stöd, assistansersättning, som täcker kostnaden för personlig assistans. Detta statliga stöd får han/hon om den enskildes grundläggande hjälpbehov överstiger 20 timmar i veckan. Upp till 20 timmar är det kommunen som står för kostnaden. Det är försäkringskassan som måste godkänna de timmarna som kommunen har beviljat till brukaren. Försäkringskassans roll är

att bedöma rätten till assistansersättning för att därefter administrera och betala ut ersättning till kommunen. Grundläggande förutsättningar till LASS är att brukaren omfattas av socialförsäkringen, tillhör personkrets enligt LSS, har behov av personlig assistans för grundläggande behov mer än 20 timmar i veckan, inte bor i gruppboende/institution och inte fyllt 65 år. Om en person fått beviljat personlig assistans innan han/hon fyllt 65 år eller kommer in med ansökan senast den dagen och får detta beviljat har han/hon rätt att behålla assistansen efter fyllda 65 år, men dock inte få någon utökning. (SFS 1993:389).

Under de senaste decennierna, och även idag, har handikapporganisationer en stor roll i den utveckling som skett med funktionshindrades situation i samhället (Bengtsson, 2004). Den amerikanska Independent Living rörelsen har haft en viktig roll i detta. Det är en organisation som idag är en av de mest inflytelserika och välorganiserade i USA. Med utgångspunkt i denna rörelse infördes idén med personlig assistans, att det skulle vara den personens rätt, som har funktionsnedsättningen, att bestämma över sin egen livssituation och på detta sätt kunna göra det (Gough, 1994). Grundaren till denna rörelse var Ed Roberts. Idén om Independent Living kom till Sverige 1983. Det skedde redan innan assistansreformen trädde i kraft. Utifrån detta startades STIL, Stockholmskooperativet för Independent Living, upp. Detta initiativ var den första i Europa där brukarna själva fick organisera och anställa sina assistenter (Bengtsson, 2004). När personer med funktionsnedsättning får samma rättigheter och möjligheter att delta i samhällslivet som personer utan funktionsnedsättning har, ska samhället också kunna öka sina krav på dessa individer. Målet i samhället bör vara att det ska utföras åtgärder så att personer med funktionsnedsättningar skall kunna ta ett fullt ansvar som samhällsmedborgare på samma sätt som alla andra (FN:s standardregler).

## **2.2 Yrkesrollen personlig assistent**

Yrket personlig assistent förutsätter ett bra samarbete med brukaren, hans anhöriga och övriga personer i hans omgivning. Detta ställer höga krav på personalens självkännedom, kunskap och empatiska förmåga (Larsson & Larsson, 2004). I detta yrke krävs det reflektioner över sig själv och sina egna handlingar, varför personalen agerar som de gör (Fagerlund & Frisk, 2003). Yrket personlig assistent anses av dem som arbetar med det, att det är ett fritt arbete. Det som alltid ska tänkas på är att friheten är dock inte större än att assistenten alltid är bunden till brukarens behov och tider (Socialstyrelsen, 2007).

Som vi tidigare skildrat, ska arbetet som en personlig assistent skall utföra göras i samspel med brukaren. Om en brukare har ett stort hjälpbehov finns det ofta många assistenter omkring honom. Assistenterna arbetar dock oftast inte samtidigt, men bildar ändå en arbetsgrupp som bör vara väl fungerande för att det ska bli bra för brukaren. Denna arbetsgrupp måste kunna kommunicera och samarbeta på ett bra sätt för att brukaren ska få den bästa hjälpen (Fagerlund & Frisk, 2003). På samma gång som personalen skall hjälpa brukaren med det mesta i hans liv, skall ändå en professionell distans personal och brukare emellan kunna hållas. Trots att det är brukarens behov som ska ligga i grund för vad personliga assistenten ska utföra, går det inte att komma ifrån att det är assistentens arbetsplats och det ska vara så bra arbetsmiljö som möjligt för honom/henne. För att vardagen ska underlättas för både brukaren och assistenten, kan det vara en fördel om de har ett väl fungerande samarbete. Både assistenten och brukaren i viss mån, måste många gånger kompromissa för att det ska fungera (Brusén & Hydén, 2000).

Enligt Jansson (2005) kan arbetet som personlig assistent innebära intensiva arbetspass utan möjlighet till ordentliga raster. Enligt ett avtal mellan Sveriges kommuner & Lansting har arbetsgivaren möjlighet att förhandla bort arbetstagarens rätt till rast mot att personalen har måltidsuppehåll under arbetspasset istället (AB 05. kap. 4. 13 §. mom. 7 g). Det är sällan två personer som arbetar samtidigt, så möjligheten till avlösning är liten och kontakten med arbetskamraterna kan vara dålig. Detta ställer höga krav på den som arbetar som personlig assistent. Det finns sällan möjlighet att diskutera varken roliga händelser på arbetet eller besvärliga situationer med sina arbetskamrater. Ett sätt enligt Socialstyrelsen (2007) att komma ifrån så mycket ensamarbete kan vara att kombinera arbetet som personlig assistent och arbete till exempel inom äldreomsorgen. Eftersom arbetsplatsen är förlagd till brukarens hem kan det bli besvärligt för assistenten att dra sig tillbaka när han/hon ska ha rast. Brukaren kan ha sådana behov av hjälp att assistenten inte kan dra sig tillbaka under arbetspasset för att ta en paus i arbetet. Många assistenter arbetar långa arbetspass och att inte kunna ha regelrätta raster i arbetet kan leda till att arbetspassen känns påfrestande. En fördel med detta kan dock vara att det kan ge en naturlig anledning till att assistenten och brukaren sitter ner tillsammans och intar fika eller måltider. Detta kan i sin tur leda till att det uppkommer en mer avspänd arbetsmiljö (Socialstyrelsen, 2007). Arbetsmiljöverket (2002) har under ett par år sett över personliga assistenters arbetsmiljö. Deras studie genomfördes eftersom arbetsmiljöverket hade fått indikationer om att det förekom brister i arbetsmiljön som personliga assistenter arbetade i. I deras rapport kom det bland annat fram att det fanns brister i den sociala, fysiska och

psykosociala arbetsmiljön. Att arbeta ensam anses dock inte som ett problem av alla assistenter. Det finns även vissa som upplever det befriande att slippa onödiga konflikter personligen emellan som kan uppstå i stora arbetsgrupper. I och med att assistenten arbetar ensam så kan det innebära större variation i arbetsuppgifterna, detta eftersom assistenten får göra alla arbetsuppgifter som brukaren behöver hjälp med under arbetspasset. Det som är intressant i det fall då det diskuteras att assistenten arbetar ensam är att på något sätt har det glömts bort att assistenten förväntas att arbeta tillsammans med brukaren, som också är en person. Kanske beror detta tankesättet på att brukaren inte ses som en person utan som ett objekt (Socialstyrelsen, 2007).

Socialdepartementet har under 2001 tillsatt en arbetsgrupp för att underlätta rekryteringen av personliga assistenter (Ds 2001:72). Enligt arbetsgruppen har det visat sig att det finns svårigheter med att rekrytera personliga assistenter. Resultatet som framkom i deras studie var att det krävdes förbättrad anställningstrygghet och bättre utbildning för personliga assistenter. När personliga assistenter rekryteras ska det finnas en tydlig beskrivning av yrkesrollen. Arbetsuppgifterna kan variera beroende på vad den brukaren som assistenten arbetar hos behöver hjälp med. Den hjälp som brukaren är i behov av bör definieras. Det är viktigt för att yrkesrollen ska bli tydlig för assistenterna och för att behov av utbildning, lönenivåer, samt utvecklingsmöjligheter skall kunna bedömas. Dessa faktorer har påvisats ha en tydlig koppling till statusen på detta yrke (ibid.).

Om en person valt att ett längre tag arbeta som personlig assistent åt någon släkting eller familjemedlem kan det leda till att han/hon får problem när arbetet upphör. Detta kan bero på att den personliga assistenten då varit borta från sitt tidigare yrke när han/hon arbetat som assistent åt en anhörig. Denna tid kan vara svår att sedan komma ikapp eftersom eventuell tidigare utbildning kan vara föråldrad. Den erfarenheten som assistenten fått under tiden kanske inte är så meriterande och därmed begränsas möjligheterna till att få annat arbete när arbetet hos denna brukare upphör (Larsson & Larsson, 2004).

### **2.3 Att arbeta i någon annans hem**

Vad som ofta kan vara avgörande för hur samarbetet mellan brukare och assistenten kommer att fungera, är det första mötet mellan personliga assistenten och den som är i behov av hjälp. Att få detta möte till att bli lyckat kan vara svårt om assistenten inte vet något om personen som assistansen skall utföras hos. Problem kan även uppstå om assistenten får veta för mycket

och redan har bildat sig en uppfattning, som kan vara fel, innan mötet hemma hos brukaren blir aktuellt. En assistent vill förmodligen ofta att det ska bli bra från början och kanske försöker för mycket, istället för att bara ta det som det kommer och bemöta den hjälpbehövande på ett naturligt sätt och se vart det leder. Den personliga assistenten kan behöva lägga vikt vid att fundera över hur han själv skulle vilja bli bemött den dagen han är den som behöver hjälp med sådant som han inte klarar av att sköta själv. En assistent bör nog inte komma in till brukaren och ändra på saker och ting i hans hem för att det ska vara bekvämare för personalen. Det som hjälpen egentligen handlar om är det vardagliga som vi alla gör dagligen på ett eller annat sätt (Lingås, 1998; Topor, 1995; Astvik, 2002).

När en assistent ska påbörja sin anställning hos en brukare är det bra om det görs upp överenskommelser om praktiska regler när det gäller arbetsmiljön. Denna överenskommelse kan innefatta allt från telefonanvändande till assistentens matsituation. Det som alltid ska komma ihåg är att det är assistenten som arbetar i ett hem och inte brukaren som bor på en arbetsplats. Det innebär att assistenten hela tiden ska respektera brukarens integritet och vara lyhörd för gränser som brukaren sätter upp (Fagerlund & Frisk, 2003). Allt arbete som utförs i någon annans hem innebär ett intrång i denna persons integritet. Samtidigt som en assistent skall hjälpa en brukare på bästa sätt kontrollerar han/hon indirekt brukarens sätt att leva. Det är oundvikligt att en assistent tar med sig egna normer om hur hemmet ska skötas till arbetsplatsen, som i detta fall är någon annans hem (Lingås, 1998). Det är viktigt att komma ihåg att den personliga assistentens arbetsplats är brukarens hem och detta medför att assistenten ställs inför en hel del etiska frågor och krav. Detta måste oftast den anställde hantera på egen hand, eftersom att de oftast arbetar ensam (Hugemark & Wahlström, 2002).

Tystnadsplikten är något som en personlig assistent aldrig kan påminnas för mycket om. Det som en personlig assistent får veta i sitt arbete om brukaren får inte föras vidare till någon som inte har en yrkesrelation till brukaren och därför behöver få ta del av det (Fagerlund & Frisk, 2003). Bestämmelser om tystnadsplikten är reglerad i sekretesslagen (SFS 1980:100). I denna lag finns det bestämmelser som är till för att skydda den enskilde individen och dennes personliga förhållanden. Det finns bestämmelser (SkrL 7 kap. 4 §) om sekretessen som styr över socialtjänstens verksamheter, som även inkluderar verksamheter som går under LSS. Bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt för privat verksamhet regleras även i LSS (SFS 1993:387). Det finns assistenter som upplever att tystnadsplikten är ett hinder. Detta hinder gör att de känner att de inte kan prata om problem som uppstår i förhållande till brukaren,



eftersom de då upplever att de bryter mot sekretessen. Det finns assistenter som inte riktigt vet var gränsen går för när de bryter mot tystnadsplikten och då låter då hellre bli att prata om problemet överhuvudtaget. Detta kan i sin tur leda till att brukaren inte får den bästa möjliga hjälpen eftersom assistenterna inte pratar ihop sig om eventuella frågetecken som kan finnas i arbetet eller i relationen (Larsson & Larsson, 2004).

## **2.4 Vem har makten**

Grunden med allt arbete med personer som har funktionsnedsättningar är att dessa personer ska ta makten över sitt eget liv. Att de ska få hjälp att bli oberoende och känna att de själv bestämmer över sitt liv (Fagerlund & Frisk, 2003). Den personliga assistenten ska vara knuten till den hjälpbehövande och inte till en verksamhet. Med detta menas att brukaren ska själv kunna avgöra i vilka sammanhang han/hon vill ha och behöver assistansen (Larsson & Larsson, 2004). De personer som är i behov av assistans ska ha möjlighet att själv kunna påverka vem de vill ha hjälpen av och i vilka situationer. Brukaren har också rätt att begränsa antalet personer som skall bistå med hjälpen (prop. 1992/93:159). Det kan uppstå svårigheter i förhållningssättet mellan assistenten och brukaren, samt vilken relation som assistansen skall grunda sig på. Assistansen utgörs av en makt- och beroendeställning mellan den som får hjälp och den som ger hjälpen (Socialstyrelsen, 2005; Jacobson, 2000). Enligt Skau (2003) är det ojämlika maktförhållanden mellan personal och brukare som gör brukaren till den underlägsna i förhållandet. Vidare så menar Jacobson (2000) att assistansreformen var till hjälp för utjämning av makten, men att det fortfarande finns ojämlikheter. Författaren menar att ett assistansförhållande innebär att assistenterna har ett överläge och detta leder till att personalen får makten. Detta innebär dock inte att alla assistenter för den skull utövar sin makt. Makt kan enligt Skau (2003) utövas både på ett etiskt och oetiskt sätt och makt kan användas för att både hjälpa och skada brukaren. Det kan vara svårt för personalen att veta vart gränsen går mellan vad som är etiskt/oetiskt, samt vilken form av makt som hjälper/skadar. Hjälpen är något som skall utgå från brukarens önskan och hjälpen måste utvärderas för att se vilka följder handlingen fått. Vidare menar författaren att begreppen hjälpa och skada är relaterade till varandra eftersom att hjälpa kan även innebära att skada, om den enskildes behov inte uppmärksammas. Om personalen hjälper brukaren med sådant som han/hon egentligen själv klarar av att göra, kan hjälpen innebära mer skada än hjälpa i det långa loppet för brukaren. Detta kan leda till att brukaren tappar vitala funktioner när individen inte utför sysslor som han/hon egentligen skulle kunna klara av att göra på egen hand.

När en brukare blir beviljad personlig assistent och får assistansersättning från staten och/eller kommunen kan han/hon själv välja att anställa assistenterna och därmed bli deras arbetsgivare eller låta någon annan, till exempel kommunen göra det. Om brukaren väljer att låta kommunen vara arbetsgivare så är det kommunens uppgift att rekrytera personal. Brukaren har dock alltid rätt att ha inflytande över vem som ska utses till assistent. Det är dock kommunen som måste få det slutliga avgörandet eftersom det är de som ansvarar för assistansen och även för den personal som anställs (Larsson & Larsson, 2004). Det är alltid brukaren som är den som är uppdragsgivare. I de fall där brukaren av någon anledning inte kan föra sin egen talan så får vårdnadshavaren eller godman göra det istället (Fagerlund & Frisk, 2003). Det som är utmärkande för insatsen personlig assistans är brukarens rätt att påverka vem som skall anlitas för arbetet. Den enskildes personliga önskemål skall tillgodoses så långt det är möjligt (prop. 1992/93:159). Detta gäller inte enbart anställningen. Brukaren har även rätt till inflytande över hur assistansen skall organiseras och utföras (Hugemark & Wahlström, 2002). Benämningen personlig assistent betonar brukarens rätt till inflytande. Assistentens arbete går ut på att assistera brukaren och assistenten biträder inte en överordnad. Denna benämning menar att det inte är en arbetsledare som bestämmer arbetsuppgifterna utan det är brukaren som bestämmer arbetsuppgifterna utifrån sina egna behov (Szebehely, 1996). Att arbeta som assistent innebär att finnas till hands för brukaren. Det är upp till brukaren att avgöra vad assistenten ska göra och när det ska utföras. Detta kan ibland kännas frustrerande för assistenten eftersom det kan kännas som att de inte gör någon nytta. Assistenten kan lätt känna sig överflödiga (Larsson & Larsson, 2004).

Om en individ upplever att de inte är nöjda med bemötande från dem som skall bistå med hjälp eller om de upplever att det finns brister i kvalitén, skall det finnas möjlighet att kunna komma med kritik och synpunkter. Detta ingår i arbetet att stärka den enskildes inflytande och ställning. I de flesta fallen kan brukaren vända sig till den som är närmaste chef för personen som uppträtt på ett sätt som inte brukaren upplever korrekt. Detta är något som många dock drar sig från att göra, eftersom det kan finnas en rädsla för att det kan leda till att fortsatta kontakter med denna myndighet kan bli besvärligare på grund av detta. Brukaren känner att han/hon befinner sig i en beroendeställning. Det som kanske skulle kunna lösa detta problem är om det skulle finnas en oberoende instans som tar emot klagomålen (SOU 1999:21).

När en personlig assistent kommer hem till en person som är i behov av hjälp i vardagen kan det vara svårt på många sätt. Samtidigt som personalen på sin arbetsplats gärna vill ha det på

ett sätt som kan tyckas vara praktiskt och en miljö som är lätt att arbeta i, så måste det tänkas på att det är brukarens hem. I sitt eget hem har alla rätt att bestämma över hur det skall vara. Även om brukaren är i behov av hjälp så kan ingen bestämma att han/hon måste ha det på ett visst sätt, bara för att personalen som kommer hem till en tycker att det ska vara så. Som Topor (1995) skriver om att det ”är också en arbetsplats. Men inte bara en arbetsplats.” (s. 49). För att samarbetet brukare och assistent emellan ska fungera så förutsätter det att förhållandet är vänskapligt. Det får dock inte hända att någon av parterna förväxlar denna relation att det bara är vänskap eftersom detta kan leda till att det blir problem i förhållandet dem emellan. Om rollerna i relationen blir oklara så kan detta leda till att det blir jobbigt för båda parterna. Det är viktigt att förhållandet förblir endast yrkesmässigt, annars finns risken att det blir en besvikelse den dagen då assistenten avslutar sin anställning (Socialstyrelsen, 2007).

## **2.5 Relationen mellan brukare och assistent**

Att arbeta som personlig assistent innebär att befinna sig i området mellan det mest privata hos en person och det som individen visar av sig själv offentligt (Larsson & Larsson, 2004). Enligt Sius, Statens institution för särskilt utbildningsstöd, nationella program, (2003) framkommer det att bemötande och arbetsätt är lika viktiga som den fysiska miljön, samt tillgången av information för att öka tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning i samhället. För att trivsel skall uppnås på denna annorlunda arbetsplats krävs det ömsesidig respekt och uppskattning mellan brukaren och assistenten. I detta yrke har assistenten stor insyn i en annans människas liv och detta innebär ett nära relationsarbete för alla berörda. Enligt Dehlin (1997) är det viktigt att ha en ömsesidig respekt brukare och assistent emellan för att samarbetet ska fungera och relationen skall vara bra. Ett exempel som kan bli ett problem är om assistenten inte håller sina arbetstider och kanske kommer försent till arbetet. Detta kan skapa onödig oro för brukaren och kan leda till att stämningen blir dålig. Enligt Larsson och Larsson (2004) är det nödvändigt att assistenten klarar av att upprätthålla en viss distans till brukaren. Med detta menas dock inte att relationen till brukaren ska vara kall eller omänsklig på något sätt. I utredningen om bemötande av personer med funktionsnedsättning (SOU 1999:21) förekommer det i många sammanhang att anställda som arbetar med handikappfrågor inte får tillfälle att möta andra som arbetar med liknande uppgifter. Sådana kontakter skulle kunna ge tillfälle att diskutera frågor och utbyta erfarenheter som handlar om bemötande. Det krävs att det kontinuerligt förs diskussioner om bemötande, förhållningssätt och principer som förväntas styra arbetet. För att en arbetsgrupp skall kunna hålla en sådan dialog levande krävs det tid, handledning och någon som har ansvaret, en tydlig ledare.

När det gäller bra personlig assistans skapas detta i mötet mellan assistent och brukare. Kvaliteten på assistansen växer när kännedomen och förtroendet om brukarens önskemål och behov ökar. Det är viktigt att brukarens integritet inte kränks, samt att assistenten alltid har respekt för brukarens självbestämmande. Många av de brukare som har personlig assistent har stora svårigheter att kommunicera med andra. Detta ställer stora krav på den personal som ska arbeta hos dessa brukare. Även om en person har en funktionsnedsättning som gör det svårt för honom att kommunicera med andra, så har han ändå kvar en vilja att kommunicera. God kommunikation med brukaren är en förutsättning för att assistansen ska bli bra. Det kan ta lång tid att lära sig denna kommunikation och den kräver att assistenten är lyhörd och klarar av att ha nära kontakt med brukaren. Egenskaper som också är viktiga i detta förhållande är empati, praktiskt handlag och eventuella specialkunskaper som kan vara viktiga hos den brukare som assistenten arbetar hos (Ds 2001:72).

Larsson (2004) påvisar att brukarna har olika uppfattningar om hur de vill att assistenten ska vara. Ett av synsätten är att assistenten skall vara en vän till brukaren. Då är vänskap och delade intressen avgörande i valet av assistent. I andra fall kan kraven vara till exempel att assistenten ska ha bil och körkort. Den som samordnar assistenterna kan också ibland ställa vissa krav på assistenten, exempelvis att de ska ha utbildning eller viss personlig lämplighet.

För att samarbetet ska fungera bra och båda ska känna sig bekväma med situationen är det ofta en noga avvägning hur personal bemöter brukaren. En brukare kan man kanske skoja och prata om allt möjligt med under tiden under tiden insatser utförs, medan någon annan tycker att det är så jobbigt att de bara vill att arbetsuppgifterna ska utföras i tysthet. För att kunna göra denna avvägning är det en förutsättning att assistenten känner personen som behöver hjälp. Som Lingås (1998) skriver att:

När du ska hjälpa någon med dessa saker gäller det att skapa den tillit och trygghet som låter den beroende att ge upp kontrollen över sig själv. Du ska samtidigt vara en närvarande medmänniska och en distanserad professionell hjälpare (s. 36).

Helt enkelt som Lingås (1998) fortsätter att en assistent skall kunna uppträda naturligt i onaturliga situationer Att hjälpa andra människor med hygien ingår många gånger i personliga assistenters dagliga arbete och de lägger inte så stor vikt vid det, utan gör det bara som en del av allt arbete som de utför dagligen. Från brukarens sida kan det vara en jättestor sak att be-

höva blotta sig för främmande människor. Det underlättar inte heller för brukaren att det ofta är stor omsättning på assistenter.

Att dra gränser för hur mycket en assistent ska ge av sig själv i sitt arbete kan många gånger vara väldigt svårt. Hur mycket av sig själv kan då ges utan att träda över den gränsen som finns, men som är så svår att definiera (Topor, 1995).

Om man har arbetat i många år hos samma person, så växer det fram något helt annat än att bara vara ett vårdbiträde och en servicetagare. En djup vänskap och en större tolerans med varandra (...) Man ställer gärna upp lite för mycket (Topor, 1995, s. 73).

Topor (1995) ger exempel som ”att man utför en del tjänster utanför arbetstiden, när man känner för det.” (s. 73). Problemen kan då lätt uppstå om brukaren inte riktigt kan skilja på vad som är personliga assistentens privatliv och vad som är arbete. Eftersom assistenten ger mer av sig själv ökar också kraven från brukaren. Från att vara en som bara hjälper med vardagliga sysslor i hemmet blir assistenten kanske alldeles för viktig för brukaren. Detta kan i sin tur leda till frustrationer när han/hon slutar eller byter arbete.

Enligt Fagerlund och Frisk (2003) utvecklas yrkesskickligheten som personlig assistent i samspel med brukaren. Det ställer höga krav på personalen att kunna vara flexibel och anpassa sig till olika, ibland snabbt växlande situationer. Enligt Dehlin (1997) är personkemin och de personliga egenskaperna hos personliga assistenter viktigare än utbildning och erfarenhet. Vissa brukare önskar att assistenterna inte har någon formell yrkestillhörighet, utan vill själva ha möjligheten att forma och utbilda dem efter deras önskemål och behov.

## **2.6 Upplevelser av att arbeta som personlig assistent**

I en studie där Gough (1994) undersökte personliga assistenters upplevelser av yrket personlig assistent innan LSS trädde i kraft, framkom det att de flesta deltagarna var avvaktande till detta som yrke. De berörda kunde inte tänka sig assistansarbetet som sitt yrke, utan såg arbetet som något tillfälligt vid sidan om något annat arbete. Deltagarna var dock mycket nöjda när det gällde arbetsvillkoren, arbetstider, samt arbetets omfattning.

I en studie gjord av Dehlin (1997) som genomfördes tre år efter LSS införande skiljde sig en del från tidigare studier. Dehlin beskriver också att det framkom att de flesta personliga assistenter upplevde sitt arbete som mycket meningsfullt och ansvarsfullt. De var tillfredställda

med att vara till nytta för andra människor och att arbetet medförde ödmjukhet inför livet. När det gällde arbetsuppgifter och arbetstider så upplevde assistenterna det som positivt. Detta eftersom de fick arbeta självständigt och med ett omväxlande arbete. Det framkom även negativa upplevelser av yrket från assistenterna, som till exempel låg lön, ensamarbete, lågstatusyrke, tungt, otillräcklighet, samt krävande anhöriga till brukaren. Det fanns vissa deltagare i undersökningen som ansåg att de inte hade något värde, de upplevde att de inte räknades som en egen person. En viktig aspekt som dock framkom i studien var att de flesta personer som deltog i undersökningen såg sitt arbete som något seriöst, inte som något tillfälligt i avvaktan på något bättre.

Enligt en utredning som socialdepartementets gjort är omsättningen på personliga assistenter hög. På ett år beräknas personalomsättningen vara ungefär 40 % (Ds 2001:72). En undersökning gjord av Larsson och Larsson (2004) påvisar att över 60 % av personliga assistenter inte hade som avsikt att fortsätta med detta yrke. De var osäkra om de skulle göra det eller visste inte hur de hade tänkt göra i framtiden. Så många som 38,5 % av assistenterna hade dock för avsikt att stanna i yrket. Arbetsgruppen för att underlätta rekryteringen av personliga assistenter (Ds 2001:72) har undersökt varför personliga assistenter slutar sin anställning. Det som kom fram var att de främsta orsakerna var att detta yrke innebär mycket ensamarbete, assistenternas låga lön, psykiskt påfrestande arbete och en anledning var också annat arbete. Andra orsaker som också spelade in var att personkemin inte stämmer överens, assistenten påbörjar en utbildning samt låg sysselsättningsgrad.

### **3. Metod**

Vårt syfte med denna studie är att få kunskap om personliga assistenters upplevelser och erfarenheter av att arbeta i någons hem. Vi har valt att använda en kvalitativ undersökningsmetod för att uppnå syftet med studien. En kvalitativ forskningsintervju bygger på att forskaren ska beskriva, förstå samt att kunna tolka väsentlig information som de personer som blir intervjuade upplever och förhåller sig till i olika situationer (Kvale, 1997).

Genom att göra enskilda intervjuer med personer som arbetar som personlig assistent har vi velat få fram de enskildas åsikter och erfarenheter om detta. Anledningen till att vi valde detta var att de personer vi intervjuade inte skulle bli påverkade av varandras åsikter och erfarenheter. Vi ville få fram deras individuella svar för att intervjuerna skulle bli personliga och spegla deras egna erfarenheter av yrket. Enligt Kvale (1997) kan det beskrivas som att den kvalitativa forskningsintervjuns huvudskaliga ämne är att belysa intervjupersonens livsvärld och hans/hennes relation till den. Kvale beskriver även en intervju som ett professionellt samtal mellan två eller fler personer. Det som enligt Kvale skiljer ett vanligt samtal och en intervju åt, är att intervjun har ett syfte och en viss struktur. Det som är styrkan i en intervju är att man på detta sätt kan fånga olika personers erfarenheter om ett ämne och på detta sätt få fram många olika aspekter.

#### **3.1 Informanterna**

Vår undersökning riktar sig till personer vilka arbetar som personlig assistent inom kommunal verksamhet. För att få kontakt med personer som arbetar inom detta yrke tog vi kontakt med två enhetschefer i två olika kommuner, som är arbetsledare över personer inom denna yrkeskategori. Av dem fick vi klartecken om att vi fick intervju personer som ställde upp frivilligt i vår undersökning. För att få svar på vårt syfte ville vi intervju sex personer, tre kvinnor och tre män. Arbetsledarna vidarebefordrade vår förfrågan till sina medarbetare och därigenom kom vi i kontakt med de personer som ville ställa upp i intervjun. Av arbetsledarna fick vi namn och telefonnummer på dem som anmälde sig intresserade, allt eftersom de fick fram personer som kunde tänka sig att ställa upp på intervjuerna.

Vi valde att intervju de personer som vi kom i kontakt med först. Eftersom det var enhetscheferna som förmedlade kontakterna med assistenterna så vet vi inte hur många som blev tillfrågade. Våra intervjupersoner bestod av sex personer, tre män och tre kvinnor, i åldrarna

mellan 25-40 år. Den som hade arbetat kortast tid i yrket har arbetat 1,5 år och den som arbetat längst har arbetat 8 år som personlig assistent. Utbildningen för assistenterna varierade. Tre personer hade minst undersköterskekompetens, en hade personlig assistent utbildning, en var vårdbiträde och en hade ingen vård eller omsorgsutbildning, utan annan gymnasieutbildning.

I den skriftliga förfrågan (bilaga 1) som både enhetscheferna och assistenterna fick ta del av framställdes syftet med studien, samt våra namn och hur de kunde komma i kontakt med oss om de hade några funderingar. I den hade vi även påpekat att de som ställde upp på en intervju kunde avbryta när som helst utan att ange något skäl. Vi informerade även att all fakta som framkom skulle behandlas konfidentiellt och materialet kommer att hanteras på ett sätt att ingen obehörig kan komma åt det. Inga personer i studien eller de berörda arbetsplatserna ska kunna identifieras. Platsen för intervjun styrdes utifrån deltagarnas önskemål för att det ska känna sig trygga i situationen.

### **3.2 Intervjuerna**

Våra intervjuer har en halvstrukturerad form. Vi har haft en intervjuguide (bilaga 2) till vår hjälp. När det varit aktuellt med följdfrågor har vi ställt det. Enligt Kvale (1997) kan halvstrukturerad intervjuform beskrivas som att den består av olika teman och förslag till relevanta frågor. Den som intervjuar har möjlighet att under intervjuens gång förändra frågornas ordningsföljd och form. Vi planerade att banda alla intervjuer, under förutsättning att de personer som intervjuades gav sitt medgivande. Men på grund av att den första intervjun som vi spelade in inte blev naturlig, eftersom han blev nervös av inspelningen så hoppade vi över detta i de övriga intervjuerna. Istället delade vi upp det så att den ene av oss intervjuade och den andra skrev svaren och andra kommentarer som var relevanta i sammanhanget. Fyra av intervjuerna ägde rum hemma hos en av oss och de två resterande intervjuade vi på ett kafé. Varje intervju tog i genomsnitt två timmar. Direkt efter intervjuerna satte vi oss och renskrev all information vi fått, för att inte tappa någon information eller glömma bort något under bearbetningen.

### **3.3 Analys av data**

Eftersom bara en av intervjuerna bandades så hade vi i direkt anslutning till de andra intervjuerna redan skrivit ner i textform all data som framkom. Den intervjun som vi hade på band satte vi oss ner och skrev till en text. När vi hade alla intervjuerna i textform så koncentrerade



vi oss på att ta bort information som inte var relevant för studien. Dit räknade vi in upprepningar och sådant som avvek från våra frågor och syftet. När vi hade all text nedskrivet, ordnade vi materialet så att vi kunde se likheter och olikheter i intervjupersonernas svar. Intervjuteexterna som vi skrivit delade vi upp i olika kategorier efter vad de handlade om och sedan skrev vi ner de i löpande text och jämförde de olika svaren med varandra. Vi tittade på likheter och olikheter i svaren och analyserade dessa. Vi strukturerade upp analysen efter de olika svaren som vi fick på våra intervjufrågor. Sammanlagt blev det elva olika kategorier. Dessa kategorier bestod av utbildning, yrkesvalet, arbeta i någons hem, arbetsuppgifterna samt dilemman i arbetet, fördelar med yrket, nackdelar med yrket, kommunikation, relation till brukaren, relation till arbetskamraterna, relation till chefen samt framtiden.

### **3.4 Metoddiskussion**

Denna metod tyckte vi var ett bra sätt att få fram svaren på våra forskningsfrågor. Vi använde oss av en intervjuguide för att inte fastna strikt i några frågor. På detta sätt kunde vi få igång en diskussion som var mer öppen och vi kunde ställa följdfrågor utan att det blev konstigt på något sätt. Att intervjua assistenterna enskilt upplevde vi också som bra. Svaren som vi fick var visserligen ganska lika men då visste vi att de inte blev påverkade av varandra. Det som hade kunnat vara bättre var om vi hade bandat alla intervjuerna, men eftersom den första intervjun inte riktigt blev bra ville vi inte riskera att de andra inte skulle bli bra. Det som kan funderas över är om bandspelaren spelade så stor roll eller om det även kan vara andra faktorer som kan ha påverkat. De platserna som vi intervjuade på var valda av assistenterna. Att intervjua på ett kafé kanske inte är det bästa alternativet med tanke på sekretessen, men eftersom vi som intervjuar inte får ta del av information som är sekretessbelagt så har inte intervjustället så stor betydelse. Enligt Kvale (1997) kan informanter uppleva intervjun som något positivt, att någon har tid att lyssna på dem. Vidare så menar författaren att informanter kan uppleva en känsla av tomhet, efter en intervju. Detta på grund av att de kanske har blivit lite väl personliga och berättat sådant som de sedan ångrar att de sagt. Detta var något som vi reflekterade över i samband med flera av intervjuerna. Det visade sig att flera av intervjupersonerna blev mer avspända allt eftersom att intervjuerna pågick och övergick ofta till annat än vad som ämnet egentligen handlade om. En del av assistenterna berättade öppet om både privata saker och annat, som varken hörde till deras arbete eller vår studie. Vi upplevde att flera av dem hade behov att få prata. Det spelade dock mindre roll vem de pratade med. Kan det vara så att det är deras arbetssituation, med mycket ensamarbete, som påverkar deras handlingsätt i samband med intervjun? Det vi upplevde var att flertalet av de assistenter som hade

en brukare som inte kommunicerade muntligt, hade större behov att prata om annat än de som hade möjlighet till samtal med sin brukare eller någon annan på arbetstid.

Att vi lät assistenterna välja ställe var en tanke från vår sida att de skulle känna sig bekväma i intervjusituationen. Detta anser vi i efterhand var bra eftersom vi upplevde att intervjuerna överlag var avslappnade och vi fick väl genomtänkta svar. Att det var enhetscheferna som gjorde urvalet, vilka som skulle bli intervjuade kan påverka vilka personer som blev utvalda att delta. Det kan vara på det sättet att en enhetschef väljer ut personer som de anser kommer att svara på ett sätt som de anser är rätt. I vår studie behandlas dock inte frågor som är eller kan vara känsliga i den bemärkelsen att det skulle finnas behov att vara försiktig med vad som sägs. Ingen av intervjupersonerna kan kännas igen, eftersom vi intervjuat personliga assistenter i två kommuner vet inte enhetscheferna om vad just deras medarbetare har sagt i intervjun. Vi upplever dock att vi genom vårt sätt att intervjua fick med det som är väsentligt för studien och även annat runt omkring som vi sedan sållade bort.

Att intervjua personal som arbetar med personer som har någon form av funktionsnedsättning kan vara känsligt, men så länge alla är medvetna om sekretessen och håller den så uppstår det inte problem i diskussionerna. När intervjufrågorna görs och ställs till assistenten så ska de inte ställas på ett sätt som kan misstolkas att intervjuaren vill få reda på sådant som assistenten inte får tala om. Under intervjun kan assistenten ibland glömma av sig och komma in på sådant som är sekretessbelagt men den som intervjuar måste veta vart gränsen går för vad vi vill få reda på och vad som inte är relevant för studien.

## **4. Analys**

I denna del behandlar vi informationen som vi fått från vår empiriska studie. Vi kommer i denna del kalla alla för han när vi talar om enskilda assistenter för att ingen skall kunna veta vem som sagt vad. Anledningen till att vi valt att kalla alla för han är för att vi inte vill förstärka intrycket ytterligare av att detta yrke är så kvinnodominerat som det är. Liksom andra yrken inom vård och omsorg så är yrkesgruppen personlig assistent väldigt kvinnodominerat (Larsson & Larsson, 2004). Det som man sett i en studie av Nilsson Motevasel (2002) är att det finns mer likheter än olikheter när det gäller utförande av omsorg mellan män och kvinnor. Det som dock är en skillnad mellan män och kvinnor är samtalsämnen, vad de talar om. Män och kvinnor har helt enkelt olika samtalskultur. En vanlig beskrivning på skillnaden mellan män och kvinnor är att kvinnor är mer inriktade mot relationen medan män är inriktade mot teknik och natur. En annan sak som är uppmärksammas är att kvinnor ofta bildar informella nätverk medan män har en tendens att blida hierarkier.

När vi talar om fler än en assistent kommer vi att kalla dem för assistenterna, assistenter eller intervjupersoner. Vi har valt att benämna alla personer med funktionsnedsättning även för brukare.

### **4.1 Utbildning**

Flera av de intervjuade påpekade att detta med utbildning inte är något som de tyckte är viktigt. En av assistenterna uttryckte det enligt vår tolkning, att med sunt förnuft och livserfarenhet kommer man långt i detta yrke. Det är inte utbildningen som avgör om en assistent är bra, utan det är personligheten som betyder mest. En annan av de intervjuade tyckte dock att utbildning borde vara ett måste, eftersom detta arbete är så ansvarsfullt och assistenten ofta ska kunna ta egna beslut och kanske agera snabbt om det uppstår akuta situationer. Att få vidareutbildning under tiden en assistent arbetar hos en brukare kan många gånger behövas, eftersom brukarens funktionsnedsättning kan förändras. Detta är något som alla assistenterna i intervjuerna tyckte är en viktig del för att kunna tillgodose brukarens behov. Det är dock bara en av assistenterna som får kontinuerligt utbildning, allt eftersom brukarens behov förändras. De andra upplevde att de inte fick den utbildning som de behöver för att kunna tillfredsställa de behov som brukaren kan ha. När det gäller utbildningsnivå hos personliga assistenter menar Gough och Modig (1996) att de flesta assistenter har lämplig utbildning till vad som arbetet kräver. Vidare menar författarna att arbetsgivaren anställer ofta personliga assistenter som

har en bred kompetens, istället för att titta på den formella utbildningen. Detta eftersom att personlig lämplighet kan vara mer avgörande än utbildningsnivån hos personalen. Trots detta så sker rekryteringen av personliga assistenter huvudsakligen från gruppen assistenter som har intresse och utbildning inom vård och omsorgsarbete.

Det som är negativt enligt fem av assistenterna är att de upplever att de får väldigt lite handledning och utbildning inom sitt arbetsområde. Många gånger skulle det behövas lite fördjupande kunskaper inom det område som just den brukaren som man arbetar hos har. En av assistenterna var nöjd med den utbildningen som han fick efterhand behovet uppstod. Enligt Svenska kommunförbundet (2000) är det arbetsgivaren som har ansvaret över att personliga assistenter får den fortbildning som arbetet kräver, för att kunna utföra assistansen till respektive brukare. Arbetsgivaren kan söka hjälp och stöd av exempelvis sjukgymnaster, arbetsterapeuter, logopedier, samt psykologer, för att underlätta arbetet för personliga assistenter och deras brukare.

De reflektioner vi gjort utifrån informanterna och litteraturen är att de som arbetar som personlig assistent inte har så mycket utbildning om funktionshindret/sjukdomen som brukaren har, innan de påbörjar sin anställning. Detta kan vara en stor nackdel eftersom en assistent oftast arbetar själv under arbetspasset och inte har någon annan att diskutera med, om det uppstår problem. Detta skulle kunna underlättas om assistenten får information och utbildning i ett tidigt skede av anställningen, angående brukarens sjukdom/funktionsnedsättning. De skulle då ha större kunskap och möjlighet att veta om eventuella problem som uppstår kan ha något samband med den problematiken som brukaren har i grunden. När det gäller brukarens eventuella medicinering, kan det vara en fördel att assistenterna har kunskaper om aktuella mediciner och dess biverkningar. Det som dock bör tänkas på är att det är brukarens behov som ska styra viken kunskap som personalen skall ha. Därför kanske det inte har så stor betydelse om assistenten till exempel har undersköterskeutbildning eftersom det under utbildningen inte läses så djupgående om alla sjukdomar och funktionsnedsättningar som finns. Istället skulle det finnas möjlighet för personalen att få utbildning innan de påbörjar sin anställning och handledning kontinuerligt under tiden som de arbetar hos brukaren för att kunna bemöta brukarens behov på rätt sätt.

## 4.2 Yrkesvalet

Anledningen till att dessa assistenter hade sökt sig till yrket, enligt informanternas beskrivning varierade kraftigt. Två av assistenterna hade bara ”halkat in” utan att de egentligen tänkt på vad det var för arbete, vad arbetet innebar. En av dessa personer hade aldrig tänkt sig att ens kunna arbeta med detta yrke, men som han sa, att eftersom han inte ville vara arbetslös så sökte han arbetet och fick det. En av de andra assistenterna sökte arbetet som personlig assistent eftersom han tänkte att det fanns inget annat arbete som han kunde få, där det inte krävdes utbildning och som han kunde klara av. Två av intervjupersoner hade sökt sig som personlig assistent för att de ville prova på detta yrke som var något nytt, de sökte en utmaning i yrkeslivet. En anledning som två av assistenterna hade som ett tungt vägande skäl var att det är ändå ett arbete och när man arbetar så har man en inkomst. En av assistenterna påpekade dock att han fick gå ner i inkomst när han tog arbetet. Om han hade valt att stanna hemma med a-kassa istället så hade han haft en bättre inkomst. En annan av assistenterna tycker att för det ansvaret som en assistent har i sitt arbete så är lönen väldigt låg. Det som enligt Dehlin (1997) assistenterna upplever som negativt med yrket är den låga lönen, mycket ensamarbete, tungt arbete samt ibland krävande anhöriga som brukaren kan ha.

För tre av intervjupersonerna är arbetet som personlig assistent den första kontakten med vårdyrket, de har aldrig arbetat inom vård eller omsorg tidigare. De resterande tre intervjupersonerna har erfarenheter av att ha arbetat antingen inom vård och/eller omsorg tidigare. Reflektionerna över detta är att lönen är låg för dem som arbetar som personlig assistent och verkar vara en av anledningarna till att många undviker att söka detta arbete. Att måsta gå ner i lön och få mindre än om man går hemma arbetslös borde inte vara möjligt. Vad är det som avgör att detta yrke ska vara så lågavlönat? Är det inte betydelsefullt att hjälpa personer som inte klarar sin vardag helt på egen hand? Det är vanligt att personliga assistenter inte har tidigare erfarenhet av att arbeta inom vård och omsorg. Eftersom att ansvaret som en assistent har är så stort, skulle kravet vara att ha lite arbetslivserfarenhet av detta för att brukaren ska få den bästa hjälpen. Att detta inte är ett förstahandsval i yrkeslivet är ganska tydligt och det är mer som att detta arbete tas för att inget annat erbjuds för tillfället. När assistenter anställs borde det för brukarens bästa ställas högre krav på de personer som ska arbeta med detta yrke, med tanke på arbetsuppgifterna och ansvaret som en assistent har i sitt arbete.

### 4.3 Arbeta i någons hem

Det som flertalet av intervjupersonerna påpekade var att arbeta i någon annans hem kan många gånger kännas jobbigt för assistenten. Samtidigt som han vill göra ett bra arbete så ska han tänka på att brukaren skall få behålla sin integritet. Topor (1995) skriver att brukarens hem är en arbetsplats, men även ett hem. En assistent ska finnas till hands när brukaren behöver honom, samtidigt som han inte ska synas om brukaren inte vill ha hjälpen just då. När en assistent arbetar på nätterna är det ofta så att han finnas där, men skall inte höras eller synas så att brukaren får sova ostört. En av assistenterna beskrev att många gånger känner han sig som en inkräktare i brukarens hem. Det är enligt en annan av assistenterna svårt att från början veta vilka regler som gäller i andras hem. En av assistenterna uttryckte att det är ibland svårt att veta hur man ska agera när brukaren får gäster. Ska han som assistent hjälpa till att koka kaffe eller ska man bara hålla sig undan och försöka göra sig osynlig?

En av assistenterna beskrev arbetet i andras hem, enligt vår tolkning att det fungerar bra för honom för han bryr sig inte om saker som han inte har att göra med. Brukarna får ha det hur de vill i sitt eget hem. Han kommer dit för att göra det som han ska och inte för att lägga sig i andra saker och så länge han kan göra sitt arbete så är han nöjd. Enligt Jansson (2005) är det viktigt att personliga assistenter vet vilka arbetsuppgifter och arbetsvillkor de har och att det finns en ömsesidig respekt mellan assistenten och brukaren. Detta eftersom personliga assistenter är gäster och medarbetare på en arbetsplats, som även är brukarens hem. En reflektion som vi har i detta sammanhang är att det är viktigt att en assistent påminner sig om att han befinner sig i någon annans hem. Det är inte assistenten som skall avgöra hur saker och ting skall vara eller utföras. Assistenten ska finnas till då han behövs och hålla sig undan när detta är befogat. Brukarens integritet bör komma i första hand, trots detta så skall den personliga assistenten ha en bra arbetsmiljö. För att dessa två saker ska kunna kombineras och att båda ska ha det bra, krävs det en hel del av både brukaren och assistenten. Brukaren får dock aldrig bli bemött eller behandlad på ett dåligt sätt, för att assistenten ska få det lättare eller bättre. Att både brukaren och assistenten skall visa respekt gentemot varandra kan kännas som en självklarhet. Det finns dock brukare som har funktionsnedsättningar som kan göra att han/hon inte av en eller annan anledning kan visa respekt och det kan vara svårt för assistenten att acceptera brukarens beteende. Det som kan funderas över är hur mycket en assistent ska behöva stå ut med i sitt arbete. Är det alltid brukarens behov som ska gå i första hand, trots att assistenten riskerar att fara illa? Kan detta också kanske påverka att omsättningen på personal är stor och att arbetet inte är så attraktivt, inget förstahandsval?

#### 4.4 Arbetsuppgifterna samt dilemman i arbetet

Alla assistenter påpekade att det var svårt från början att veta hur de skulle förhålla sig till anhöriga och eventuella familjemedlemmar. En av assistenterna berättade att det var problem med en anhörig till brukaren. Denne anhörig ville gärna lägga sig i alla angelägenheter som hade med brukaren att göra och även sådant som denne inte hade något att göra med. Detta ledde till att assistenterna hos denna brukare till slut inte visste vem de skulle göra till viljes. Det löste sig till slut och brukaren började må mycket bättre när han/hon inte längre behöver vara i kläm, utan själv får bestämma över sitt liv. För att denna situation skulle lösa sig så krävdes det att enhetschefen och överförmyndaren kopplades in för att de anhöriga skulle förstå att brukaren måste få bestämma själv. En reflektion vi har över detta är att: För att arbetet kring brukaren ska fungera på ett bra sätt så förutsätter det att de personer som finns runt honom/henne samarbetar på ett bra sätt. Om inte samarbetet fungerar kan det lätt bli att brukaren kommer i kläm. När detta inträffar kan det kanske inte försäkras att brukaren får den bästa hjälpen som han/hon har rätt till.

Personer med funktionsnedsättning skall kunna vara delaktiga när insatserna som de har rätt till skall utformas (prop. 1992/93:159). Arbetsuppgifterna som assistenterna utför varierar beroende på vilken funktionsnedsättning brukaren har, dennes dagliga sysselsättning och fritidsintressen. Det som arbetsuppgifterna i de allra flesta fallen går ut på är vardagliga sysslor allt från personlig omvårdnad, städning, matlagning till att i andra fall följa med på uteaktiviteter eller arbete. Det som också skiljer sig åt i arbetsuppgifterna är om brukaren bor ensam, är sambo eller bor med sin familj. I de fallen då brukaren bor tillsammans med någon ska inte assistenten göra sådant som är sambons eller resten av familjens uppgifter. Detta ses som en självklarhet av de flesta brukare, men ibland uppstår det problem. Som en av assistenterna berättade, att sambon till hans brukare förväntade sig att assistenten skulle tvätta all tvätt, även sambons när han tvättade. I detta fall var han tvungen att säga ifrån att det gör han inte, utan han är där för att brukaren behöver hjälp. Vår fundering efter detta är vart gränsen egentligen går för vad en assistent skall göra och inte göra hemma hos brukaren. När det diskuteras om huruvida assistenten till exempel ska tvätta all tvätt i hushållet eller bara brukarens smuts-tvätt. Om brukaren innan han/hon fick en funktionsnedsättning har tagit hand om tvätten, skall det då helt plötsligt förändras och detta krav skall ställas på någon annan i hushållet? Är det rätt att det ska bli förändringar som påverkar hela livsföringen för en hel familj för att en familjemedlem blir sjuk eller får en funktionsnedsättning som leder till förändringar i hans/hennes funktioner. Enligt Fagerlund och Frisk (2003) är grunden i allt arbete med perso-

ner som har funktionsnedsättningar, att dessa skall få makten över sitt eget liv. De ska kunna få den hjälp som de behöver för att kunna bli oberoende av andra och känna att de bestämmer över sitt eget liv.

#### **4.5 Fördelar med yrket**

En sak som de flesta av assistenterna som ingår i studien är överens om är att det är ett väldigt fritt arbete, endast en av assistenterna anser inte att detta. Detta grundar han på, enligt hur vi tolkade, att det är brukaren som bestämmer allt som ska göras och en assistent bör inte försöka styra över brukaren. Det som också framkom när vi intervjuade en av assistenterna var att en assistent ska vara brukarens armar och ben, ibland även brukarens hjälp till att tänka klart och att uttrycka sig. Assistenten skall finnas till när brukare behöver honom både i möjliga och omöjliga situationer. Det en av assistenterna påpekade under vår diskussion var att detta arbete är självständigt, flexibelt, ombyttligt och assistenten får själv påverka hur dagarna ska planeras och se ut. Enligt Socialstyrelsen (2007) anses yrket många gånger av de personliga assistenterna som ett väldigt fritt yrke men det som inte får glömmas bort är att det är alltid brukarens behov som ska styra. Assistenten är alltid beroende av vad brukaren har för behov och det är han/hennes tider som skall passas.

Som vi tidigare skrivit skall människor med funktionsnedsättning kunna leva ett självständigt liv tillsammans med andra människor, på lika villkor, i samhället (prop. 1992/93:159). En av de intervjuade påpekade att något som är positivt är att man lär känna brukaren och vet vad dennes behov är och hur han/hon vill att hjälpen skall se ut. Det som begränsar aktiviteterna är brukarens form och funktionsnedsättning. Han säger att om brukaren är i bra form psykiskt och inte har fysiska funktionsnedsättningar så kan de röra sig ute mycket. Det vi reflekterade över är om det inte går att vara utomhus om en brukare har fysiska funktionsnedsättningar. Det som kanske kan vara ett problem är att vistas på platser som har trappor eller trånga utrymmen, om brukaren sitter i rullstol eller har rollator. Att vara ute och till exempel ta en promenad kan väl inte vara ett stort problem oavsett om brukaren har en fysisk funktionsnedsättning eller inte, när assistenten finns till hjälp. En av assistenterna påpekade att han har tid att ägna sig åt brukaren utan att behöva känna stress över annat som ska hinnas med. En assistent kommer nära brukarens vardag, både det positiva men även det som många gånger inte är så roligt förklarade han. Enligt Dehlin (1997) är det alltid brukarens behov som styr arbetsuppgifterna när en assistent ska hjälpa brukaren i dennes dagliga livsföring. Den personliga assistenten skall finnas tillhands för brukaren, vara brukarens armar och ben när det behövs.



En av assistenterna förklarade att, yrket som personlig assistent innebär att ha ett arbete där ingen dag är den andra lik. Något som en assistent påpekade är att om personkemin stämmer med brukaren så är det ett väldigt roligt arbete. Någonting som uppfattas både positivt och negativt av intervjupersonerna är arbetstiderna. Enligt Dehlin (1997) upplever assistenterna arbetsuppgifterna och arbetstiderna som positivt eftersom de känner att de får arbeta självständigt och ha ett omväxlande arbete. Tre av assistenterna som vi intervjuade tycker att det är bra att det är varierande arbetstider, medan tre upplever att det är enbart jobbigt att arbeta skift. Det vi reflekterar över är i detta sammanhang är att detta yrke kan vara väldigt fritt men det som assistenten alltid måste komma ihåg är att det är brukaren som bestämmer arbetsuppgifterna. Det kan bli helt fel om en assistent börjar bestämma över brukaren. Assistenten ska vara till hjälp att utföra uppgifter, inte att avgöra vad som skall göras.

#### **4.6 Nackdelar med yrket**

Enligt flera av assistenterna har yrket även negativa sidor. Dessa är enligt de, att assistenten får många gånger ta del av brukarens sämre humör och ibland även ångest. Detta är något som inte är lätt att hantera helt själv som personal, påpekade en av intervjupersonerna. Eftersom en assistent oftast arbetar ensam under sina arbetspass, finns det ingen annan att dela sina tankar med. Detta är något som fyra av assistenterna tycker är en jobbig del av arbetet. Enligt ett betänkande från Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder (SOU 1999:21) är det viktigt att personliga assistenter får möta andra personer med samma yrke, detta för att kunna ta del av varandras tankar och erfarenheter som handlar om bemötande och förhållningssätt i arbetet. Om en arbetsgrupp skall kunna diskutera dessa saker med varandra kontinuerligt, krävs det att det finns tid för det och att någon ser till att detta diskussionsämne inte glöms bort. De personer som vi intervjuade påpekade att det är jobbigt att inte ha några arbetskamrater som arbetar samtidigt, som de kan ventilera funderingar med. En av assistenterna uttryckte att det är ett väldigt ensamt arbete och en annan påpekade att ansvaret kan kännas väldigt stort när man arbetar ensam. Något som alla assistenter är överens om, är att lönen är väldigt dålig. Våra reflektioner över detta är, att inte ha arbetskamrater kan vara väldigt påfrestande, framför allt i detta yrke. Det som dock skall undvikas är att påstå att en assistent är ensam på arbetsplatsen. Assistentens arbete ska utföras tillsammans och i samspel med brukaren. En assistent är inte ensam, han är dock ofta utan arbetskamrater som arbetar samma skift.

En assistent berättade att om personkemin inte stämmer överens med brukaren blir dagarna väldigt långa och arbetet blir jobbigt. En av de andra assistenterna konstaterade att det är lätt

hämt att saker och ting börjar gå på rutin, om man är assistent för länge åt en och samma person. Arbetsuppgifterna är desamma varje dag och det blir lätt slentrian i arbetet och det blir ingen utmaning i arbetet längre, enligt honom. Det som vi reflekterar över i detta sammanhang är att om en assistent arbetar för länge med samma brukare så är det kanske inte så bra alla gånger. Detta eftersom det finns risk att assistenten blir less på sitt arbete och att det i sin tur kanske kan leda till att de inte gör sitt bästa, utan att de själva är medvetna om det. Eftersom assistenten är brukarens armar och ben krävs det att de ska göra det optimala för att brukaren ska få den bästa hjälpen. Arbetsuppgifterna bör inte börja bli vanemässiga från assistentens sida. Dock kan frågan ställas om det bästa för brukaren är att byta assistenter med jämna mellanrum, trots att detta kanske vore det bästa för assistenten. Kan inte detta bli ett stressmoment för brukaren, att ha en hög omsättning på personal som ska befinna sig i hemmet hos denne. Enligt Larsson och Larson (2004) kräver yrket att samarbetet med brukaren och personerna i hans omgivning fungerar på ett bra sätt.

En reflektion vi gjorde var att en av assistenterna uttryckte att arbetsuppgifterna är desamma varje dag och att det lätt blir slentrian i arbetet medan en annan av intervjupersonerna berättade att den ena dagen inte är den andra lik. Kan detta påverkas av vilken funktionsnedsättning brukaren har. Helt enkel vad brukare behöver få hjälp med för att klara sin vardag. En brukare kanske har en funktionsnedsättning som gör att han/hon behöver hjälp med vissa saker och vill ha det gjort på samma sätt varje dag, utan att det får avvika på något sätt. En annan brukare kanske har en funktionsnedsättning som är fysisk, men trots detta lever han/hon ett väldigt aktivt liv och assistenten följer brukaren på olika aktiviteter eller hans/hennes arbete. På detta sätt kanske inte assistentens arbete upplevs som lika slentrianmässigt för honom, medan för den andra kan det kännas som att han utför samma arbetsuppgifter varje dag.

Något som en av assistenterna upplever som jobbigt är att ha sovande jour i brukarens hem. Enligt honom är lönen jättedålig under dessa arbetspass och sedan så kan det vara svårt att sova hemma hos någon annan. En annan av intervjupersonerna påpekade att arbetsmiljön som de arbetar i är inte alltid den bästa. Många brukare röker och vissa har även problem med alkohol. En assistent skildrade det som att när det finns alkoholproblematik med i bilden och brukaren röker väldigt mycket inomhus, känns arbetet tre gånger tyngre dessa dagar. Detta eftersom att brukaren vid dessa tillfällen har svårigheter att hålla urin och avföring, samt att det blir väldigt stökigt och oroligt när det är många gäster hos brukaren. Detta är något som assistenten anser påverkar arbetet negativt både psykisk och fysiskt. Enligt Svenska kommun-

förbundet (2000) är det arbetsgivaren genom arbetsmiljölagen som har ansvar över personliga assistenters arbetsmiljö. Det är viktigt att arbetsgivaren och brukaren tillsammans kommer överens hur man skall hantera saker som till exempel, om brukaren konsumerar alkohol, cigaretter eller andra droger. En reflektion över detta är om en assistent skall behöva arbeta i vilken arbetsmiljö som helst. Skulle det inte kunna ställas lite krav på brukaren som ska ha hjälpen, detta för att assistenten inte skall behöva gå till arbetet och må dåligt. Är det verkligen rätt att det i alla lägen skall vara brukarens rättigheter som skall komma i första hand? Assistentens rätt till en bra arbetsmiljö är något som borde prioriteras mer. Om en assistent till exempel är allergisk mot rök ska väl inte denna person behöva ha ett arbete som gör honom sjuk.

#### **4.7 Kommunikation**

Hur assistenterna kommunicerar med brukaren varierar beroende på vilken funktionsnedsättning brukaren har. Kroppsspråket är något som alla assistenter påpekade är viktigt att tänka på, vilka signaler som sänds ut. Oavsett om brukaren kan kommunicera verbalt eller inte, har kroppsspråket stor betydelse i kommunikationen med brukaren. Enligt den tolkningen vi gjorde på vad en av intervjupersonerna sa är att om en assistent är på sämre humör ibland så får han tänka extra på vad han sänder ut för kroppsspråk, så att inte brukaren uppfattar honom fel. Det var en av assistenterna som kommunicerade via teckenspråk med brukaren. Denna assistent använde också talat språk till brukaren samtidigt eftersom brukaren förstår detta men behöver tecken för att kunna göra sig förstådd. Ögonkontakt är också något som är viktigt i samspelet med brukaren upplevde tre av assistenterna. En av assistenterna har erfarenhet av att: Trots att brukaren har svårt att kommunicera via talet så kan assistenten avläsa mycket genom att ha ögonkontakt med brukaren när de samtalar. Det som vi reflekterar över i detta sammanhang är att, det är viktigt att en assistent kan kommunicera med brukaren så att de förstår varandra, för att assistenten ska kunna hjälpa brukaren på bästa sätt. Något annat som vi också uppfattade var att kroppsspråket verkar vara det som är mest avgörande i all kommunikation, oavsett om den är verbal eller utförs på något annat sätt. Detta betyder alltså att en assistent alltid bör ha ett tydligt kroppsspråk och aldrig sända ut dubbla budskap gentemot brukaren, eftersom detta kan bli väldigt förvirrande för honom/henne. Hur mycket kroppsspråket påverkar brukarens kommunikation påverkas av vilken funktionsnedsättning han/hon har. Bara för att en person har personlig assistent behöver det inte innebära att han/hon har problem med kommunikation eller tolkning av kroppsspråket.

#### **4.8 Relation till brukaren**

För att samarbete mellan brukare och assistent skall fungera i längden är det av vikt att assistenten klarar av att hålla viss distans till brukaren. Med detta menas dock inte att relationen ska vara inhuman på något sätt (Larsson & Larsson, 2004). Alla assistenter upplevde enligt vår uppfattning att de har en bra relation till sin brukare. En av assistenterna påpekade enligt vår tolkning att det ibland är svårt att komma ihåg att det är ett arbete. På fritiden kan assistenten ha svårt att släppa tankarna på ”sin” brukare. Att ha en privat relation till brukaren utanför arbetstid tycker fem av assistenterna är accepterat, men då ska både brukaren och assistenten kunna skilja på när det är arbetstid och när det är fritid. En av assistenterna påpekade dock att det aldrig skulle falla honom in att ha en relation med brukaren fritiden. Detta grundar han på att det till slut kan bli svårt att veta vad som är arbete och vad som är fritid. Enligt honom kan det bli besvärligt att sköta sitt arbete om man inte vet vad som brukaren räknar att assistenten ska göra under arbetstid och vad han förväntas göra på fritiden. Många av våra intervjupersoner uppgav att det är svårt att skilja på arbete och privatliv i vissa situationer med brukaren. Det blir enligt Larsson och Larsson (2004) ofta en påfrestning när roller är oklara och relationen otydlig. Reflektionen som vi har över detta är om det verkligen kan vara bra att ha en privat relation till brukaren på fritiden. Kan inte detta kanske leda till att det blir onödiga slitningar dem emellan. En brukare och en assistent har ju ändå så mycket tid som de tillbringar tillsammans när assistenten har arbetstid. Att inte skilja på arbete och fritid kan leda till förvirring för båda parterna och till slut kan det bli svårt att veta vart gränserna går för vad som görs på arbetstid och vilka krav assistenten kan ställa upp på, på fritiden. Assistenten bör få möjlighet till att kunna koppla av och att återhämta sig för att orka utföra sitt arbete.

#### **4.9 Relation till arbetskamraterna**

Enligt en av assistenterna är det inte det viktigaste att ha en bra relation med sina arbetskamrater. Det viktigaste enligt honom är att de kan ha en fungerande dialog med varandra. Två av assistenterna umgicks med sina arbetskamrater även på fritiden medan fyra av dessa bara var arbetskamrater och inget annat. Det kan vara både bra och dåligt med att ha en närmare relation till arbetskamraterna. En av assistenterna sa ifrån på en gång att han inte vill ha något att göra med arbetet eller arbetskamraterna på fritiden. Detta eftersom det blir så lätt hänt att de diskuterar om brukaren även på fritiden och detta bör man inte göra. Enligt Fagerlund och Frisk (2003) är det viktigt att alltid komma ihåg att en assistent har tystnadsplikt. Det som kommer fram i ens arbete får aldrig diskuteras utanför arbetsplatsen med någon obehörig. När det gäller företeelser som inte är av vikt för brukarens välmående eller som inte påverkar ar-

betet, skall detta heller inte diskuteras med någon annan i arbetsgruppen. Brukaren skall kunna lita på att det som assistenterna får reda på om honom/henne inte pratas om i onödan. En av dem som vi intervjuade hade kontakt med sina arbetskamrater på fritiden och beskrev att han upplever att arbetet blir lättare och allt runt i kring brukaren flyter på bättre, när man har en bra relation inom arbetsgruppen och även kan ha roligt tillsammans på fritiden. Enligt vår reflektion av det informanternas sa, kan det vara bra att ha en fungerande relation till sina arbetskamrater även på fritiden, men detta kan dock inte vara ett krav. Det krav som kan ställas på assistenterna är att de ska ha en bra fungerande relation till varandra på arbetet, för att brukaren ska få den bästa hjälpen.

#### **4.10 Relation till chefen**

Vilken relation assistenterna har till sin chef varierar. Fyra av assistenterna upplevde att de har en bra relation till arbetsledaren, medan två sa att de har en mindre bra relation till chefen. En av assistenterna hade under sina första två år haft personalmöte två gånger. Chefen träffade han tre gånger under dessa år. Sedan när han bytte brukare och arbetsledare så har den arbetsgruppen personalmöte en gång i månaden. En av assistenterna beskrev att han och brukaren ofta är i farten och tittar in hos arbetsledaren flera gånger i veckan. Denna assistent vet att chefen alltid finns att rådfråga och prata med om det behövs. En annan beskriver sin uppfattning om arbetsledare att denne inte är närvarande när han och andra i arbetsgruppen behöver få råd och stöd i olika situationer. Relationen till chefen skulle kunna vara bättre enligt honom. Vår tanke om vad assistenterna sa är att, borde det inte förutsätta att arbetsledaren är närvarande då assistenterna oftast arbetar utan arbetskamrater att resonera och diskutera med. Att få en arbetsgrupp att fungera utan vare sig att träffa arbetskamrater eller arbetsledaren kan inte vara så lätt. Vem är det då egentligen som ser till att brukaren få den hjälpen som han/hon behöver om/när kommunikation inte fungerar?

#### **4.11 Framtiden**

I en studie av Gough (1994) framkom det att, de som är berörda i hennes studie inte kunde tänka sig detta som framtidsyrke, utan som något tillfälligt eller ett arbete som kunde finnas vid sidan om sin egentliga sysselsättning. Fem av assistenterna i vår intervju kan enligt vår uppfattning inte tänka sig en framtid inom yrket. En av assistenterna upplever att detta yrke var det bästa som han kunde tänka sig och att han inte kunde se sig själv arbeta med något annat. Det han har provat på tidigare har han inte alls trivts lika bra med. Enligt Gough och Modig (1996) har de personliga assistenterna olika erfarenheter och bakgrund att luta sig mot

när de söker arbete. Det är vanligt att assistenter medvetet väljer att inte arbeta inom yrket i framtiden, utan tar arbetet under en period i livet när de till exempel studerar eller har ett annat arbete vid sidan om.

## 5. Avslutande diskussion

Med analysen som vi gjort är det inte vår mening att generalisera resultatet, utan syftet med studien är att belysa personalens erfarenheter i samband med yrket som personlig assistent hos brukare som tillhör någon av grupperna i personkretsen inom LSS. Analysen är inte representativt för alla personliga assistenter utan vi har utgått utifrån de enskilda assistenternas upplevelser, erfarenheter och beskrivningar.

Det som analysen i vår studie visar är, att detta yrke inte är ett förstahandsval och därmed är det inte så konstigt att detta inte ses som något framtidsyrke. Endast två av de sex som vi intervjuat har självmant valt detta yrke. Det är endast en av assistenterna som ser detta som sitt framtida yrke, de övriga kan inte se sig själva som personlig assistent i längden. De ser yrket som något tillfälligt eller vid sidan om, till exempel studier. Detta kan möjligen vara förklaringen till att yrket personlig assistent har stor omsättning personalmässigt.

Vad som kan påverka att yrket inte är ett förstahandsval kan vara lönen, som assistenterna påpekar är dålig för det ansvaret som de har i arbetet. Även arbetsmiljön, att arbeta i någon annans hem, är inte den bästa alla gånger eftersom assistenten alltid måste komma ihåg att det är brukarens hem och hans/hennes behov som ska styra arbetsuppgifterna. Flera av assistenterna påpekade att det kan vara svårt att veta vart gränsen går. När en assistent ska hjälpa till och när han ska hålla sig undan. Detta var någon som de upplevde som speciellt jobbigt i början av sin anställning.

Något som vi funderat över är om urvalet har påverkat vårt resultat. Alla våra intervjupersoner var utplockade av enhetscheferna. Vi hade i förväg valt att vi skulle ha tre män och tre kvinnor och det fick vi. Hur urvalet gick till egentligen vet vi inte. Risken finns att enhetscheferna väljer de personer som de anser är lämpliga för att ge de svar som arbetsledaren vill få fram. Vi kan bara spekulera om resultatet hade varit annorlunda om vi själva gjort ett slumpmässigt urval och även gjort slumpmässigt urval när det gäller kön på assistenterna.

Anledningen till att vi valde att intervjua tre män och tre kvinnor var att vi inte ville att könet skulle vara den påverka den faktorn till att svaren blev som de blev. Vi ville få fram svar som återspeglade yrket, utan att resultatet skulle riskera att bli vinklade på grund av olikheter i

tankesättet hos olika kön. Vi har dock inte i analysen redovisat om svaren kommer från en man eller en kvinna.

Under analysarbetet har vi gallrat bland materialet som vi fick under intervjun. Under intervjuerna framkom mycket fakta som vi inte redovisar i analysen. Det som vi valt att gallra bort är sådant som inte på något sätt är relevant i studien.

Vi har svårt att tro att platsen för var vi genomförde intervju påverkade svaren. Det var som vi tidigare skrivit att det var assistenterna som valde platsen för intervjun. De gjorde sitt val utifrån vad som kändes bäst för dem själva.

Vi anser slutligen att genom att använda oss av kvalitativ undersökningsmetod, har vi fått en bra uppfattning och insikt i ämnet som vi valde att studera. Under intervjuerna som vi genomförde kunde assistenterna beskriva sina upplevelser kring yrket med egna ord. Det fanns även utrymme för följdfrågor där vi ansåg att det behövdes för att klargöra saker. Vi upplever att intervjuerna som genomförts har lett till att vi på ett lämpligt sätt har fått svar på vårt syfte.



## 6. Referenser

Allmänna bestämmelser, AB 05.

Arbetsmiljöverket. (2002). *Personliga assistenters arbetsmiljö: Ett riksövergripande projekt.* (Rapport 2002:5) Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Astvik, W. (2002). *Svåra möten i omsorgsarbete.* Arbete och hälsa 2 002:17. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Bengtsson, H (2004). *Vägen till personlig assistans.* I Gynnerstedt (red). *Personlig assistans och medborgarskap.* Lund: Studentlitteratur.

Bergstrand, B.- O. (2005). *LSS och LASS-stöd och service till vissa funktionshindrade.* Höganäs: Kommunlitteratur AB.

Brusén, P., & Hydén, L.-C. (red). (2000). *Ett liv som andra: livsvillkor för personer med funktionshinder.* Lund: Studentlitteratur.

Dehlin, A.-M. (1997). *Personlig assistent: en rättighet ett yrke.* Lund: Studentlitteratur.

Ds 2001:72 *Rekrytering av personliga assistenter.* Stockholm: Departementsserien.

Fagerlund, B. & Frisk, K. (2003). *Att arbeta som personlig assistent.* Stockholm: Liber AB.

FNs standardregler. (2007-12-01). Kan hämtas via [www.handikappombudsmannen.se](http://www.handikappombudsmannen.se)

Gough, R. (1994). *Personlig assistans – en social bemästringsstrategi. En undersökning av hur pionjärerna för Independent Living rörelsen i Sverige organiserar sin personliga assistans.* Göteborg: GIL förlaget.

Gough, R. & Modig, M. (1996). *Leva med personlig assistans.* Stockholm: Liber utbildning AB.

Grunewald, K. & Leczinsky, C. (2001). *Handikapplagen LSS: kommentar till lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade och till assistansersättningslagen.* Stockholm: Norstedts juridik.

Hugemark, A. & Wahlström, K. (2002). *Personlig assistans i olika former: mål, resurser och organisatoriska gränser.* Stockholm: Forsknings- och utvecklingsenheten, Socialtjänstförvaltningen.

Jacobson, A. (2000) *Från vanmakt till makt. I: Brusén, P & Hydén, L. – C. (red). Ett liv som andra.* Lund: Studentlitteratur.

Jansson, E. (2005). *Den annorlunda arbetsplatsen.* Stockholm: Informationsförlaget.

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

Larsson, M. (2004). *Personlig assistent – kompis, startmotor eller någons armar och ben? I: Gynnerstedt, K. (red.). Personlig assistans och medborgarskap.* Lund: Studentlitteratur.

Larsson, M. & Larsson, S. (2004). *Att vara ett mänskligt hjälpmedel – en studie om att arbeta som personlig assistent.* Lund: Sociologiska institutionen.

Lingås, L.-G. (1998). *Över andras tröskel.* Lund: Studentlitteratur.

Nilsson Motevasel, I. (2002) *Genusperspektiv på yrkesmässiga relationer.* Lund: Studentlitteratur.

Nordström, C. & Thunved, A. (2007). *Nya sociallagarna.* Stockholm: Norstedts juridik.

Regeringens proposition 1992/93:159. *Stöd och service till vissa funktionshindrade.* Stockholm: Allmänna förlaget.

SFS 1980:100 *Sekretesslagen.*

SFS 1993:387 *Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade.*

SFS 1993:389 *Lagen om assistansersättning.*

SFS 2001:453 *Socialtjänstlagen.*

Skau, G.-M. (2003). *Mellan makt och hjälp.* Stockholm: Liber AB

Socialstyrelsen. (2005). *Personlig assistans – Kartläggning av kommunala riktlinjer.* Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2006). *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten.* Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen: (2007). *Personlig assistans om yrke.* Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialutskottets betänkande 1992/93: SOU19. *Stöd och service till vissa funktionshindrade.* Stockholm: Socialdepartementet

SOU 1990:19. *Handikapp och välfärd? – en lägesrapport.* Delbetänkande av 1998 års Handikapputredning. Stockholm: Allmänna förlaget.

SOU 1999:21. *Lindqvists nia – nio vägar att utveckla bemötande.* Betänkande från utredningen om bemötande av personer med funktionshinder. Stockholm: Socialdepartementet.

Statens institution för särskilt utbildningsstöd, nationella program, (2003). *Om bemötande av människor med funktionshinder.*

Svenska kommunförbundet. (2000). *Personlig assistans – hur få god kvalitet?* Stockholm: Katarina Tryck.

Topor, A. (1995). *Hemtjänsten – kunskap och erfarenheter.* Falköping: Bonnier utbildning.

Szebehely, M. (1996). *Från hemsamarit till vårdbiträde*. I Eliasson, R. (red). *Omsorgens skiftningar – begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund: Studentlitteratur.

## Bilaga 1

### **Förfrågan om deltagande i intervju**

Yrkesgruppen personlig assistent är en relativt ny yrkesgrupp där arbetsmarknaden växer hela tiden. I vårt land finns det ungefär 50 000 personliga assistenter. Många av dessa assistenter arbetar i brukarens hem och detta förutsätter ett bra samarbete med brukaren och dennes omgivning. Därför är det betydelsefullt att studera hur personliga assistenter upplever sin arbetsituation, hur de ser på sitt yrkesval. Denna förfrågan gäller deltagande i intervju som berör dessa frågor.

Detta brev delas ut av enhetschefen till medarbetare som arbetar som personlig assistent hemma hos brukare. Vi vet inte vilka som fått detta brev eller vem ni är. Deltagandet är frivilligt och får avbrytas utan att skäl till detta uppges.

Intervjun kommer att behandla frågor om vilka erfarenheter ni har av att arbeta som personlig assistent. Hur ni ser på ert yrkesval? Hur ni upplever er arbetssituation? Intervjun beräknas ta ungefär en timme och kommer att spelas in på band. Alla uppgifter som framkommer kommer att hanteras konfidentiellt. Med detta menas att bandet kommer att förstöras när studien är klar och inga namn eller andra utmärkande egenskaper hos intervjupersonerna kommer att användas i studien. Antalet personer som vi kommer att intervjua är begränsat. Med detta menas att vi kommer att göra ett urval då vi vill få en så stor variation som möjligt avseende kön, antal år i yrket samt ålder. Vi kommer att senast 26/11 att kontakta er som anmält intresse för att delta i studien för att antingen boka tid för intervjun eller för att meddela er att intervjun inte blir aktuell.

Vår studie kommer inte att påverka er arbetssituation på något sätt.

I slutet av januari 2008 beräknas vår studie finnas tillgänglig via Luleå tekniska universitets hemsida <http://epubl.ltu.se>

Om ni kan tänka er att vara med kontakta någon av oss via mail eller telefon/sms.

Med vänlig hälsning

Ann Lyhamn och Johanna Haapaniemi – studenter på sociala omsorgsprogrammet, Luleå tekniska universitet

Mail: [annlyh-4@student.ltu.se](mailto:annlyh-4@student.ltu.se) Telefonnummer 0922-142 06 eller 070-579 62 67

Mail: [johlep-2@student.ltu.se](mailto:johlep-2@student.ltu.se) Telefonnummer 0923-120 66 eller 073-181 20 66

Handledare: Åsa Vidman, Luleå tekniska universitet, telefonnummer 0920-49 10 00/vx

## Bilaga 2

### Intervjuguide

- Personliga egenskaper
  - Ålder?
  - Utbildning?
  - Anställningsår inom yrket?
  - Yrkesvalet?
  
- Arbeta som personlig assistent
  - Positivt/negativt?
  - Arbete i annans hem?
  - Arbetsuppgifterna?
  - Framtiden?
  
- Kommunikation
  - Brukaren?
  - Anhöriga?
  
- Relation
  - Brukaren?
  - Arbetskamraterna?
  - Chefen?