

Att sätta gränser

En studie om personliga assistenters förhållningssätt
gentemot brukarens rätt till självbestämmande och
inflytande i den egna vardagen

Monica Lindgren

Luleå tekniska universitet

C- uppsats

Social omsorg

Institutionen för Hälsovetenskap

Avdelningen för Social omsorgsvetenskap

Förord

Denna studie har för mig inneburit en spännande utmaning där jag åkt likt en berg- och dalbana, med upp och nedgångar i humör och motivation. Studien hade inte varit möjlig att göra utan att vissa personer funnits med i bilden och dessa vill jag tacka;

Jag vill först tacka den enhetschef som ställde sig positiv och hjälpsam till genomförandet av denna studie. Sedan ett stort tack till alla de assistenter som medverkat i studien. Era unika erfarenheter är att se som "kärnan" i hela detta arbete som bidragit till att det till slut kunde bli en färdig rapport med nya värdefulla insikter. Ett annat stort tack går givetvis till min handledare Cathrin Risén som stöttat mig under hela mitt arbete. Hennes förslag och synpunkter har varit oerhört givande och hjälp mig framåt i processen då jag många gånger känt att jag "fastnat" och inte kommit loss. Ett stort tack ska även mina opponenter Maria och Liselotte ha för alla värdefulla synpunkter. Sist, men inte minst går ett stort tack till min familj.

Monica Lindgren

Luleå december 2006

Lindgren, M. **Att sätta gränser. En studie om personliga assistenters förhållningssätt gentemot brukarens rätt till självbestämmande och inflytande i den egna vardagen. Setting boundaries. A study of personal assistances way to behave with the clients righth of self-determination och influence in their daily routines.** Examensarbete i socialomsorg, 10 poäng, Luleå tekniska universitet, Institutionen för hälsovetenskap, 2007.

Abstract

För att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt ses brukarens rätt till självbestämmande och inflytande över assistansens utformning och innehåll som en ofrånkomlig utgångspunkt enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Syftet med denna studie var att undersöka personliga assistenters uppfattning om hur brukarens rätt till självbestämmande och inflytande påverkade deras arbetssituation. Metoden för studien utfördes i form av intervjuer med fem personliga assistenter. I denna studie framkommer det hur arbetsinnehållet, både praktiskt och relationellt, ofta utgör oklarheter där det som personlig assistent kan vara svårt att veta vilka arbetsuppgifter ska ingå i assistansen samt hur de ska förhålla sig i olika situationen för att det ska bli rätt. Det visar sig hur personliga assistenters förhållningssätt gentemot brukaren ofta består av gränssättningar av olika slag (organisatoriska gränser, personliga gränser och gemensamma gränser). Dessa gränser kan ses som ett sätt för personliga assistenter att bemästra sin egen arbetssituation eller för att värna om brukarens integritet, självbestämmande och inflytande. Samtidigt som dessa gränser kan medföra positiva effekter både för brukaren och den personliga assistenten kan gränserna komma att stå i konflikt med lagens intentioner om brukarens rätt till självbestämmande och inflytande över assistansens utformning och innehåll.

Sökord: Personlig assistans, personliga assistenter, LSS, handikappomsorg, funktionshinder, omsorg och hemtjänst.

Innehållsförteckning

INLEDNING	1
1.1 BEGREPPSFÖRKLARINGAR	3
2 BAKGRUND	4
2.1 HANDIKAPPOLITIK	4
2.1.1 HANDIKAPPREFORMEN	4
2.1.2 HANDIKAPPORGANISATIONER	5
2.2 HUMAN SERVICEORGANISATIONER (HSO)	5
2.3 LSS OCH LASS	6
2.3.1 PERSONLIG ASSISTANS ENLIGT LSS	7
2.4 PERSONLIG ASSISTENT	8
2.4.1 VEM BLIR PERSONLIG ASSISTENT?	8
2.4.2 ARBETSPLATSEN – NÅGON ANNANS HEM	9
2.4.3 SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INFLYTANDE	10
2.5 OMSORG	11
2.5.1 OMSORG - EN KVINNIG EGENSAP?	12
2.5.2 PROFESSIONELLT FÖRHÅLLNINGSSÅTT I OMSORGSARBETE	13
2.5.3 KUNSKAPENS BETYDELSE FÖR PROFESSIONALITET I OMSORGSARBETEN	13
3 METOD	14
3.1 METODDISKUSSION	17
4 ANALYS	18
4.1 ETT SPECIELLT YRKE	18
4.1.1 EN "LUDDIG" LAG	19
4.1.2 SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INFLYTANDE – BRUKARENS RÄTTIGHET	20
4.1.3 MÅLET MED ASSISTANSEN	21
4.1.4 LÄTTARE OCH TYNGRE BRUKARE	24
4.1.5 DÖTID – ATT GÖRA FÖR MYCKET ELLER FÖR LITE	25
4.1.6 ATT GE, MEN INTE FÅ TILLBAKA	26
4.1.7 OM PROFESSION, KUNSKAP OCH YRKESSTOLTHET - MAN LÄR SIG MED TIDEN	28
4.2 GRÄNSER AV OLIKA SLAG	31
4.2.1 GRÄNSER – ORGANISATORISKA GRÄNSER	31
4.2.2 GRÄNSER – EGNA PERSONLIG GRÄNSER	33
4.2.3 GRÄNSER - ATT GÖRA LIKADANT	36
4.2.4 KONFLIKTER – TA DEM ELLER LÅTA BLI	39
5 AVSLUTANDE REFLEKTIONER	40
REFERENSER	43
BILAGA 1	46
BILAGA 2	47

Inledning

Personliga assistenter är en relativt ny yrkesgrupp som vuxit fram under de senaste tio åren. En yrkesgrupp som uppstod 1994 i samband med att Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa (LSS) samt lagen (1993:389) om assistansersättning (LASS) trädde i kraft (Larsson, 2004). I förarbetena till dessa två lagar poängteras självbestämmande och inflytande som två viktiga skäl till införandet av personlig assistans för att öka den funktionshindrades möjligheter till att leva ett självständigt liv, det är brukaren som ska styra sin vardag och sitt liv (prop.1992/93:159). Detta kan tyckas vara en självklar utgångspunkt men som visat sig vara komplicerad att möjliggöra fullt ut i den enskilde individens vardag (Socialstyrelsen 2005; Jacobsson, 2000; Larsson & Larsson, 2004).

Personliga assistenters arbetssituation beskrivs ofta som olik många andras och utgör svårigheter som inte finns i lika stor omfattning inom andra omsorgsyren. För att nå lagens intentioner och mål krävs det att personliga assistenter har kunskaper och förståelse om situationen och de behov brukaren har (Larsson & Larsson, 2004). Den personliga assistentens arbetsplats är den assistentberättigades hem och detta ställer den personliga assistenten inför en rad etiska frågor och krav som ofta måste hanteras i en ensam arbetssituation (Hugemark & Wahlström, 2002). Omsorgen ska bygga på ömsesidig förtroenderelation där gränsen mellan privat och professionell ibland kan kännas hårfin, ett yrke som kräver både närhet och distans på samma gång. Ingen dag är den andra lik och som assistent krävs det en stor lyhördhet och empatisk förmåga för att förstå den assistansberättigades individuella behov, som kan se olika ut och variera i stor utsträckning. Personliga assistenter beskrivs ofta som ett slags redskap som ska hjälpa den assistansberättigande till att leva ett så normalt liv som möjligt (Jakobsson, 2000; Larsson & Larsson, 2003). Detta ställer krav på både flexibilitet och hänsynstagande inför någon annans vilja och behov (Dehlin, 1997).

Brukarens självbestämmande och inflytande över den personliga assistansen är långt ifrån okomplicerad även om dessa begrepp utgör det mest centrala i handikappreformens mål (Larsson, 2004). Att arbeta som personlig assistent kan innebära svårigheter med gränsdragning mellan vad som hör till den beviljade insatsens uppdrag och vad som inte hör dit. Socialstyrelsens kartläggning av kommunala riktlinjer visar att det finns en problematik

gällande riktlinjer när det gäller assistansens innehåll och utförande. Enligt Socialstyrelsen (2005) kan riktlinjer å ena sida bidra till ökad rättsäkerhet för den enskilde men å andra sidan försvåra det egentliga syftet med individuellt innehåll och flexibilitet som insatsen bör ha för att tillgodose den assistansberättigades behov.

Att klarlägga assistansens innehåll och de personliga assistenternas arbetsuppgifter är alltså inte lätt eftersom det finns en risk att den utgör hinder för den assistansberättigades rätt till självbestämmande och inflytande om den egna vardagens utformning. För personliga assistenter kan detta medföra en svårighet att upprätthålla ett professionellt förhållningssätt och bland annat veta var gränsen går mellan arbetsuppgift och åtaganden som privatperson. Det finns en risk att de personliga assistenterna hamnar i kläm mellan olika krav och förväntningar och har svårt att avgöra vad som hör till det egentliga uppdraget i hänsynstagande till den assistansberättigades rätt till självbestämmande och inflytande.

Syftet med studien är att beskriva personliga assistenters uppfattning om hur assistansberättigades självbestämmande och inflytande påverkar deras arbetssituation.

Studien utgår från följande frågeställningar;

- Hur tolkar personliga assistenter innebörden av brukarens rätt till självbestämmande och inflytande i det dagliga utförandet?
- Vilken uppfattning har personliga assistenter när det gäller gränser för flexibilitet och hänsynstagande gentemot brukarens rätt till självbestämmande och inflytande?
- Utifrån vilka kriterier bedöms gränssättningen?
- Hur agerar personliga assistenter om de upplever att brukarens förväntningar och krav på assistansens innehåll och utförande inte överensstämmer med deras egen uppfattning?

1.1 Begreppsförklaringar

Brukare

I denna rapport kommer begreppet brukare att användas som en gemensam beteckning för människor som är i behov av avlönat omsorgsarbete för att få en fungerande vardag. Exempel på andra vanliga begrepp som i denna rapport ersatt med begreppet brukare är klienter, omsorgstagare, vårdtagare etc.

Självbestämmande

Begreppet självbestämmande i denna rapport kommer att behandlas utifrån LSS intentioner med begreppet. Begreppet självbestämmande, även kallat autonomi i andra sammanhang, innebär brukarens rätt att bestämma om egna angelägenheter i vardagen för att kunna leva ett så självständigt och oberoende liv som möjligt (Ahlstöm et al., 2001; prop.1992/93:159).

Inflytande

Även begreppet inflytande kommer att utgå ifrån LSS intentioner. Inflytande handlar om den möjlighet brukaren, så långt det går, ska ha för att kunna påverka sin livssituation. Det gäller inflytande i såväl planering och utformning av insatsen som i genomförandet av den (prop.1992/93:159).

Integritet och delaktighet

Två andra begrepp som är viktiga att nämna och som ska genomsyra all assistans enligt LSS är integritet och delaktighet. Integritet är respekten för individen som person och som inte får kränkas. Delaktighet handlar om individens rätt till ett aktivt deltagande i samhällslivet (Grunewald & Leczinsky, 1999). Dessa två begrepp är att se som sammanhörande med begreppen självbestämmande och inflytande. Brukarens integritet och delaktighet påverkas av den utsträckning brukaren ges möjlighet till inflytande och självbestämmande i egna vardagens utformning (Ahlström et al, 2001).

2 Bakgrund

Liksom alla andra lagar som stiftats i vårt land finns det en historia och förarbeten som ligger bakom de politiska beslut som tagits. Här kommer en inblick i några viktiga element som ligger till grund för Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa (LSS) samt lagen (1993:389) om assistansersättning (LASS). Vidare behandlas uppkomsten och genomförandet av personlig assistans i Sverige samt lagens mål och intentioner med insatsen. Därefter berörs forskning främst om vad det innebär att arbeta som personlig assistent. Sist kommer en övergripande inblick i vad forskningen kommit fram till när det gäller villkor i arbeten som utförs i nära kontakt med människor, det vill säga själva omsorgsarbetet komplexitet.

2.1 Handikappolitik

Att vi lever i ett ständig föränderligt samhälle har alla medborgare mer eller mindre upplevelser av i skilda omfattningar. De politiska beslut som ligger till grund för vår välfärd har på ett eller annat sätt påverkat vår vardag och vår livssituation. Ser vi till handikappolitiken de senaste decennierna och den utveckling som skett förstår man att politiska beslut i stor utsträckning har påverkat och haft betydelse för många funktionshindrades livssituation. Handikappolitik rör sig om konkreta politiska åtgärder som indirekt kan påverka attityder gentemot personer med funktionshinder (Gynnerstedt, 2004). Omsorgslagen från 1985 var ett steg framåt i svensk handikappolitik som innebar att bland annat utvecklingsstörda personer för första gången kunde begära särskilda insatser om deras behov inte tillgodosågs på annat sätt. Denna lag blev en s.k. kompletterande lag till socialtjänstlagen (SoL) och Hälso och sjukvårdslagen (HSL) (ibid.).

2.1.1 Handikappreformen

Under hösten 1988 tillsatte regeringen en utredning som främst skulle behandla frågor om samhällets stöd till människor med funktionshinder. I de betänkanden som handikapputredningen kom med till följd av denna utredning konstaterades omfattande brister i stöd till personer med funktionshinder (SOU:1992:46; SOU: 1992:52). Bristerna gällde bland annat insatsernas omfattning och innehåll men även stora brister konstaterades när det gällde den enskildes möjlighet till självbestämmande över sin egen livssituation (Brusén & Hydén, 2000). I och med detta underlag konstaterade riksdagen att förbättringar

i stöd, service och vård för personer med funktionshinder var ett måste. Den handikappreform som kom att följa var på många sätt omfattande. De genomgripande målen för handikappreformen var ökat självbestämmande och inflytande samt jämlika levnadsvillkor för personer med funktionshinder. Deras rätt till att leva ett liv som alla andra medborgare i samhället med allt vad det innebär (ibid.).

2.1.2 Handikapporganisationer

Handikapporganisationer har haft och har än idag en stor betydande roll i den utveckling som skett de senaste decennierna (Bengtsson, 2004). En viktig roll har den amerikanska Independent Living rörelsen haft. En organisation som i dag är en av de mest välorganiserade och inflytelserika i USA. Begreppet personlig assistans infördes av denna rörelse med utgångspunkt från de funktionshindrades egen vilja om rätten att själv få bestämma över sin egen livssituation (Gough, 1997). Independent Living rörelsens idéer kom till Sverige då den amerikanske grundaren Ed Roberts blev inbjuden till en konferens 1983. Utifrån detta startade en försöksverksamhet, STIL, Stockholmskooperativet för Independent Living. Detta var det första europeiska initiativet där en organisering och anställning av personliga assistenter gjordes av brukarna själva. Denna försöksverksamhet som alltså ägde rum innan assistansreformens trätt i kraft visade att lösningen gav bättre service för samma kostnad i jämförelse med den dåvarande kommunala hemtjänsten. Denna form av assistans uppmärksammades politisk och kan sägas vara ett av underlagen för 1989 års handikapputredning och själva utformningen av personlig assistans (Bengtsson, 2004).

2.2 Human serviceorganisationer (HSO)

Human serviceorganisationer (HSO) är ett samlingsbegrepp som används för att beteckna organisationer som på olika sätt arbetar i nära kontakt med människor. Den gemensamma nämnaren för dessa yrken beskrivs som att arbetet till stor del utförs i direkt social interaktion med klienter. Till skillnad från andra organisationer kan HSO närmast beskrivas att de har större fokus på den enskilde individen. Arbetslivsinstitutets rapport, *Mellan klient och organisation -psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor* (2003) är en studie som inriktar sig på tolv yrkesgrupper som innesluts av begreppet Human service organisationer. I det välfärdssystem som finns i Sverige i dag hör den största majoriteten av HSO till den offentliga sektorn även om det i nuläget finns en pågående diskussion om privatisering. Exempel på yrkesområden som ligger under definitionen HSO kan nämnas poliser,

sjuksköterskor, socialarbetare. Det grundläggande och speciella med HSO arbeten är bland annat att medarbetaren befinner sig mittemellan organisationen och klienten, mellan två verkligheter som både ställer krav och har mål som kanske inte alltid stämmer överens med varandra. Medarbetaren kan man säga har till uppgift att någonstans få dessa två olika verkligheter att mötas och skapa ett samspel. Andra kännetecken som nämns kring human servicearbetets villkor är att arbetet grundar sig på en relativt generell ramlagstyrning samt svårigheter med att göra tillförlitliga mätningar på kvalitet och resultat. Forskning visar på att en stor del av de arbetsrelaterade besvär som uppstår inom human serviceyrken är psykosociala. Med detta menas att sociala faktorer påverkar individens psykiska hälsa och personliga utveckling. Den psykiska hälsan kan till exempel påverkas av hur meningsfull arbetet upplevs, hur stort inflytande och kontroll individen har över sin arbetssituation. Att psykosociala besvär ses som vanliga kan förklaras utifrån att arbetet till stor del innebär att medarbetaren ska hantera sociala relationer främst med klienten men även inom organisationen. Det kan handla om höga krav och låg kontroll som medför ett bristande handlingsutrymme (Jönsson, Tranquist & Petersson.,2003).

2.3 LSS och LASS

Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa (LSS) samt lagen (1993:389) om assistansersättning (LASS) infördes 1 januari 1994. De ersatte bland annat den tidigare nämnda omsorgslagen 1985 och kan ses som ett resultat av den så kallade handikappreformen. LASS innehåller vissa bestämmelser om ersättning för personlig assistans är att se som en kompletterande lag till LSS. För att omfattas av lagarna måste man tillhöra någon av de tre personkretsarna. Den första personkretsen innefattar personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd. Den andra personkretsen omfattar personer med betydande och bestående begåvningsmässiga funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder, föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom. Den tredje och sista personkretsen omfattar personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som är stora, inte beror på normalt åldrande, orsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed utgör ett omfattande behov av stöd eller service (Grunewald & Leczinsky, 2001). LSS stiftades med ett övergripande syfte om att främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för människor med omfattande funktionshinder. Där tanken var att verksamheten skulle grunda sig på respekt för den enskildes självbestämmande och integritet. LSS är en rättighetslag och innebär inte någon

inskränkning i de rättigheter som andra lagar ger. Lagen ska tillförsäkra personer med omfattande och varaktiga funktionshinder goda levnadsvillkor samt ge dem förutsättningar att leva ett så normalt liv som möjligt (ibid.).

2.3.1 *Personlig assistans enligt LSS*

Personlig assistans uppfattas av många som det viktigaste inslaget av de sammanlagt tio insatserna i LSS (Gynnerstedt, 2004; Larson & Larsson, 2004). Reformen gav många människor helt andra förutsättningar i jämförelse med de vård- och institutionsmiljöer de tidigare hänvisats till. Detta innebar i början en stor omställning i flera avseenden då reformen innebar en form av ombytta roller där brukaren nu var den som var att se som arbetsledare med rätt till inflytande över den egna assistansens utformning (Gough, 2004). Det som särskilt lyfts fram för insatsen personlig assistans är att den enskildes rätt till att kunna påverka vem som ska anlitas. Så långt det är möjligt ska den enskildes personliga önskemål tillgodoses (prop. 1992/92:159). Detta gäller dock inte bara själva anställningen utan inbegriper även ett långtgående inflytande för den enskilde över hur assistansen ska organiseras och utföras (Hugemark, 2004).

För att bli beviljad personlig assistans krävs det ett omfattande funktionshinder och att personen omfattas av någon av de tre personkretsarna. Personlig assistans ska vara ett personligt utformat stöd som ges i olika situationer av ett begränsat antal personer (personliga assistenter). Assistansen ska vara knuten till den enskilda individen och inte till en viss verksamhet. Assistenterna ska finnas med i den dagliga livsföringen och under de tider på dygnet som den enskilde behöver assistans. Stödet ska ges till den som på grund av funktionshinder behöver hjälp att tillgodose de grundläggande behoven i vardagen. Med grundläggande behov menas behov av hjälp med personlig hygien, måltider, av- och påklädning, att kommunicera med andra eller annan hjälp som förutsätter ingående kunskaper om den enskilde. De personer som har behov av personlig assistans för sina grundläggande behov har även rätt till assistans för andra personliga behov om behoven inte tillgodoses på annat sätt. Det kan till exempel vara hjälp med att komma ut i samhället för att studera, delta i daglig verksamhet eller studera (Grunewald & Leczinsky, 2001).

Basansvaret ligger på kommunen för den personliga assistansen men om de grundläggande behoven överstiger 20 timmar per vecka har den enskilde rätt till assistansersättning enligt LASS. Det innebär att en statlig finansiering sker via försäkringskassan av den del av

assistansen som överstiger de första 20 timmarna (Grunewald, 2001). En ofrånkomlig utgångspunkt för att lagens mål om den enskilde rätt till självbestämmande och inflytande ska kunna infrias är den assistentberättigade själv kan bestämma över vem som anställs som personlig assistent, liksom över när och hur hjälpen ska ges så lång det är möjligt. Personer med funktionshinder kan själva vara arbetsgivare för den personliga assistenten eller anlita någon annan, till exempel ett kooperativ, ett privat företag eller kommunen (ibid.).

2.4 Personlig assistent

Att arbeta som personlig assistent innebär en större insyn i en annans människas liv än något annat yrke och det innebär ett nära relationsarbete som bygger på en ömsesidig respekt och uppskattning mellan brukare och personal för allas trivsel (Sisus, 2003).

I Sisus, Statens institut för särskilt utbildningsstöd, nationella program, *Om bemötande av människor med funktionshinder* (2003) framhålls bemötande och arbetssätt lika viktiga som den fysiska miljön och tillgången till information för att öka tillgängligheten i samhället för de funktionshindrade.

Det individuella bemötandet handlar om anställdas förmåga att visa respekt i mötet med enskilda människor. Värderingarna, viljan och förmågan till inlevelse har en central betydelse för att föra ut och förverkliga handikappolitikens intentioner

(Sisus, 2003, sid. 40).

Studier har visat att en stor del av personliga assistenter trivs bra och ser positivt på sitt arbete (Larsson & Larsson, 2004; Hugemark & Wahlström, 2002). Arbetet beskrivs bland annat som självständigt, flexibelt och att arbetet upplevs som viktigt och lärorikt samt att de har möjlighet att påverka sin arbetssituation. Det har även visat sig att upplevelsen av arbetet är väldigt individuellt. Det en personlig assistent upplever som negativt kan en annan uppleva som positivt (Larsson & Larsson, 2004; Ahlström & Casco, 2000).

2.4.1 Vem blir personlig assistent?

Som tidigare nämnt ska brukaren ha ett långtgående inflytande när det gäller vem som anställs hos henne eller honom. Därför finns det inte heller några bestämda behörighetskrav när det gäller vem som kan arbeta som personlig assistent utan det är brukarens valfrihet som betonas. Från brukarorganisationerna framhålls vikten av att brukarens egna behov måste

vara det avgörande för vilka färdigheter och kunskaper assistenterna behöver. Detta eftersom arbetsuppgifterna och assistansens innehåll varierar i så stor utsträckning (Ds 2001:72). Likt andra omsorgsyrken domineras yrket övervägande av kvinnor och yrket har även visat att många överväger att inte stanna så länge utan ser många gånger yrket som en tillfällig sysselsättning. När det gäller assistenters utbildningsbakgrund visar sig en stor variation, allt från folkskoleutbildning till universitetsexamen (Larsson & Larsson, 2004).

2.4.2 Arbetsplatsen – någon annans hem

Även om mycket positivt lyfts fram i yrket personlig assistent framträder ändå vissa problem och etiska ställningstaganden. Att bostaden utgör både ett hem för den enskilde och en arbetsplats för den anställde kan ge upphov till ställningstaganden av olika slag. Det innebär bland annat att olika avvägningar mellan hemsfär och arbetsfär måste göras och det är lätt hänt att ett spänningsfält uppstår mellan personliga/opersonliga relationer och flexibilitet/formella gränser menar Hugemark & Wahlström (2002). De vidareutvecklar även sitt resonemang om skillnaderna mellan hemsfär och arbetsfär genom tidsbegreppen immanent (naturlig) tid och klocktid för att beskriva hur dessa dubbla karaktärer skiljer sig på ett relationsmässigt plan. Den immanenta tiden kopplas samman med hemsfären där det spelar mindre roll när och hur utförandet sker. Platsen skildras som mer informell och personlig. Klocktidens beskrivs i motsatt till detta som en plats i arbetsfären. Här kännetecknas tiden mer av en strukturell planering som innefattar mål och medel av utförandet som till exempel scheman, arbetstider eller andra inplanerade aktiviteter.

Svårigheter kring förhållningssätt och vilken relation assistansen ska grunda sig på är många gånger oklart. Assistansen utgörs av ett makt- och beroende förhållande mellan den som behöver hjälp och den som ger hjälp (Socialstyrelsen, 2005; Jacobsson, 2000). Enligt lagens intentioner ska makten utgå från brukaren, dennes rätt till inflytande och självbestämmande om egna angelägenheter. Jacobson anser att trots att assistansreformen bidrog till en utjämning av makten så finns det ofrånkomliga ojämlikheter. Jacobson menar att ett assistansförhållande alltid innebär att personalen är fysiskt överlägsen brukaren och detta är tillräckligt för att ge personalen makten. Jacobson poängterar dock att även om det förfaller sig så att personalen har makten innebär det inte att de för den skull utövar den. Likväl betonar Szebehely (1996) att personal, i detta fall inom hemtjänsten, kan känna sig underordnad brukaren trots den överlägsna fysiska styrkan. Hon anför att detta kan upplevas

i situationer då brukaren bland annat har ganska god fysisk förmåga eller är resurstark socialt och ekonomisk.

2.4.3 *Självbestämmande och inflytande*

Yrket personlig assistent är ett yrke där arbetsuppgifterna kan ses som mångskiftande och svårdefinierade. Socialstyrelsen (2005) tar bland annat upp hur gränsen mellan vad som hör till arbetsuppgift och vad som räknas om åtagande som privatperson kan vara svår att dra. Många av de problem som beskrivs handlar om vilken roll assistenten ska ha men även hur man ska tolka och förstå brukarens självbestämmande samt om det finns någon gräns för detta självbestämmande (Hugemark & Wahlström, 2002; Larsson, 2004). Hugemark & Wahlström beskriver bland annat hur den uppdragsgivarroll som brukaren tillskrivits i samband med assistansreformen visar sig mer komplex i verkligheten. Medan reformnivån på ett formellt sätt uttrycker assistansens mål och intentioner på ett mer enkelt och självklart sätt visar realiteten sig annorlunda. Brukarens självbestämmande blir i realiteten en process där omfattande avvägningar och omförhandlingar om vem som ska bestämma vad infaller. Lagens intentioner om långtgående inflytande förevisas genom rätten den enskilde själv ska ha att styra när, var och hur assistansen ska framskrida samt vem/vilka som ska utföra assistansen. Detta kan förstås utifrån att brukarnas behov, situation och vilja i den egna vardagen som liksom alla andras ser olika ut. För att kunna implementera detta i verkligheten ingår det i personliga assistenters yrkesroll flexibilitet och hänsynstagande inför brukarnas vilja och behov. Detta innebär också att villkoren i arbetet ofta måste grunda sig på en slags oförutsägbarhet eller ovisshet. Assistenternas kan inte i lika stor utsträckning som i andra yrken ha framförhållning om hur deras arbetsdag kommer att se ut och vad de ska göra eftersom det är brukaren som ska ”hålla i planerna”. I Guldviks studie (2001) framkommer just denna problematik mellan brukarens önskan om flexibilitet och personliga assistentens önskan om förutsägbarhet i arbetet. För att assistansen ska fungera måste både brukaren och assistenten acceptera den motsättning som finns mellan flexibilitet och förutsägbarhet (ibid.).

Att arbeta som assistent innebär många gånger att inte göra något, att bara finnas till hands när brukaren vill ha assistans (Larsson & Larsson, 2004, sid. 145). Ahlström & Kinkert (2000) har i sin studie beskrivit hur assistenterna kan uppleva sig onyttiga, överksamma och ibland överflödiga då det ingår i assistentyrket att vara passiv och inte ta egna initiativ för att förhålla sig till LSS intentioner om brukarens rätt till självbestämmande. Samma studie

visade att trots att assistenterna var insatta i själva begreppet självbestämmandets innebörd så utgjorde brukarens självbestämmande de flesta problemen i arbetet, bland annat vid tillfällen då brukaren hade stort omsorgsbehov, var passiva eller då det var svårt att förstå vad brukaren ville. Detta ställde personalen i ett etiskt dilemma, att följa brukarens vilja eller själv ta över. Studien visar även hur assistenterna förhåller sig genom anpassning gentemot brukarens vilja. För att inte köra över brukarens självbestämmande eller skapa obekväma situationer väljer assistenterna att foga sig och visa hänsyn inför brukaren rätt till självbestämmande. Liknande dilemma som beskrivs i Ahlström & Klinkerts rapport lyfts fram även i andra studier och beskriver hur situationer där assistentrollen kräver motivationsarbete kan stå i konflikt med brukarens självbestämmande (Hugemark & Wahlström, 2002; Larsson, 2004).

2.5 Omsorg

Vad omsorg är har kanske alla en uppfattning om men att definiera själva begreppet har visat sig vara svårt. Omsorgsbegreppet visar sig vara mångfacetterat dels för att omsorg kan utövas både i privatlivet och i olika yrkesroller men även att omsorg innebär såväl fysiska som emotionella aspekter. Wærness (1996) delar in omsorg i begreppen *personlig service* och *omsorgsarbete* för att klargöra skillnad. Personlig service är då omsorg ges till någon som kan utföra sysslorna själva medan omsorgsarbete ses som något man gör för någon man ansvarar för och som av olika anledningar inte kan utföra sysslorna på egen hand. Wærness menar att personlig service och omsorgsarbete kan förekomma i såväl avlönad som oavlönad form men enligt henne finns den tydligaste åtskillnaden i den sociala relationen mellan dessa två. Den som tar emot personlig service är att se som överlägsen i status medan den som tar emot omsorgsarbete på motsatsvis är underordnad i status genom sitt beroende och sin hjälplöshet menar Wærness. Davies (1996) skiljer på innebörden av att *bry sig om* och *sörja för*. Att bry sig om handlar om ett mer generellt och abstrakt förhållande och har mer med den personliga stilen eller livssituationen att göra där till exempel vissa människor, frågor eller saker tillskrivs större vären än andra. Att sörja för kopplas däremot mer till det man faktiskt gör och kan omfatta både fysiskt och emotionellt arbete som exempelvis mata, bada, på- och avklädning, lyssna eller trösta. Själva omsorgsbegreppet beskrivs även som att man använder sig själv till förmån för någon annan (Kalkas & Sarvimäki, 1996).

2.5.1 Omsorg - en kvinnlig egenskap?

Många studier för en diskussion om omsorg som ett kvinnligt fenomen, och hur det på olika sätt kan påverka synen på det avlönade omsorgsarbetet. Även om denna studie inte har för avsikt att fördjupa sig i detta finns det en relevans att övergripande förklara detta för att öka förståelsen för omsorgens komplexitet från olika synvinklar. Omsorg förknippas ofta med känslor, empati, intuition och anpassningsförmåga och dessa egenskaper tillskrivs många gånger som "kvinnliga". Att se omsorg som en egenskap istället för förvärvade kunskaper är att förenkla omsorgens komplexitet (Sörensdotter, 2004). Szebehely (1995) förklarar hur kvinnors oavlönade arbete i hemmet kom att förflyttas till ett avlönat arbete i hemtjänsten. Szebehely drar paralleller mellan hur det oavlönade arbetet i hemmet och det avlönade arbetet trots skillnader ändå utförs på samma arena (ett hem) och innehåller liknande uppgifter (hushållssysslor) och hur detta kan påverka vår syn att se på manligt och kvinnligt. Som tidigare nämnt så utgör omsorg något som är svårt att förklara när det gäller dess innehåll och innebörd. Wærness (1996) myntade begreppet omsorgsrationalitet efter att resultat i en av hennes studier visat att personalen utförde mer arbete än de fick betalt för. Genom begreppet framhöll hon att det fanns flera sätt att vara rationell på och att den omsorgsrationalitet som visade sig förekomma inte lyftes fram och värderades som lika betydelsefulla handlingar i det avlönade omsorgsarbetet utan ansågs mer som något självklart och naturligt inbyggt i det kvinnliga könet. Davies (1996) gör skillnad på klocktid och processtid för att problematisera omsorgsarbetet karaktär. Omsorg kräver omsorgsrationalitet med ansvar, närhet och inlevelse och flexibilitet som tar hänsyn till brukarens behov. Processtiden förklarar Davis främst som en tid som är *inbäddad i sociala relationer* och där arbetsuppgifterna är svåra att mäta i både tid och kvalitet. Davies ser inte processtiden som den enda formen av tid i omsorgsarbetet. Eftersom omsorgsarbete organiseras som ett lönearbete kan det aldrig vara helt oberoende från den linjära klocktiden. Även Szebehely (1995) vidareutvecklar resonemanget kring likheterna i det avlönade och oavlönade omsorgsarbetet genom att karakterisera det som mer osynligt ur två aspekter än andra arbeten. För det första att resultatet i omsorgsarbete är kortvarigt där hon ger exempel på hur den bäddade sängen snart är obäddad igen. Den andra aspekten hon framför är att arbetet inte är publikt. Det innebär att oftast är det ingen annan än den som ger hjälpen och den som får hjälpen som vet vad som utförts. Detta hävdar Szebehely kan hindra uppvärderingen av det avlönade omsorgsarbetet genom att omsorgsarbetet inte ses som ett "riktigt" arbete, varken av omgivningen eller den som ger hjälpen.

2.5.2 Professionellt förhållningssätt i omsorgsarbete

Om själva begreppet omsorg är att se som svårdefinierat och flerdimensionellt så blir det inte heller lättare att fastställa vad som är ett professionellt förhållningssätt i ett omsorgsarbete. Omsorgsarbetet ses som ett relationsarbete som i grunden handlar om respekten för varje enskild individs val av sin egen personliga livsstil med egna värderingar, övertygelser, livsåskådning och moral, ett förhållningssätt som förutsätter respekt för att den enskilde individen bemöts som en unik person med egenvärde (Kalkas & Sarvimäki, 1996).

Omsorgspersonal arbetar inom det offentliga med det privata (Edkvist, 2004, sid 25). Det innebär ett nära relationsarbete som ofta ställer personalen inför etiska vägval. Etiska problem uppstår när olika norm- och värdesystem kommer i konflikt med varandra och man ställs inför valsituationer om hur man bör eller inte bör göra (Gynnerstedt, 2004). Att arbeta med brukare innefattar både rationella och emotionella aspekter. Det rationella handlar om att få saker och ting gjorda medan den emotionella aspekten handlar om mötet med brukaren och de känslor som kan uppkomma hos medarbetaren och brukaren. Ofta kan känslorna ses som ett slags arbetsredskap i det rationella arbetet som innebär att medarbetaren i sitt arbete måste hantera båda sina egna och brukarens känslor och samtidigt i detta möte veta vad och hur saker och ting ska göras (Läppänen, 2006).

Ett kriterium för profession i omsorgsarbete är att verksamheten grundar sig på *altruism*, det vill säga att strävan är att åstadkomma något gott för en annan individ (Kalkas & Sarvimäki, 1996). Ett sådant synsätt innebär att den enskilde individens intressen ställs över ens egna. Motsatsen till altruism blir således *egoism*, som innebär att man handlar själviskt och för sin egen vinnings skull. Trots att grunden för omsorgsarbetet tyder på ett obegränsat givande så sätter personalens medvetenhet om att omsorgen är ett lönearbete gränser för den rena altruismen (Skau, 2003). Altruismen förefaller som en produkt och detta menar Skau kan skapa dilemman i förhållandet mellan altruism och professionalitet. Davies (1996) beskriver detta som ett spänningsfält mellan att sätta brukarens intressen främst och att som anställd se till sina egna intressen.

2.5.3 Kunskapens betydelse för professionalitet i omsorgsarbeten

Kunskap och professionellt förhållningssätt kan man säga hör ihop. Personalen lär sig sin roll genom en kombination av teori, praktisk erfarenhet samt handledning från andra,

exempelvis kolleger eller andra förebilder (Skau, 2003). Själva omsorgsarbetet sker när kunskaper omsätts till många små vardagliga handlingar och att ge en god omsorg innebär att man varje situation kan göra de handlingar som krävs, utan att trampa över brukarens gräns eller sin egen (Sörensdotter, 2004). I Astviks studie (2003) framkommer det att obalansen mellan krav och resurser till mycket handlade om personalens kunskaper och kompetens att hantera uppgifterna. Kunskaper beskrivs i denna studie som en viktig del för möjligheten till empatisk förståelse. Vidare berör studien hur relevanta kunskaper till de uppgifter som förväntas utföras också motverkar rädsla och otrygghet samt hjälper personalen till ett professionellt förhållningssätt där klienternas situation och behov tydliggörs. För att brukarens behov skall få företräde är det avgörande vilka kunskaper personalen har för att se och förstå hennes behov samt huruvida de kan särskilja och förstå egna behov och känslor som väcks i mötet (Astvik, 2003). Det visar sig dock inte lika enkelt att veta vilka specifika kunskaper som krävs i ett omsorgsarbete. Vid ett klientrelaterat arbete menar Jönsson et al. (2003) att det inte alltid finns ett givet sätt för att hantera de problem som personalen kan ställas inför och ofta är det intuition som får ligga till grund för olika beslut. Detta beror främst på synsättet att se enskilda individer som föränderliga råmaterial som syftar till att förändra eller påverka något hos den enskilde individen. Även (Sörensdotter, 2004) beskriver hur omsorgsarbetet kan innebära ambivalenta situationer som kräver att personalen kan läsa av situationen och kunna avgöra vad som är den ”rätta” handlingen. Ingvad (2003) beskriver i sin avhandling hur det känslomässiga förhållandet mellan brukare och personal består av ett samspel där båda parterna strävar efter bekräftelse, betydelse och att bli positivt bedömda av varandra. Om inte brukaren och personalens skilda förväntningar på omsorgsarbetet uppfylls kan konflikter uppstå menar Ingvad. Mycket av den forskning som finns kring omsorgsarbetet beskriver just hur arbetet präglas av relationer och hur det förklarar svårigheten i att som personal förhålla sig professionell. Att se omsorgsarbetet som ett relationsarbete kan ge en ökad förståelse för betydelsen av att avsätta tid för reflektion och kontinuerlig handledning i ett omsorgsyrke. (Astvik, 2003).

3 Metod

Syftet med studien var att ta reda på hur personliga assistenter uppfattar att brukarens rätt till självbestämmande och inflytande påverkar deras arbetssituation. För att kunna få svar på frågeställningarna på bästa sätt ansågs en kvalitativ studie i form av intervjuer lämpa sig bäst. På detta sätt kan intervjupersonerna förmedla sin situation, ur sitt eget perspektiv och

med egna ord (Kvale, 1997) vilket också studien syftade till att göra, att fånga de personliga assistenternas subjektiva upplevelser och uppfattningar.

Studien kan ses som en process som genomförts i olika steg. Dessa steg har inte alltid gått framåt i en linjär linje utan ofta har många utav stegen pågått samtidigt. Första steget i denna process kom att handla om problemformulering i kombination med sökning och inläsning av litteratur och forskning inom ämnesområdet. Därefter arbetades en projektplan fram med inledning, syfte, bakgrund och planerad metod och tillvägagångssätt. Projektplanen seminariebehandlades i form av opponering. Efter detta formulerades en förfrågan ställd till personliga assistenter om deras intresse om medverkan i studien (se bilaga 1) samt att en halvstrukturerad intervjuguide med olika teman och förslag till frågor utarbetades (se bilaga 2). Då jag inte hade några namn på enhetschefer inom personlig assistans togs en första kontakt med kommunens växeltelefonist som ombads koppla mig till den enhetschef hon såg var anträffbar. Man kan se detta som ett första steg av slumpartat urval eftersom jag på förhand inte kunde veta vem som var anträffbar just vid den tidpunkten. Den enhetschef som jag därav fick kontakt med informerades per telefon om mitt intresse för att göra denna studie samt att jag samma dag via e-post skickade enhetschefen den skriftliga förfrågan för påläsning. Enhetschefen var positiv till genomförande av studien. Min förhoppning var att jag själv på plats skulle få möjlighet att presentera min kommande studie och dess syfte för personalen. Detta var tyvärr inte möjligt främst på grund av tidsbrist då det var svårt att samla alla assistenter eftersom det inte hade någon större personalträff inbokad. Tillvägagångssättet blev istället att förfrågningarna vidarebefordrades genom enhetschefen till samtliga personliga assistenter inom dennes ansvarsområde. För att säkra anonymitet följde svarstalong och svarskuvert med i den skriftliga förfrågan. Svarstalongen skulle fyllas i av samtliga assistenter där de antingen kryssade ja eller nej för medverkan i studie. Enligt överenskommet datum hämtades de samlade svarskuverten upp från enhetschefens kontor. Efter att dessa var mig tillhanda visade det sig att tre hade tackat ja till att ställa upp på en intervju. Samtliga av dessa kontaktades per telefon där vi kom överens om lämplig tid och plats för intervjutillfälle. En av dessa kunde senare av personliga skäl inte medverka. Eftersom två intervjupersoner ansågs för lite för att kunna uppnå studiens syfte gjordes ett till urval genom så kallad ”snöbollseffekt” vilket innebär att lämpliga intervjupersoner aktualiseras genom tips från andra intervjupersoner (Halvorsen, 1992). Genom en bekant som tidigare arbetat som personlig assistent fick jag ett namn och telefonnummer till en assistent som efter telefonsamtal tackade ja till att delta i studien. Denna assistent har i sin

tur ”tipsat” mig vidare till ytterligare en till och så har det rullat på tills jag till slut sammanlagt hade fem intervjupersoner. De assistenter som tillkom genom ”snöbolleffekten” fick muntligt via telefon samt vid intervjutillfället samma information som framkom i den skriftliga förfrågan om studiens syfte, frivillighet i deltagande och försäkran om anonymitet.

Samtliga intervjupersoner var kvinnor och jag kommer med påhittat namn presentera dem i ålder, utbildning, antal år de arbetat som assistent samt annan yrkeserfarenhet. Den första intervjupersonen ”Maria” är 27 år, utbildad barnskötare och hade arbetat nästan fyra år som personlig assistent. Tidigare yrkeserfarenhet är inom barn- och handikappomsorgen. Den andra intervjupersonen, ”Stina” är 36 år och har en två årig vårdutbildning. Hon har arbetat som personlig assistent i elva år och har tidigare arbetat inom äldreomsorgen. Intervjuperson nummer tre är ”Anna”. Hon är 34 år och utbildad undersköterska. Hon har arbetat tio år som personlig assistent och har även arbetat inom hemtjänsten. Den fjärde intervjupersonen ”Eva” är 34 år, har ingen vårdutbildning och har arbetat fyra år som personlig assistent. Den femte personen är ”Lina” och är 39 år gammal, utbildad undersköterska, har arbetat sex år som personlig assistent och har tidigare arbetat inom handikappomsorgen.

Intervjuerna som följde därefter spelades efter samtycke in på band och varje intervju tog ca 45 min. Samtliga intervjuer har efter assistenternas egen önskan skett i deras hem. Som stöd för intervjun användes intervjuguiden för att säkerställa att intervjun skulle kunna svara upp till syftet. Tanken var att intervjuguiden skulle vara ett slags stöd som kunde hålla mig till att ställa relevanta och genomtänkta frågor. Kvale (1995) beskriver att sannolikheten blir större att man får spontana, livliga och oväntade svar om också intervjuproceduren förfaller sig spontant, medan mer strukturerade frågor är att se som mindre tidskrävande och mer lätthanterligt vid analysstadiet. Min eftersträvan var att balansera någonstans mittemellan det Kvale beskriver, att få så ärliga och spontana svar som möjlig utan att hamna i en situation där analysen skulle bli för svårhanterlig. Innan bandinspelningen började presenterades syftet med själva intervjun samt att intervjupersonen gavs utrymme för att ställa frågor och bara allmänt prata.

Efter att varje intervju har genomförts har denna skrivits ut i textform och läst igenom för att få en uppfattning om datas innehåll och relevans till studiens syfte. Genomläsning av intervjuerna har också syftat till att relevanta frågor skulle kunna ställas inför den nästkommande intervjun. När alla intervjuer var avklarade har dessa först läst igenom ett antal gånger för att bilda en slags allmänt intryck vad det hela handlar om. Allt eftersom

genomläsningen har framskridit har citat, långa som korta, kunnats urskiljas och kategoriseras under olika rubricerande teman som beskriver tolkningen av de olika citatens innebörd. För att lättare få en överskådlig bild och kunna följa varje enskild assistent under de rubricerande temana har varje intervjuperson fått en egen teckenfärg. Efter att olika teman framtagits har dessa lästs igenom ett flertal gånger och vissa underkategorier med citat har på så sätt framkommit. När kategoriseringen och de rubricerande temana var framtagna framkom bilden av assistenternas situation och upplevelser på ett tydligare sätt där ytterligare tolkningar och jämförelser under varje rubricerat tema kunde göras.

3.1 Metoddiskussion

Urvalet av assistenterna har gjorts med varsamhet för att få ett så slumpmässigt urval som möjligt. Den första person jag kontaktade i hopp om att få tag i fler intervjupersoner genom ”snöbollseffekten” eftersom det första urvalet ansågs för litet kan givetvis ha påverkat den riktning urvalet gick i. Det är dock mycket tveksamt att det skulle ha påverkat studiens resultat. Att det blev fem assistenter och inte fler beror främst på att efter att den femte intervjun var avklarad och utskriven uppfattades det att det fanns ett bra underlag för att analysera ”verkligheten” där ute. Allt eftersom analysen framskred fastslogs det att underlaget från dessa fem intervjupersoner täckte studiens syfte. När det gäller val av perspektiv finns det alltid en skörhet i att bara empiriskt studera från ett perspektiv som i denna studie, att bara intervjua personliga assistenterna och inte brukarna eller någon annan. Eliasson (1995) beskriver hur det som forskaren är viktigt att ha en medvetenhet kring hur perspektivval påverkar den belysning vi ger av verkligheten och hur en neutral hållning är viktig att eftersträva för att kunna ge en så rättvis bild av verkligheten som möjligt. Hon menar att det främst är viktigt då man vill förstå motsättningar av olika slag. I denna studie har detta beaktats noggrant genom att försöka ha medvetenheten om att andra perspektiv ofta kan uppleva verkligheten annorlunda och utifrån detta också hitta förklaringar till det som framkommit under bearbetningen och analys av data. Det kan även vara av vikt att föra en diskussion huruvida min egen förförståelse som kvinna kan ha påverkat studiens tolkningar. Det finns också en risk att studien kan upplevas allt för kritisk till assistansens utformning där mycket av det positiva som många tidigare studier påvisat kan upplevas ha fallit bort. Detta har inte varit ett avsiktligt val att i analysen fokusera på eller ”plocka fram” de negativa aspekter i assistansens utformning utan detta är tolkningar som framkommit utifrån det assistenterna berättat under intervjuerna. Det som kan diskuteras är hur intervjufrågorna kan ha påverkat det assistenterna har berättat och inte berättat samt vilken betydelse det i sin

tur kan ha haft för hur rättvis bild denna studie ger av verkligheten. Det viktiga är dock att se denna studie som en del av verkligheten utan anspråk på att förklara eller förstå hela verkligheten. Det som sker i verkligheten är alltid att se som mer komplext än rader som beskrivs i text samt att ha medvetenhet om att det är människor det handlar om, som alla inrymmer egna åsikter, värderingar, tolkningar och intressen i sin egen livsvärld. Det går aldrig att förstå en annan individ fullt ut eller få helhetssyn i en annan människas liv, däremot har denna studie en strävan att försöka förstå assistenternas situation genom tolkningar. Enligt Eliasson (1995) innebär analysen och det teoretiska alltid förenklingar av verkligheten. Därför är det också viktigt att se dessa fem assistenters egna berättelser som unika och olika. Detta innebär dock inte att det inte går att se sammanhang eller samband i deras berättelser, tvärtom har de alla någonting att berätta om den verklighet som finns och som kan öka förståelsen för hur den är.

4 Analys

Analysen kommer att presenteras i löpande text med citat från intervjupersonernas berättelser som förtydligande av vissa resonemang och tankegångar. Inga ändringar har gjorts i citaten, däremot förekommer det att vissa citat redogörs med bara vissa meningar från det hela citatet. Detta har hanterats varsamt för att undvika att förvrängningar av intervjupersonernas berättelser ska uppstå. Personliga assistenter kommer i analysen att ersättas med bara ordet assistenter.

4.1 Ett speciellt yrke

Alla assistenter som deltog i denna studie beskrev yrket personlig assistent som väldigt speciellt och upplevde det många gånger som svårt att förklara i ord vad det var som gjorde arbetet så speciellt. Alla påpekar att yrket kan vara så olika beroende på vem man arbetade hos, för att brukarna och situationerna är så olika. Yrket beskrivs ofta som roligt och att man lär sig så mycket, också att det många gånger är som en utmaning. Trots detta framkommer det ändå under alla intervjuer hur svårt det kan vara att arbeta i någons hem, att bli så nära och involverad i så mycket i en annan människas liv. De beskriver hur svårt det kan vara att förhålla sig professionellt och hur det ofta hade tagit år innan de känt sig trygga i sin arbetsroll. Mycket av detta framkommer även i andra studier, hur svårt det många gånger är att förhålla sig rätt som assistent eftersom yrket utgör ett så nära relationsarbete (Larsson & Larsson, 2004, Hugemark & Wahlstöm, 2002). Alla assistenter beskriver även ärligt hur de många gånger gjort fel och

misstag och hur de fått lära sig av egna misstag. Genomgående i intervjuerna finns det en ödmjukhet i assistenternas berättelser om brukarna och deras egen arbetssituation. Det finns en respekt inför brukarens integritet som lyser igenom assistenternas berättelser och det finns förståelse för hur svår situationen kan vara för brukaren samt vilken betydelse och skillnad de som assistenter kan göra i brukarens liv. Trots att denna förståelse och ödmjukhet finns gentemot brukaren så berättar assistenterna även om situationer som kan kännas svåra att handskas med och veta hur man ska agera för att det ska kännas tillfredställande för både brukaren och dem själva. Assistenterna var alla inne på liknande spår, att yrkesrollen många gånger är svårare än folk i omgivningen förstår. De flesta framförde även att vem som helst inte kan arbeta som personlig assistent som de ibland kunde uppleva, att det kastades in folk direkt från gatan.

Det är ett så otroligt speciellt jobb och så svårt att förklara med ord utan jag skulle önska att alla skulle få pröva på det här, speciellt dom som sitter och bestämmer å liksom tar beslut i sådana här viktiga saker. Det är inte vem som helst som kan jobba som personlig assistent och det har tagit mig..ja, det tog säkert två år innan jag kände mig trygg i min yrkesroll.

”Lina”

4.1.1 En ”luddig” lag

Inte sällan kommer assistenterna in på situationer som handlar om frågor kring vad som är rätt och vad som är fel och där alla tycks uppfatta LSS som en mer eller mindre ”luddig” och svårtolkad lag. Just att lagen upplevdes som svårtolkad trodde assistenterna var en av orsakerna i att arbetet ofta kunde kännas oklart och att man inte riktigt visste hur det skulle vara egentligen. De assistenter som hade arbetat sedan LSS trädde i kraft upplevde även de att lagen var otydlig men att den inte kändes lika luddigt som de upplevt den i början. De trodde främst det berodde på att det i dag fanns det mer riktlinjer att gå efter samt att man kan anta att de genom åren som assistent fått erfarenheter och kunskaper som gjort dem tryggare i sin yrkesroll. Assistenterna berättar även hur LSS lagen i bland kan krocka med arbetsmiljölagen men hur det på senare tid blivit bättre med tydligare regler just ur arbetsmiljösynpunkt. Tre av assistenterna upplevde att LSS lagen vägde tyngre än arbetsmiljölagen medan två tyckte att lagarna i stort sett vägde lika tungt.

4.1.2 *Självbestämmande och inflytande – brukarens rättighet*

Självbestämmande och inflytande är att se som två viktiga begrepp för att assistansen ska uppfylla de mål som kan tolkas enligt LSS och förarbetena till den. Assistenternas syn på brukarens självbestämmande och inflytande är inte entydigt. Det gemensamma i denna studie visar dock på att samtliga assistenters har en utgångspunkt där brukarens självbestämmande och inflytande ses som en rättighet de har enligt lag. Alla assistenter beskrev brukarens självbestämmande som starkt och hur brukarens självbestämmande styrde deras arbetssätt och påverkade deras arbetssituation på olika sätt. Samtidigt som assistenterna påvisar en medvetenhet om syftet med brukarens rätt till självbestämmande och inflytande, visar sig en annan sida, där upplevelser av avsaknad inflytande i sin egen roll, som arbetstagare kommer fram.

Självbestämmande för mig som assistent när man går in som personlig assistent i någons hem det finns inte, det finns absolut inte, du kan absolut inte bestämma någonting i princip känns det som. Däremot har ju brukaren otrolig självbestämmande. Alltså personen kan ju bestämma allting, vad dom vill ha hjälp med, hur man ska utföra hjälpen, vad man inte får göra. Jag upplever att brukaren kan bestämma i princip allt. Och det är bara att gå med på allting.

”Maria”

När det gäller brukarens rätt till inflytande hade assistenterna liknande resonemang kring vad detta innebar. De framförde tydligt och klart att det är brukaren som ska avgöra vem som anställs som personlig assistent. Assistenterna tyckte att det var något som i stort sett fungerade bra och hade samtliga fått vara med på anställningsintervjuer där brukaren varit med. Två berättade dock att de varit med om att arbeta hos brukare som inte fått bestämma själv på grund av att igen ville jobba där eller att det var för lite omsättning av personal. Att brukaren också hade rätt att avskeda om assistansen inte fungerade tillfredställande var inget som verkade påverkade assistenterna nämnvärt. Vad som går att tyda av detta är att assistenterna såg sig ändå ha sin anställning kvar i kommunen, vilket kan tolkas som att de kände trygghet för att inte bli arbetslösa eller utan inkomst i fall brukaren avskedade dem. Det är svårt att tolka om det medför några märkbara skillnader i förhållningssättet gentemot brukaren i och med att assistenterna kände denna trygghet. Det kan kännas som en självklarhet att det måste finnas en form av anställningstrygghet samtidigt som det kan vara rimligt att närmare diskutera om den trygghet

assistenterna känner som kommunanställd kan medföra till exempel att man inte ser lika ansvarsfullt på sin anställning och hur det i sin tur kan påverka den omsorg man utträttar.

..om det skulle bli en konflikt att man blir utsparkad..så ..då funkar det ju inte utan då finns det ju andra ställen...å vill brukaren sparka ut mig så kan hon det..jag har ju som garanterat jobb...man har ändå en trygghet så..

”Lina”

4.1.3 Målet med assistansen

När målet med assistansen kommer på tal beskrivs det i olika termer samt visar hur svårt det många gånger är att veta vad som är det egentliga målet eller om det överhuvudtaget finns mål eller vilka mål det bör finnas. Så här säger en assistent;

Målet är ju att brukaren ska göra det dom kan själva, vi ska inte ta ifrån dom det dom kan, det har alltid varit målet..men det funkar inte alltid..men det har alltid varit målet.

”Stina”

De andra assistenterna ger ingen direkt definition över vad som är målet och av intervjuerna är det svårt att tyda vem som sätter upp mål, vilka mål som finns och hur man jobbar efter olika mål. I samtliga intervjuer kommer ordet mål på tal vid ett flertal tillfällen men det uttalas inte lika tydligt som citatet ovan och det verkar inte alltid handla direkt om målet för de enskilda brukarna utan många gånger verkar det handla om mera arbetsmässiga mål om hur man ska arbeta, hur man ska förhålla sig, vad man ska göra eller inte göra som assistent. Det kan ses som ett indirekt mål eller som en strategi där personalen sätter upp arbetsmässiga mål för att arbeta mot målet för den enskilde brukaren. Det visar sig att arbetsbeskrivningar finns i de flesta brukares hem. Vad som går att tyda är att de handlar om rutiner men även om hur brukaren vill ha olika saker organiserade. Vem som gör dessa arbetsbeskrivningar varierar beroende på vem brukaren är. Assistenterna säger att brukaren ska vara med men om brukaren inte kan så brukar det vara en godman, förvaltare eller anhörig som för dennes talan. En assistent uttrycker att hon har upplevt en slags rädsla hos brukarna att själv uttrycka sina önskningar när mål och arbetsplaner arbetas fram. Assistenten säger att hon ofta har upplevt att brukarna inte alltid vågar säga hur de vill ha det.

På vissa ställen är det så att man har personalmöte hos brukaren, brukar vara en gång i månaden..då kan ju brukaren också säga sitt.., det ska väl vara så egentligen vad jag

förstår...för då får ju också dom säga vad dom tycker, om dom vill ha ändringar och så...fast ofta vågar dom inte..

Varför tror du att brukaren inte vågar? (intervjuaren)

Nä, jag tror dom blir så vana vid att arbetsledarna och kommunen bestämmer så mycket, vill dom ändra på någonting..dom kan säga till personalen att, det där och det där ska ändras, sen är dom helt tyst när det är träffar, jag tror att många inte vågar..

”Stina”

Enligt LSS ska brukaren bestämma så mycket som möjligt om den egna vardagen, det har de rätt till enligt lagen. Men ser man till citatet ovan så tyder det på att det kan finnas situationer där brukaren inte vågar hävda sin rätt till självbestämmande över sin egen livssituation. Hugemark & Wahlström (2002) siar i sin studie om hur assistansens framtid kan komma att utvecklas i hemtjänstens spår om organiseringen strävar efter större reglering och professionalisering där brukaren mer ses som ett objekt än som ett subjekt som är fullt kapabel att bestämma över sina egna angelägenheter. Det är att hårdra att det är ditåt vi är på väg samtidigt som det är viktigt att se det som en tankeställare och reflektera över LSS lagens intentioner om brukarens självbestämmande och inflytande.

När det gäller målet om delaktighet kan man först och främst ställa sig frågan vem ska avgöra hur delaktig en brukare ska vara för att nå målet om delaktighet enligt lagens intentioner. Vill alla vara delaktiga och vad vill man vara delaktig i. Delaktighet enligt LSS beskrivs som en delaktighet i allt vad samhällslivet har att erbjuda sina medborgare, medan assistenterna ofta pratar om en delaktighet i själva utförandet av arbetsuppgifterna. Det är svårt att direkt säga om det är samma sak alla gånger men det tyder på en viss skillnad och man kan ställa sig frågande till om assistenternas syn på delaktighet alltid går hand i hand med brukarens önskan om delaktighet.

Brukarna kan faktiskt utnyttja den här LSS lagen så att säga, och tror att bara för att man är deras förlängda armar och ben så behöver inte dom vara delaktiga men då har vi inom kommunen anammat att vi ska jobba med vardagsrehabilitering, det är ju hjälp till självhjälp då..och det man har gjort många gånger felet är att man har hjälpt för mycket..och där krockar det ju lite grann ibland.. att kunden tycker att du har ju betalt

men det är ju inte det handlar om, utan att stärka dom som individ. För jobbar man med vardagsrehabilitering då känner ju dom att dom får vara delaktig i sitt liv, det är ju inte meningen att dom ska skriva en lapp och så ska jag springa och handla, dom ska ju komma med på affären och vara delaktig för det är ju dom som ska ha det handlat..men där kan det skära sig ibland..

”Anna”

Citatet ovan beskriver en god tanke om brukarens delaktighet, samtidigt som denna delaktighet kan ses som en organisatoriskt bestämt mål av vad delaktighet ska stå för och där brukarens rätt att bestämma kan minska. Det betyder inte i sak att denna tolkning av delaktighet är felaktig. Å ena sidan kan detta ses som ett led av målet om att brukaren ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt, där individen stärks genom att vara delaktig och där assistenterna aktivt arbetar för att uppnå detta. Å andra sidan kan detta stå i konflikt med brukarens självbestämmande och inflytande i den meningen att det kan finnas en risk att organisatoriska mål kan hämma flexibiliteten i utförandet och att idén om delaktighet bara ses som ett rehabiliterande syfte som bestäms av andra än brukaren. Där andra bestämmer åt brukaren hur mycket han eller hon ska vara delaktig i vissa situationer kan bli en slags norm som bortser individuella skillnader om vad delaktighet och självbestämmande är för enskilda individer.

Andersen, Askheim och Guldvik (2004) konstaterar att trots att den svenska och norska modellen av personlig assistans till mycket är lik varandra så finns det olikheter. Personlig assistans regleras i Sverige av en stark rättighetslag, LSS, medan personlig assistans i Norge är integrerad i Socialtjänstlagen. Det som också lyft fram som en skillnad är att den svenska modellen oavsett funktionshindrets karaktär mer utgår från att brukaren alltid kan ikläda sig ”arbetsledarrollen”. I Norge skiljer det sig i att det finns ett strängare krav på att kommunen ska avgöra om brukaren kan ta på sig arbetsledaransvaret fullt ut eller inte. Författarna hävdar att trots att den svenska modellen ger brukaren starkare rättigheter än den norska modellen så finns det en motsättning. Å ena sidan ”måste” den funktionshindrade skyddas genom en rättighetslagstiftning, men å andra sidan ses brukaren som en resursstark individ som alltid kan framföra sina egna intressen och rättigheter. Det blir ett dilemma där de funktionshindrade parallellt ses som starka och svaga på samma gång.

4.1.4 Lättare och tyngre brukare

Alla som deltog i studien hade arbetat relativt länge som assistenter, varav två av dem sedan LSS lagen trädde i kraft. De hade alla arbetat med olika brukare och under olika enhetschefer i kommunen. De hade alla erfarenheter av hur olika det kan vara att arbeta som assistent beroende på vem brukaren var. Alla beskrev erfarenheter av att arbeta med vad de flesta kallade ”tyngre” brukare, vilket innebär att det i någon mening även måste finnas så kallade ”lättare brukare”, även om det inte uttrycktes rakt ut. Det framkommer inte precist vad detta med ”tyngre” eller ”lättare” brukare direkt står för, men man kan tyda att det verkar handla mer om brukarens personlighet än om själva funktionshindrets fysiska karaktär. Det handlar oftast inte om att brukaren är tungskött i fysiska mått, utan mer att brukarna på olika sätt har ett beteende eller sätt som blir svårhanterligt, och där det som assistent kan vara svårt att veta hur hon ska bemöta och förhålla sig gentemot detta. Ett exempel på en sådan situation framkommer då assistenterna kan uppleva att brukaren är passiv och inte vill göra något åt sitt liv. Larsson & Larsson (2004) har i sin studie berört hur svårt det som assistent kan vara att förhålla sig till en brukare som är passiv. De menar att som assistent kan man ha en förväntning av att arbetet är att bidra till att göra brukarens situation bättre genom att inta en mera aktiv roll som assistent. I detta kan ligga en besvikelse då brukaren trots assistentens försök inte vill eller har några önskemål. Larsson & Larsson för även fram hur assistenternas egen världsbild också kan medföra ett slags moraliserande förhållningssätt där assistenterna uppfattning om hur ett liv ska levas står i konflikt med vad brukaren vill (eller inte vill). Vid sådana situationer kan även assistenternas förhållningssätt gentemot brukarens självbestämmande försvåras. Även tre av assistenterna i denna studie framförde hur man ville hjälpa och beskrev hur svårt det kunde vara då brukaren inte ville trots att de idogt försökt. Det som också visar sig i denna studie är hur man som assistent, förutom att man vill hjälpa brukare till ett mer värdefullt liv, också ser till sin egen arbetssituation och hur den skulle förbättras genom att få brukaren till att vara mer aktiv. Det beskrivs även som omöjligt många gånger eftersom de inte kan tvinga brukare och man kan tyda hur assistenterna intar en hänsynstagande roll gentemot brukarens självbestämmande. Nedanstående citat förtydligar detta resonemang.

Jag hade en brukare som hade en tendens att vara passiv, man försökte och försökte få upp han, men det går inte...har dom bestämt sig då går det inte...ibland, en gång per månad kanske man lyckades, man försöker ju, man vill ju inte att dom ska bli instängda och leva inom fyra väggar...det är ju en själv också, man blir ju tokig om man ska sitta inne och hålla pass inom fyra väggar det går ju inte utan både för sitt eget och för

brukaren så försöker man ju, det brukar var omöjligt om det är en sån person. Man vill hjälpa, det gör man, men det är svårt när man jobbar hos en sån person. Tyvärr är det bara att acceptera man kan ju inte med tvång ta upp dom, det går ju inte..då måste man låta det vara...

”Stina”

Skau (2003) lyfter fram *hur många professionella hjälpare upplever frustration därför att de i praktiken saknar möjlighet att utöva sitt yrke i enighet med egna ideal, kunskapsnivå och yrkesetiska riktlinje (Sid.41)* Hon menar att ”hjälp” är något som måste utgå från mottagarens önskan och att man måste se till vilka effekter hjälpande handlingar har på mottagarens livssituation. Hjälpa och skada ser hon som begrepp som är relaterade till varandra just för att hjälpa också kan innebära att skada om man inte ser till mottagarens egen önskan. Skaus resonemang kan ses i relation till assistenternas önskan att hjälpa passiva brukare till ett värdigare liv och hur hjälpen kan ge positiva och negativa effekter beroende på om hjälpen utgår från brukarens önskan eller inte.

4.1.5 Dötid – att göra för mycket eller för lite

En annan aspekt som framkommer av assistenterna är att arbetet innehåller mycket dötid och hur de på olika sätt väljer att förhålla sig till detta. Det visar sig att det ibland finns en svårighet att veta var balansen mellan att göra för mycket eller för lite går, där assistenterna kan ha svårt att tyda hur det ska vara. Båda sätten, att göra för mycket eller för lite, kan stå i motsättning till brukarens vilja. Dötiden kan mer ses som ett hänsynstagande gentemot brukarens självbestämmande än det handlar om att inte idas göra eller vara lat. Samtidigt kan det finnas anledning att fundera kring vem som avgör var balansen mellan att göra för mycket eller för lite går i olika situationer. En assistent berättar att det kan vara jobbigt många gånger att inte göra någonting och det är lätt att man börjar städa eller annat bara för att göra någon ”nytta”. I en sådan situation kan det handla om att göra ”för mycket” om man ser det i relation till brukarens självbestämmande samtidigt som det visar hur dötiden kan ge assistenten en känsla av att inte göra någon nytta som avlönad arbetstagar. Det är inte enkelt att urskilja vad som är rätt eller vad som är fel, men att känna nytta för det arbete man utför är viktigt. Ser man till assistenterna så ingår det ofta att inta en passivroll och inte göra någonting. Denna passivitet är många gånger, trots sin osynliga karaktär för omgivningen, att se som att göra ”nytta” och assistenterna bör få uppskattning och stöd för att kunna känna att de gör ett värdefullt arbete då de arbetar hos brukare där mycket dötid förekommer.

Eftersom det framkommer av alla assistenter att just dötiden kan vara mycket svår att hantera finns det skäl se till det en assistent beskrev. Hon beskrev dels att man måste ha egenansvar som assistent om man är hos en brukare där det är mycket dötid genom att kompensera det med en aktivare fritid, men än viktigare, att ta upp det med enhetschefen att det kanske inte är lämpligt att gå heltid hos en sådan brukare. Detta resonemang kan ses utifrån att det i vissa situationer kan vara bäst för både brukare och assistent för att assistansen helt enkelt ska kunna fungera tillfredställande för båda parter. Detta kan givetvis innebära minskat självbestämmande för brukaren och minskad kontinuitet samtidigt som ett mindre antal assistenter på heltid kan innebära att assistenterna inte kan eller orkar ge den professionella omsorg som krävs. Assistenten i citatet nedan beskriver om att inte ha dåligt samvete för att man inte gör något, utan se det mer som en del i arbetet. Om det är för att brukaren ska kunna ha självbestämmande lämnas öppet för diskussion.

Det har tagit mig flera år att lära mig det där att, nu när jag far till den här brukaren så kommer jag att sitta i flera timmar..men jag har ju lärt mig...i början hade man ju jättedålig samvete också..ska jag sitta här och få betalt och göra ingenting...men jag har lärt mig att det är inte mitt bekymmer..det är ett sådant system..det är inte mitt ansvar att känna skuld över det...man måste ju ta deras regler.

”Lina”

4.1.6 Att ge, men inte få tillbaka

Assistenterna beskriver alla hur relationen bör grunda sig på en ömsesidig respekt mellan dem och brukarna. Hur de trivs om allting klaffar med personkemi, inga större konflikter och där brukaren har en slags förståelse och kan uppskatta det arbete som assistenterna utför. Ibland beskrivs även de så kallande ”tyngre brukarna” som en utmaning trots att det framkommer hur svårt det kan vara de gånger det ömsesidiga givandet och tagandet i relationen mellan assistenten och brukaren inte finns. Det verkar finnas en önskan om att ibland få den där positiva responsen från brukaren samtidigt som det finns en medvetenhet om att man som assistent inte alltid kan räkna med det. Det kan tolkas som att det finnas en förståelse och acceptans från assistenterna om att detta ibland ingår i arbetets villkor då man arbetar som assistent. Man kan inte räkna med att få den uppskattning man alltid önskar, men ofta talar assistenterna om en slags ”tänk om situation” där ett visst missnöje över arbetssituationen kan skymta fram. Nedanstående citat illustrerar detta.

Det kan ofta vara en rolig utmaning att arbeta med tyngre brukare..men det är just det här, när man känner att man börjar bli kränkt..det är då det blir tufft...men om det är en brukare som är tillmötesgående..då kan det vara jätteroligt...man kan ju känna brist på uppskattning många gånger...man får aldrig höra liksom, å vad roligt..men ibland kommer man till nån brukare som är så otroligt tacksam..då blir man, man blir så tacksam tillbaka...man känner att här är det någon som faktiskt förstår att jag gör ett jobb, att jag är en människa också...tänk om alla gjorde det.

”Eva”

Alla assistenter i denna studie upplever att de har erfarenhet av att arbeta med brukare som inte direkt ger dem den uppskattning de alltid önskar. Av det som framkommer av assistenterna i denna studie är att det kan upplevas tungt många gånger, ofta biter man ihop som en assistent uttryckte det. Samtidigt som flera av assistenterna kan tycka att det är svårt och jobbigt att arbeta med brukare som inte ger någon direkt uppskattning för det arbete de utför eller behandlar dem på ett sätt som upplevs kränkande, så är det något som de verkar tar mer som en del av arbetet, något man får räkna med när man arbetar som assistent. En av assistenterna framförde att det i yrket personlig assistent, jämförbart med andra yrken, kan upplevas som om brukare ibland kunde ha rätt att behandla sina assistenter hur som helst, utan att någonting hände. Av flera assistenter framkom det att tidigare kunde även fysiskt våld förekomma utan att det gick att göra något åt det. Detta var något som alla upplevde att det blivit bättre idag eftersom de menade att det i dag fanns regler och riktlinjer om åtgärder då våld förekom. Utan att djupare gå in på kränkningar kan man ändå ställa frågan hur långt assistenterna bör ta en kränkning som en del av vad som ska ingå i arbetet, eftersom det märkbart påverkar dem, om inte fysiskt så psykiskt. Skau (2003) menar att kränkningar alltid är förödande men att det ojämlika maktförhållandet mellan klient och hjälpare alltid gör klienten till den sårbarare. Frågan är då om assistenterna alltid är överlägsna i makt i sitt förhållande till brukaren? Assistenten i nedanstående citat förtydligar detta resonemang

Som brukare har man också ett ansvar, det är faktiskt en arbetsplats..man måste nånstans acceptera det, att nu har jag den här personalen, nu måste jag vara rädd om dom här..jag ska respektera och visa att jag uppskattar dom, under förutsättningen att dom sköter sig bra...det är klart att det är ett ömsesidigt arbete det där...jag ska inte kränka, jag ska inte tala om att dom är värdelösa, jag ska inte slå..såna självklara saker egentligen som är ganska vanliga i den här branschen..som folk inte förstår..ibland bara såna där små

subtila kommentarer eller blickar, eller gester..som visar att man idiotförklarar en..och det är nästan mer vanligt än verbala...ingen annan är i rummet och så känner man att man har blivit utsatt för en kränkning men det är ingen annan som har sett det...vad gör man?

”Eva”

Assistenten har upplevelser av kränkningar och det går att läsa en osäkerhet i hennes berättelse om det är något hon ska ta som en del av arbetet utan att göra något åt det. Upplevelsen av att ha blivit kränkt kan ingen ta ifrån assistenten samtidigt som det finns anledning att även se detta ur brukarens perspektiv. Av vilken orsak kränker brukaren och sker kränkningarna medvetet eller omedvetet?

4.1.7 Om profession, kunskap och yrkesstolthet - Man lär sig med tiden

Samtliga assistenter som deltog i studien har arbetat med flera olika brukare under längre eller kortare tid. Det framkommer en viss erfarenhetsbaserad tolkning av hur en brukare är i intervjuerna, där det sker en form av generalisering av brukare. Det handlar om både människosyn och hur vi tolkar olika saker i vår värld. I detta fall väljer jag att kalla det för *brukarsyn*. Det handlar om en syn på brukarna som till stor del kan antas ha uppkommit genom erfarenheter med olika brukare. Där assistenterna trots medvetenheten om brukarnas individuella behov och livssituation genom sin yrkeserfarenhet i stora drag kan beskriva eller gör en tolkning hur en brukare är och kan vara, hur en brukare kan bete sig eller kommer att bete sig. Genom dessa erfarenheter har att assistenterna gjort upp en bild av hur brukare många gånger är, generellt sett.

Om någon i arbetslaget börjar gå ifrån en arbetsplan, då börjar ju brukarna utnyttja den...

”Anna”

Det är lite så att ger man lillfingret...

”Maria”

Regler, det behövs det. För jag upplever att brukarna är väldiga specialister på att manipulera.

”Stina”

Denna brukarsyn verkar till mycket vara en slags strategi för att som assistent kunna förstå och tolka den arbetssituation dem är i eller kommer till, dvs. hur de ska förhålla sig gentemot brukarna ”i för väg”. Här kan man även fundera om brukarsynen också kan medverka till att gränser, som beskrivs i senare kapitel (4.2), sätts upp. Kanske kan det ses som ett sätt att som assistent ”skydda” sig själv och brukaren från att hamna i obekväma eller svåra situationer, som en slag förebyggande insats. Det är svårt att bedöma denna brukarsyns nackdelar och fördelar, men det kan antas att det kan ha båda effekterna. Möller (1998) beskriver vikten av ett ”äkta möte” i omsorgen, en du och jag relation. Han menar att nya möten i omsorgen alltid bär rester från tidigare erfarenheter som kan påverka hur omsorgsmötet visar sig bli. Att eftersträva det äkta mötet innebär att se den andre personen som denne är, inte hur denne skulle kunna vara eller borde vara menar Möller. Vidare menar han att tidigare erfarenheter och relationer man haft inte alltid är positiva vilket kan leda till att det nya mötet blir fel redan från början. Det är även viktigt att se detta ”nya” möte från både assistenternas och brukarnas perspektiv eftersom de båda bär på dessa rester från tidigare möten som påverkar relationen.

En del brukare har ju förutfattade meningar om mig..och jag kan ha förutfattade meningar om brukaren...så det gäller på något vis att skala av sig..försöka vara nollad när man går in till nån..ok nu möter jag den här människan för första gången..jag utgår från det..men jag kan känna många gånger att brukare inte tänker så..utan dom har förutfattade meningar..hur jag ser eller..om jag ser stark ut eller svag ut..om jag säger fel ord eller dom söker.

”Lina ”

Assistenterna sa alla att det är svårt att teoretiskt läsa sig till detta yrke och upplever att det är något man får lära sig med tiden. Hugemark & Wahlström (2002) resonerar huruvida det går att fastställa vilka relevanta färdigheter och kunskaper som krävs i yrket personlig assistans. De framför hur varierande arbetsuppgifterna kan vara. Dels hos olika brukare men även hos samma brukare kan det variera mycket från dag till dag, från assistent till assistent.

Det kan tydas att det i början kan vara svårt att veta sin uppgift som assistent, att assistenterna väljer att inta en mer avvaktande roll när de börjar arbeta hos en brukare. En assistent berättade att fast hon arbetat så pass länge som assistent, sedan 1995, så kunde hon uppleva att det var lika svårt än i dag när hon börjar hos en ny brukare. Detta kan tolkas som att det finns ett

hänsynstagande och förståelse gentemot brukarens integritet och självbestämmande där assistenterna inväntar och försöker lära känna brukaren och ”läsa av” dennes behov och önsknings. Detta kan även ses som en strävan efter att skapa det äkta mötet som tidigare beskrivits. Assistenten i citatet nedan visar hur hon med tiden lär sig och får kunskap i hur hon ska förhålla sig mot den enskilda brukaren och hur hon lär sig ”läsa av” situationen.

Jag kan inte säga att man ska läsa någon bok, så här ska man göra och så.. för att alla personer är så olika och alla personer reagerar olika vid olika situationer så därför går det som inte att läsa sig till det man måste lära känna personen och ha rätta personkemin för att veta hur personen fungerar i en sån situation, hur man ska agera då.. Till slut lär du ju känna personen som du kommer till..så redan på morgonen kan du ju se att det här blir en bra eller en dålig dag..vilket humör brukaren är på och samma hur man känner sig själv, hur mycket orkar jag ta i dag eller ger jag mig på en gång,.. man har ju bra och dåliga dagar själv också.

”Maria”

Alla assistenter framförde att kunskapen mestadels fås genom praktiskt erfarenhet, förutom kunskaper om sjukdomar och medicin. Det kan jämföras med vad Eliasson (1995) beskriver som praxiskunskap, en kunskap som kommer genom reflektion och erfarenhet. Reflektionen ser Eliasson som ett verktyg för att erfarenheterna ska kunna bli denna så kallade praxiskunskap. Eliasson beskriver även praxiskunskapen ofta tillskrivs en oförtjänad låg status. Vidare menar Eliasson att vår kultur strävar efter abstrakta principer, förhållningssätt och generella regler vilka kan ta bort det mänskliga handlandet genom att individer och situationer inte ses som olika. Det assistenterna upplevde var att yrket kunde upplevas så lågt i status. Flera antyder att det kan ha att göra med att omgivningen inte vet vad arbetet riktigt innebär, vilket ansvarsfullt jobb det är och hur svårhanterliga situationerna kan vara. Assistenten i citatet nedan beskriver hur svårt det är att lära sig arbetet på ett teoretiskt sätt utan det är något man lär sig på fältet. Hon beskriver även hur hon i början knappt talade om att hon arbetade som personlig assistent men hur hon med åren kan känna en slags stolthet eftersom hon i dag vet vilket ansvarsfullt arbete det egentligen handlar om.

Det är också väldigt viktigt att man lär sig om olika sjukdomar..alltså rent medicinskt..men sen själva jobbet det kan man inte lära ut..det är något man måste lära sig under praktiska former...har man inte jobbat som personlig assistent då kan man

aldrig riktigt förstå vad det är....men jag blir ju imponerad av människor som kan jobba i många år bland det här...i början när jag började jobba, så skämdes jag nästan för att säga det..för mig hade det så låg status...jag kan ingenting annat så jag blir personlig assistent...men nu kan jag känna bara, wow, det är ju skitbra människor som jobbar och gör det bra...

”Eva”

4.2 Gränser av olika slag

4.2.1 Gränser – organisatoriska gränser

Samtliga assistenter har vid intervjuerna sett regler och riktlinjer som en nödvändighet för att helt enkelt klara av att arbeta som personlig assistent. Tre av de intervjuade tyckte att det fanns för lite regler och riktlinjer i dag och gärna skulle vilja se fler. De två andra uttryckte inte direkt att det behövdes fler regler men ansåg att de som fanns i dag var mer eller mindre ett måste för att få en dräglig arbetssituation. Dessa två hade arbetat sedan LSS kom till och gav också tydligt uttryck för att det fanns mycket mer regler och riktlinjer i dag än det fanns tidigare och hur det kan ha inneburit minskat självbestämmande för brukaren samtidigt som de tyckte att brukarna hade mycket självbestämmande trots allt. Att det kommit fler regler trodde dessa två assistenter berodde på att man börjat uppmärksamma assistenternas arbetssituation och yrket i sig mer på sistone. Det kan också antas att de som arbetat längre hade varit med om ”sämre tider” vilket också gjorde att de inte gav uttryck för att det behövdes fler regler och riktlinjer som de som inte arbetat lika länge. Samtliga assistenter såg också att det mestadels är enhetschefen som styr upp detta med regler och riktlinjer då det blir för tung arbetssituation för assistenterna. I och med detta resonemang och i citaten nedan, men även genomgående i hela analysen, kan man ställa sig frågande till vem som är arbetsledare över vem och hur assistenterna ser på detta. Det går inte alltid så självklart att tyda detta men utifrån lagens intentioner är brukaren den som är att se som arbetsledaren även om de inte har arbetsgivaransvaret fullt ut. Många gånger tycks assistenterna se brukaren som arbetsledare så länge de har en dräglig arbetssituation, men uppstår det större oklarheter så ses enhetschefen som arbetsledaren.

Arbetsledarna har blivit bättre, för i början fick man ju göra i stort sett allting. Och det sliter ju..för att man ska orka vara kvar så har ju arbetsledarna börjat sätta lite gränser..men fortfarande har ju brukarna väldigt mycket att säga till om. Det har blivit mer att det ställs krav på brukaren istället, att vad som ska göras och vad som inte får

göras och det har blivit på det hållet tycker jag. Det går lite i konflikt med brukarens självbestämmande. ...så ibland så tycker man ju faktiskt att...det har gått över gränsen. ...Jag tror tyvärr att det inte går att göra så mycket åt det, som personal måste man ju få jobba drägligt, men då blir det ju brukaren som blir lidande...

”Stina”

Det har helt enkelt kommit in mera regler och riktlinjer..man har ju börjat titta mer och mer på yrket som sådant..åå..ja, det har kommit in skrivelser till facket och man arbetar hårdare för det här..och sen att LSS lagen har misstolkats också, just från brukarens sida.. Självbestämmandet har nog minskat på grund av att det har blivit tydligare gränser vill jag kalla det för...eller man har analyserat..kollat mer igenom LSS och arbetsmiljölagen...det är på grund av det mycket.

”Anna”

Vilka regler och riktlinjer som finns i dag och vilka regler som assistenterna önskar framkommer inte så precist i intervjuerna. Det som framkommer är att det finns regler och riktlinjer när det gäller mer fysiska risker i arbetsmiljön, som tunga lyft och våld. Det finns en tydlighet att det önskas mer regler och riktlinjer, men att det är svårt att säga vilka regler och riktlinjer som behövs eftersom assistenterna också menar att det helt beror på vem brukaren är eftersom de är så olika. Detta kan tolkas som att det hos vissa brukare krävs det mer regler och riktlinjer än hos andra för att assistenterna ska kunna arbeta under goda arbetsvillkor. Dessa vissa brukare är dock omöjligt att gissa sig fram till vilka de är utan det tyder mer på att det är assistenternas avgörande som kan komma att styra vilka regler och riktlinjer som behövs hos olika brukare, främst i samråd med enhetschefen men även med brukaren själv. En av assistenterna som ansåg att det blivit mer regler och riktlinjer i dag trodde inte att det var någon nackdel för brukaren. Hon menade att regler och riktlinjer inte bara är nödvändiga för assistenterna utan också kunde skapa en slags trygghet för både brukaren och assistenterna. Detta med regler och riktlinjer går inte okomplicerat att avgöra om dess effekter är att se som bra eller dåliga. Kanske kan regler och riktlinjer skapa denna trygghet som assistenten framförde, kanske kan regler och riktlinjer ta bort ovisshet både för brukare och assistenter om vad assistansen ska och inte ska innehålla. Samtidigt kan detta gå emot den flexibilitet i utförandet som ofta litteratur beskriver som en nästintill grundläggande princip för att brukaren ska kunna ha självbestämmande och inflytande över sitt eget liv. Jacobsson (2000) för fram, utifrån egna erfarenheter av assistans, att det alltid kommer att finnas ett behov att strukturera

och organisera verksamheten kring personlig assistans vare sig det är kommunala eller privata assistansanordnare. Hon menar att det gäller att vara vaksam mot detta eftersom regelsystem kan stå i motsats till brukarens integritet och självbestämmande och kan medföra att brukaren själv får det svårt att styra verksamheten.

4.2.2 Gränser – egna personlig gränser

Förutom att assistenterna under intervjuerna berättar mycket om regler och riktlinjer kommer ofta ordet gräns på tal. Det går inte entydigt att urskilja om gränser är det samma som de gånger assistenterna pratar om regler och riktlinjer, men en viss skillnad kan ändå tydas. När assistenterna pratar om regler och riktlinjer verkar det till stor del handla om något som ska styras uppifrån, mer organisatoriska gränser och oftast kommer då enhetschefen på tal. När assistenterna pratar om gränser handlar det mer om assistenternas egen uppfattning och avgöranden i olika situationer om var gränsen går, deras egen personliga gräns. Det handlar bland annat om otydliga arbetsuppgifter där alla ger uttryck för att de stött på situationer då de inte vetat om vissa uppgifter hört till det egentliga uppdraget. Det kan handla om att tvätta bara brukarens kläder eller hela familjens, tapetsera ett rum men även om mer moraliska och etiska överväganden till exempel att assistenten upplever att brukaren dricker för mycket eller inte vet sitt eget bästa. Alla assistenter beskriver hur detta med gränser är något man lär sig med tiden. Oftast är det avgöranden de får göra själva och det menar assistenterna är olika från person till person. Det som kan vara problem för en assistent, tycker en annan inte är så märkvärdigt och gränser är något som varje assistent kan uppleva olika var den går.

Gränserna handlar dock inte bara om det praktiska utförandet av assistansen och det går inte att se att assistenterna ser de praktiska arbetsuppgifter, även om de upplevs som oklara, som några större problem alla gånger. Liknade som assistenten framför i nedanstående citat kunde tolkas av andra assistenter också när det handlade om vissa praktiska sysslor.

Man får vara lite human när det gäller vissa arbetsuppgifter som att tvätta brukarens kläder..det är väl inte så farligt om man tvättar barnens eller gubbens kläder också...inte skulle då jag som assistent vilja börja bråka om allt...absolut inte..nog får man se mellan fingrarna..

”Anna”

När det handlade om ekonomiska saker som att låna pengar åt brukaren eller hämta ut pengar utan brukarens närvaro framkom det att det inte var lämpligt utan där måste man sätta en tydlig gräns. Det går inte i större utsträckning att kategorisera vilka sysslor som assistenterna upplevde hörde och inte hörde till deras arbetsuppgift. Det som framkommer är att assistenterna har upplevelser av att brukarna ibland kan kräva sådant de själva inte anser är rimligt tillhörande till vad de ska göra som assistent, men om det finns några tydliga regler eller gränser framkommer inte, utan det hela antyder mer på att det är ett avgörande assistenterna ofta får ta själva.

Det som framkommer som mer svårt men nödvändigt än gränser på praktiska arbetsuppgifter är de emotionella aspekterna. Alla assistenter framför hur assistentens roll måste vara professionell och aldrig för privat. Just när det handlar om gränsen mellan det privata och det professionella beskrivs den som svår att dra.

Ibland så kan dom fråga nånting och då tänker jag att jag kan berätta lite men jag går aldrig in på detaljer..man måste själv sätta en gräns nånstans. Man sätter den här gränsen själv tror jag..för jag vet att det är många som tycker att det gör ingenting om dom vet allt om familjen eller...så man måste sätta en gräns själv vad man vill berätta och inte..för jag tror att om man inte sätter en gräns då orkar man inte jobba för det blir för nära..det fungerar inte, då blir man ju som kompis i stället då...då måste man byta ställe..

”Stina”

De beskriver även alla hur svårt det många gånger är att sätta just den här gränsen därför att man blir så involverad i brukarens liv och *det kan vara svårt att förhålla sig professionell utan att bli för ”kall”* som en assistent uttryckte det. Av intervjuerna framkommer gränserna mer som ett subjektivt område, där det mer handlar om assistenternas egna personliga gräns och deras egen uppfattning om när den överträds. Utifrån intervjuerna förstås det att gränsen inte bara handlar om när brukaren trampar över assistenternas personliga gräns utan också om en gräns som används som en strategi för hur nära man kan vara i relationen till brukaren för att deras arbetssituation ska vara tillfredställande och de kan vara professionella i sin yrkesroll. Utifrån att assistenterna pratar om sin egen personliga gränssättning gentemot brukaren så går det även att tyda att gränssättningen inte bara sker för deras egen skull som arbetstagare utan även det handlar om att värna om brukarens integritet genom att försöka se och förstå brukarens personliga gräns. Det handlar om att ha ett förhållningssätt där de genom gränser försöker undvika att brukaren kränks eller upplever att han eller hon inte blir bemött på rätt sätt. Frågan

man kan ställa är vem som överträder vems gräns och vem avgör när gränsen blivit överträd? Det finns kanske inte något svar alla gånger på detta eftersom denna typ av gräns ofta verkar vara något varje enskild individ upplever olika. Assistenterna talar alla som tidigare nämnt om yrket som något speciell och svårt att förklara i ord. Mycket av det speciella verkar dock handla om den nära relationen till brukaren och hur roligt men samtidigt svårt det kan vara att bli så involverad i en annan persons liv. Speciellt svårt tycks det vara om brukaren saknar ett socialt nätverk med familj eller vänner eftersom de kan antas att assistentrollen i sådana situationer kan kräva mer social involvering, i likhet med vad Larsson (2004) för fram att assistentrollen ibland innebär att vara ”startmotor” eller en kompis.

Ja, man är så tajt hela tiden med en person, det är hela tiden hos samma person. Ibland känner man..å vad skönt det skulle vara att bara gå någon annanstans..men det går ju inte...Jag kan också känna..har en person blivit sjuk..ofta blir det skilsmässa..släkten hälsar inte på så ofta..då blir man ju som, dom betraktar ju en nästan som en kompis..om dom inte har annat umgänge då blir det ju så..då är det ju mycket sällskap och prat...sen är det ju också roligt..

”Lina”

Alla assistenter har som tidigare påpekats upplevelser av att svårigheter i att vara professionell i sin yrkesroll och hur det ibland kunnat ta flera år innan de känt sig trygga i sin arbetsroll. Det som framkommer när det gäller profession är att assistenterna till mycket menar att det är något man lär sig själv, men det kan ta tid. Ofta beskriver dem hur de lärt sig av misstag de tidigare gjort och hur misstagen på något sätt har lärt dem att sätta gränser av olika slag. Alla assistenterna framförde även att relationen till brukaren inte fick bli en kompis relation utan måste vara professionell. Assistenten i citatet nedan beskriver sin syn på relationen till brukaren som en låtsasrelation som kan vara värd att fundera över.

En relation till en personlig assistent är inte en riktig relation..det är ju en låtsasrelation...vi personliga assistenter gör ju allt personen säger, det är ju inte så att vi sitter, som i ett äktenskap, och diskuterar...så det är klart att människor påverkas när dom har assistenter...och kanske inte haft några andra relationer...

”Eva”

Detta med gränser kan ses som ett nödvändigt måste för att assistenterna ska kunna hantera sin yrkesroll, vara professionella och arbeta under drägliga arbetsförhållanden samtidigt som all gränssättning i olika omfattningar kan utgöra en risk för att brukarens självbestämmande och inflytande minskar. Samtidigt som assistenterna pratar om professionellt förhållningssätt kan det uppstå en konstig situation där gränssättningen i alla situationer ses som ett professionellt arbetssätt likväl som gränssättningen kan komma att stå i konflikt med brukarens självbestämmande. Det blir ett resonemang, att vara professionell är att sätta gränser och detta kan givetvis diskuteras.

4.2.3 Gränser - Att göra likadant

Det som framkommer av assistenterna är att alla tycker det är viktigt att det finns regler och riktlinjer samt att det är viktigt att de som assistenter kan sätta dessa gränser själv. Det handlar om organisatoriska gränser med regler och riktlinjer, hur assistansen ska organiseras och om egna personliga gränser som mer handlar om egna värderingar och etiska och moraliska övervägningar, om vad som känns rätt eller fel för den enskilde assistenten. Förutom detta kan man av intervjuerna tyda ytterligare en gränssättning. Den handlar om att tillsammans i arbetslaget sätta gränser. Det handlar om ett gemensamt förhållningssätt där alla mer eller mindre ska göra likadant. Detta uttrycker samtliga assistenter som viktigt för att det ska fungera. Vad detta handlar om är inte enkelt att förstå men någonstans förstår man att denna typ av gränssättning ofta verkar ske utanför brukarens arena av självbestämmande och inflytande. Samtliga assistenter förespråkade detta som viktigt, att alla mer eller mindre höll sig till dessa gemensamma gränser. Om man utgår från att dessa gemensamma gränser är viktiga ur den synvinkeln att de ska kunna ha goda arbetsvillkor så ställs detta samtidigt mot lagens intentioner där det kan ifrågasättas om alla brukarens kan och ska ha ett långtgående självbestämmande och inflytande i realiteten. Gråbacke (1993) menar att det är viktigt att diskutera fram gemensamma principer och mål men att det finns en fara med gemensamma arbets- och förhållningssätt eftersom det kan hindra ett mänskligt handlande där personalen inte använder sitt omdöme eller tillämpar sina egna kunskaper och erfarenheter.

Man måste försöka göra likadant och likadant, helst alla som jobbar i hela gruppen, men det är också svårt eftersom alla är olika, för alla gör inte likadant.

”Maria”

Det är jätteviktigt att man sätter tydliga gränser...så att dom inte suddas ut..och att man gör upp det i själva arbetslaget och gör likadant.

”Anna”

Det som verkar annorlunda jämfört med vad tidigare studier visar (Hugemark & Wahlström, 2002; Larsson & Larsson, 2004) om att assistenterna ofta är ensamma och inte har arbetskolleger att ventilera sig med stämmer inte helt överens med vad som framkom i denna studie. Många av assistenterna berättade likt andra studier att det visst kunde kännas ensamt många gånger men av det som går att tyda av deras berättelser så verkar de träffa sina kollegor relativt ofta jämfört med vad tidigare studier visar. Det framgår inte direkt hur ofta eller under vilka former och ibland ger vissa assistenter uttryck för att det kunde vara oftare. Personalmöten berättar alla att de har inom ett spann mellan varannan vecka till en gång till månaden, beroende på vem brukaren är. Det är svårt att fastställa om det är under dessa personalmöten som gemensamma gränser arbetas fram men man kan anta att en del görs vid detta tillfälle. Det framkommer inte heller i vilken omfattning enhetschefen är delaktig när det gäller dessa gemensamma gränser. Det går inte heller helt att utesluta att inte brukaren i vissa situationer är med när dessa gemensamma gränser bildas, även om mycket inte talar för det. Ibland framkommer det att personalen tar upp med enhetschefen om de upplever några problem och att hon eller han då tar upp det med personalen eller med brukaren och gör upp nya regler och riktlinjer.

Likt Hugemark & Wahlströms resonemang om att det som på reformnivå tillskrivs så enkelt och självklart om brukarens självbestämmande och inflytande visar sig i realiteten mer komplext och svårtolkat. Denna studie visar också att assistansen i realiteten blir som Hugemark och Wahlström beskriver, en företeelse där tämligen omfattande avvägningar och omförhandlingar sker och som i grunden handlar om vem som ska bestämma vad. Det visar sig relativt tydligt i denna studie också där olika gränssättningar sker och där det kan vara svårt avgöra om dessa är nödvändiga eller inte, och för vem gränssättningarna alla gånger är bra för.

Gränssättningen mellan vad som hör till assistansen och inte hör kan kopplas samman med Wærness (1996) uppdelning av omsorg som *omsorgsarbete* och *personlig service*. Ser man till personlig assistans så är det ganska självklart att det är en form av omsorg som utövas men det visar sig inte lika självklart vilken form av omsorg assistansen grundar sig på eller ska grunda sig på om man ser till Wærness två olika utgångspunkter av omsorg. Ofta beskrivs tanken med

personlig assistens som att assistenterna ska fungera som brukarens armar och ben eller att assistenten ska tillsammans med brukaren utföra de sysslor som brukaren skulle ha gjort om hon eller han inte var funktionshindrad (Grunewald & Leczinsky, 2001; Ahlström & Klinkert, 2000; Larsson & Larsson, 2004). En beskrivning av omsorg som väl skulle stämma överens med Wærnes begrepp omsorgsarbete, om att man gör något för någon man ansvarar för som av olika anledningar inte kan utföra sysslorna på egen hand. Utav det assistenterna i denna studie berättar så tycks mycket ingå i själva begreppet omsorgsarbete, men mycket tyder även på att vid flera tillfällen kan omsorgen hamna under begreppet personlig service som enligt Wærness är när omsorg ges till någon som kan utföra sysslorna själva. Det går inte tydligt att särskilja på dessa begrepp då det är svårt att direkt veta vad brukaren alltid kan göra själv i vissa situationer. Till exempel då assistenterna upplever att de blir utnyttjade är det svårt att direkt påstå att det är att se det som personlig service eftersom det är svårt att tyda om det handlar om att brukaren kan göra sysslorna själv eller om det finns andra orsaker som gör att assistenterna kan uppleva att de blir utnyttjade. Vad man förstår är att assistansen förmodligen handlar om både omsorgsarbete och personlig service. Det finns dock en rimlighet när det gäller skillnaderna i maktförhållandena mellan begreppen personlig service och omsorgsarbete. Enligt Wærness är skillnaden att den som utövar omsorgsarbete alltid skulle vara överlägsen i status medan den som ger personlig service skulle vara underlägsen. Om man ser till assistenterna i denna studie och ser till de situationer de upplever sig utnyttjade så kan man tolka att det finns ett samband mellan personlig service och underlägsenhet. Det kan ses som att assistenterna kan känna sig utnyttjade eftersom de upplever att de kanske gör sådant brukaren skulle kunna göra själv och att de i sådana situationer upplever ett slags underläge i maktförhållandet till brukaren.

Gränser av olika slag kan också kopplas ihop med makt eftersom gränssättningen kan ses som en form av maktutövning där assistenterna ofta ställs inför etiska överväganden och avgöranden i relationen till brukaren. Skau (2003) menar att makt kan utövas både på ett etiskt- och oetiskt försvarbart sätt samt hur makt kan användas för att hjälpa men likväl också användas för att skada. Ett tänkvärt resonemang som visar hur svårt det är att balansera mellan det som är etiskt/oetiskt och mellan vilken maktform som är hjälper/skadar. Det visar att det många gånger är en hårfin skillnad mellan dessa begrepp som ser man till assistenternas arbetssituation så är det ofta en avvägning de måste göra själva.

4.2.4 Konflikter – ta dem eller låta bli

När assistenterna berättar om olika konfliktsituationer är dem att se som just olika. Det framkommer inte alltid vilken typ av konflikt det handlar om och det går inte att rangordna konflikternas storlek eller vilka direkta konsekvenser konflikterna medför. Däremot går det att tyda att det finns situationer där konflikter av olika slag sker. Även när det gäller konflikter kan man se dem som ett samband till de gränser som tidigare påvisats och hur gränssättning bland annat kan användas för att motverka konflikter. Som tidigare nämnt verkar det relativt vanligt att assistenterna upplever oklarheter kring vad deras egentliga arbetsuppgifter ska vara och inte vara. Detta kan ses som en slags konflikt där frågan är hur assistenterna väljer att handskas med detta faktum. Tar de själva tag i konflikten och försöker lösa den direkt med brukaren eller låter de konflikten vara i hopp om att den löser sig självt med tiden eller vänder de sig till enhetschefen. Utifrån dessa frågeställningar visar det sig att det är olika från assistent till assistent hur det väljer att göra, det visar också inslag av att det beror på hur situationen är, vem brukaren är samt konfliktens karaktär. När assistenterna väljer att inte ta en konflikt resoneras det i termer som att det kan bli värre än det är eller att de inte tycker det är deras uppgift att ta alla dessa konflikter ensam utan att enhetschefen bör hjälpa till.

Nä, man tar inte alltid en konflikt..man gör inte det..för att slippa konflikten helt enkelt, för husfridens skull..man jobbar ju så nära inpå...men där har vi ju ändå blivit hårdare nu..och ska du ha handlat då följer du med...sen är ju det där lite..nångång kan ju en brukare vara sjuk, att man ser att det här fungerar inte....

”Stina”

Trots att assistenterna ger uttryck för att de inte alltid orkar ta en konflikt så framkommer det ändå att det finns tillfällen de väljer att göra det. Assistenterna verkar av erfarenhet tycka att den bästa lösningen oftast kan vara att ta motsättningar och oklarheter de upplever direkt med brukaren. Tre av assistenterna berättar hur de tror att det i längden lönar sig att vara rak och tydlig i relationen till brukaren, även om de inte alltid väljer att göra det. De kan uppleva att det känns mer ärligt och kan skapa en trygghet för brukaren genom att brukaren vet assistentens ställningstaganden i olika situationer. Det framkommer inte vilken typ av konflikt det tycker de kan lösa direkt med brukaren eller vilka konflikter som enhetschefen ska komma in och försöka lösa men det visar bara att det förekommer båda delarna, samt att de ibland väljer man att ta konflikten och ibland inte. Det är även rimligt att anta att konfliktens karaktär och storlek ofta är

en subjektiv upplevelse, där assistenterna kan uppleva samma typ av motsättning som större eller mindre problematiska.

Jag har tagit konflikten och många gånger har jag tagit upp det med chefen också att vad ska man göra när det händer så här eller så här, man upplever att det är jättejobbigt. Men många gånger känner man att man ids inte ta en konflikt för då blir hela dan förstörd.. men jag gör det här fastän det kanske inte är mitt jobb...bara liksom för att få det..lugnt...men jag har upplevt massor av situationer och det är jätteofta man känner så där..att vars går gränsen, man vet ju inte riktigt det själv heller.

”Eva”

Det som främst framkommer och som redogjorts tidigare är att gränser till mycket handlar om assistenternas egen personliga gränssättning samt en gemensam gränssättning som till mycket verkar ske utan brukarens medverkan. När det gäller konflikter tyder mycket på att dessa dels löses genom att assistenterna själva på olika sätt försöker ta dem direkt med brukaren, dels låter bli att ta konflikten för att inte störa arbetsron, men även att vissa konfliktsituationer går via enhetschefen för att få hjälp med att lösa oklarheter. Även om det med säkerhet finns mer positivt att lyfta fram än denna studie gör när det gäller assistansens utformning, där man bland annat inte får glömma vilken oerhörd skillnad genomförandet av LSS inneburit för många funktionshindrade personer, så går det trots detta inte att blunda för att det finns motsättningar. I denna studie framkommer motsättningar av olika slag som bör lyftas fram. Å ena sidan upplever assistenterna att det bästa och ärligaste sättet ofta kan vara att lösa konflikter direkt med brukaren, å andra sidan förespråkar de en gemensam gränssättning och mer organisatoriska regler och riktlinjer som inte alltid verkar ske direkt med brukaren eller i enighet med lagens intentioner, där brukaren är att se som arbetsledare. Det visar sig även hur det finns en intressekonflikt mellan brukarens självbestämmande och inflytande och assistenternas behov av kontroll och inflytande över sin egen arbetssituation.

5 Avslutande reflektioner

Assistenterna beskrev alla yrket som speciellt och av deras berättelser framkommer det flera rimliga förklaringar till varför det kan upplevas just som så speciellt. Mycket tyder att det speciella mer handlar om relationella aspekter än om praktiska sysslor. Att yrket upplevs som speciellt kan även bero på att assistansen i sig är en banbrytande reform där brukaren är den

som ska ses som arbetsledare med självbestämmande och inflytande över assistansens utformning och innehåll.

Ser man till relationen mellan assistent och brukare så utgörs den av spänningsfält på flera olika sätt. Det handlar till mycket om att brukarens hem samtidigt är assistenternas arbetsplats och detta blir föremål för olika omförhandlingar och gränsdragningar mellan vad som hör till vad Hugemark & Wahlström (2002) definierar som *hemsfären* och vad som hör till *arbetsfären*. Det är en relation där förhållandet är å ena sidan beskrivs som kamratligt, ömsesidigt, jämlikt, oberoende och flexibelt. Å andra sidan som professionellt, konfliktfyllt, ojämlikt, beroende och reglerat. Det visar sig att relationen till brukaren aldrig kan vara förutbestämd på något sätt utan är en relation som brukaren och assistenten bygger upp tillsammans, där det avgörande för hur relationen utvecklas ofta beror på deras egna erfarenheter, tolkningar och förväntningar av det hela.

Assistenterna i denna studie ansåg att LSS var luddig att tolka och hur de kunde tycka att LSS många gånger kunde krocka med arbetsmiljölagen, där deras uppfattning var att LSS oftast vägde tyngre. Frågan är om dessa två lagar kan ha olika tyngder egentligen, eller om det inte beror på vad själva incidenten handlar om och hur den upplevs? Ofta infinner sig en känsla av att assistenterna kan känna en slags besvikelse över att omgivningen, hela samhället, inte förstår eller kan värdesätta arbetet de gör, ett arbete som många gånger innehåller svåra etiska och känslomässiga situationer. Denna avsaknad av uppskattning från omgivningen blir förmodligen dessutom större om brukaren inte heller ”ger tillbaka”. I detta kan man resonera kring Szebehelys (1995) beskrivning om hur omsorgsarbetets osynliga karaktär kan hindra uppvärderingen av det avlönade omsorgsarbetet genom att omsorgsarbetet inte ses som ett ”riktigt” arbete. Det finns även anledning att närmare studera huruvida yrkets status kan kopplas samman med att ”omgivningen inte förstår” och yrket personlig assistans som ett kategoriserat kvinnoyrke. Yrket innefattar inte några generella krav på färdigheter, kunskaper eller utbildning, eftersom det avgörande för vem som anställs ska tas av brukaren själv. Det har visat sig att yrket är svårt att läsa sig till eftersom arbetsuppgifterna är så varierande hos olika brukare och många gånger visar det sig att det är genom erfarenhet som assistenterna lär sig sin yrkesroll (Larsson & Larsson, 2004; Hugemark & Wahlström, 2002). Denna kunskap liknar det Eliasson (1995) kallar för praxiskunskap. En kunskap som i omsorgsarbete är att se som en betydelsefull kunskap för de enskilda brukarna omsorgsbehov. I vår kultur, med krav på teoretisk förvärvad profession och specifika kunskaper, ställs ofta denna kunskap åt sidan och

värderas inte lika högt. En praxiskunskap som inte värderas i organisationen eller i samhället kan dels medföra att brukaren får minskad individuell omsorg, men även att assistenterna inte får uppskattning, stöd eller lön för det arbete den faktiskt utför.

Det kan antas att arbetsmiljölagen i många situationer skulle kunna vägas mer in assistenternas arbetssituation. Samtidigt så kan det också diskuteras hur arbetssituationen skulle uppfattas om assistenterna upplevde att det fanns mer förståelse, uppskattning och stöd från omgivningen. Skulle det bli lättare att handskas med svåra situationer i arbetet då och kan arbetsmiljölagen rent av ses som ett slags rop på hjälp eftersom man inte får det stöd och den uppskattning från omgivningen som behövs?

Liksom Skau (2003) beskriver kan aldrig ett omsorgsarbete vara helt altruistiskt eftersom det är ett lönearbete där omsorgspersonalen också ser till sina egna rättigheter som arbetstagare. Ser man till personlig assistans så krävs det ändå till mycket att assistenterna måste handla osjälviskt för att nå lagens intentioner om brukarens rätt till självbestämmande och inflytande. Hänsynstagande och flexibilitet kan mer eller mindre ses som en ofrånkomlig förutsättning för att nå detta. Frågan är hur långtgående hänsynstagandet och flexibiliteten ska utsträcka sig. Finns det någon gräns och vem avgör i så fall var denna gräns går? Det som kan vara viktigt att forska närmare kring är det som till mycket framkommer i denna studie, nämligen gränser av olika slag. Att tittar närmare utifrån brukarens egen syn på gränser gentemot assistenterna eller hur enhetschefen ser på sin roll som arbetsgivare och organisatoriska regler och riktlinjers betydelse. Två av assistenterna i denna studie antydde att brukarens självbestämmande och inflytande har minskat sedan LSS trädde i kraft vilket också kan vara av intresse att studera mera kring, stämmer det och om det gör, vilka konsekvenser kan det i så fall medföra?

Var gränser av olika slag ska dras när det gäller assistansens innehåll och utförande är inte enkelt eller självklart på något sätt. Det kan ses som en dragkamp där brukarens självbestämmande och inflytande befinner sig på ena sidan och den personliga assistentens arbetsmässiga intressen på andra sidan. Ofta kan det vara svårt att tyda om det är en jämn eller ojämn dragkamp samt om det är en dragkamp som kan utse några självklara vinnare eller förlorare. Kanske det är en dragkamp som ständigt kommer att finnas hur man än försöker finna lösningar. Kanhända bör inte denna dragkamp alltid ses så kämpig och svår som den många gånger beskrivs utan även ses som en nödvändighet för att hitta bättre lösningar för både assistenterna och brukarna i de unika situationer de befinner sig i.

Referenser

Ahlström, G & Klinkert, P. (2000). *Den svåra balansgången – personliga assistenters möjligheter till att tillämpa de etiska värdegrunderna i LSS*. Rapportserie från FoU-enheten, Psykiatri och habilitering, Örebro.

Ahlström, G., Sundmark, G. & Wetterstrand, J. (2001). *Upplevelser av att arbeta som personlig assistent*. Rapportserie från FoU-enheten, Psykiatri och habilitering, Örebro.

Astvik, W. (2003). *Relationer som arbetare. Förutsättningar för omsorgsfulla möten i hemtjänsten*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

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

Brusén, P. & Hydén, L-C. (2000). *Ett liv som andra*. Lund: Studentlitteratur.

Davies, K. (1996). *Omsorgens struktur- tidens kärna*. I: Eliasson, R. (red.). *Omsorgens skiftningar. Begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund: Studentlitteratur.

Degerlund, K. & Omne-Pontén, M. (2001). *Personlig assistans - ett arbetsfält med brukare, ansvar och variation*. Rapport 2001:15. Arbetsmiljöverket.

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

DS 2001:72. *Rekrytering av personliga assistenter. Rapport från arbetsgruppen för att underlätta rekryteringen av personliga assistenter*. Stockholm: Socialdepartementet.

Eliasson, R. (1995). *Forskningsetik och perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Grunewald, K. & Leczinsky, C. (2001). *Handikapplagen LSS. Kommentarer till lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade och till assistansersättningslagen*. Stockholm: Nordstedts Juridik AB.

Gråbacke, U-B. (1993). *Den eviga balansgången. Hörnstenar i vårdbiträdets vardag*. Borås: Natur och kultur.

Halvorsen, K. (1992). *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.

Hugemark, A. (2004). *Med rätt att bestämma själv? - ”exit”, ”voice” och personlig assistans*. I: Gynnerstedt, K. (red.). *Personlig assistans och medborgarskap*. Lund: Studentlitteratur.

Hugemark, A & Wahlström, K. (2002). *Personlig assistans i olika former: mål,*

resurser och organisatoriska gränser. FoU-rapport 2002:4. Stockholm: Socialtjänstförvaltningen.

Ingvad, B. (2003). *Omsorg och relationer. Om det känslomässiga samspelet i hemtjänsten*. Lund: Socialhögskolan.

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

Jönsson, S., Tranquist, J., & Petersson, H. (2003). *Mellan klient och organisation -psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Kalkas, H & Sarvimäki, A. (1996). *Omvårdnadsetikens grunder*. Stockholm: Liber utbildning AB.

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.

Persson, L-O. (2006). Upplevelser av livskvalitet. Oväntade resultat och försök till förklaringar. I: Hjelmquist, E. (red.). *Inre och yttre världar. Funktionshinder i psykologisk belysning*. Lund: Studentlitteratur.

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

SFS 1993:387. Lag om stöd till vissa funktionshindrade. Stockholm: Svensk författningssamling.

SFS 1993:389. Lag om assistansersättning. Stockholm: Svensk författningssamling.

Sjöberg, M. (2003). *Om bemötande av människor med funktionshinder : ett nationellt program för att öka kompetensen om bemötande*. Stockholm: Statens institut för särskilt utbildningsstöd (SISUS).

Skau, G-M. (2003). *Mellan makt och hjälp. Förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber AB.

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

Socialstyrelsen. (2005). *Personlig assistans – en inventering av forskningslägret*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Statens offentliga utredningar. *På den assistansberättigades uppdrag - God kvalitet i personlig assistans – ändamålsenlig användning av assistansersättning*. Delbetänkande av Assistanskommittén. Stockholm: Regeringen.

Szebehely, M. (1995). *Vardagens organisering. Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*. Lund: Studentlitteratur.

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

Sörensdotter, R. (2004). Ideologiserad omsorg och hindrande strukturer. I: Sörensdotter, R & Michaeli, I. (red.). *Att vara i omsorgens mitt*. Värnamo: Gidlunds förlag.

Wærness, K. (1996). "Omsorgsrationalitet". Reflektioner över ett begrepps karriär. I: Eliasson, R. (red.). *Omsorgens skiftningar. Begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1

Förfrågan om medverkan i studie

Hej!

Jag heter Monica Lindgren och är student vid Luleå tekniska universitet. Jag läser sjunde terminen på sociala omsorgsprogrammet. Jag har påbörjat mitt examensarbete där jag valt att studera hur brukarens självbestämmande och inflytande påverkar personliga assistenters arbetsituation i det dagliga utförandet. Examensarbetet kommer att sammanställas i en rapport.

Min förhoppning är att personliga assistenters erfarenheter och upplevelser ska kunna bidra till ökade kunskaper inom området personlig assistans. För att detta ska vara möjligt innebär det att jag behöver frivilliga deltagare som kan tänka sig att ställa upp på enskilda intervjuer. Intervjuerna kommer att beröra frågor kring självbestämmande, inflytande, arbetsinnehåll, utförande samt förhållningssätt.

Intervjuerna beräknas ta cirka 45 minuter och för att undvika att viktig information faller bort så är min önskan att få spela in intervjuerna på band. Givetvis avgör du om en bandinspelning känns bra för dig eller inte. Som intervjudeltagare försäkras du anonymitet vilket innebär att jag är den enda som kommer att veta vad just du berättat. Efter bearbetning av intervjumaterialet kommer band och annat råmaterial att raderas. Personliga uppgifter som till exempel ditt namn eller annat som kan innebära att du känns igen kommer inte att skrivas ut i den färdiga rapporten. Du som väljer att delta i studien kan även när som helst välja att avbryta din medverkan om det inte känns bra.

Rapporten kommer att finnas tillgänglig under våren 2007 via Luleå tekniska universitets hemsida <http://www.ltu.se/depts/lib/>

Du som lämnar intresse till att delta i studien kommer jag att kontakta via telefon för att komma överens om tid och plats för en eventuell intervju.

Har du frågor inför intervjun eller andra funderingar får du gärna kontakta mig eller min handledare Cathrin Risén.

Svar önskas senast 16/11-2006.

Med vänliga hälsningar

*Monica Lindgren
Telefon: 070-2136290*

*Handledare: Cathrin Risén, Universitetsadjunkt,
Luleå tekniska universitet, 971 87 LULEÅ. Telefon: 0920-491000 (Växel)*

Bilaga 2

Intervjuguide

Bakgrundsfrågor

- Kön?
- Ålder?
- Utbildning?
- Annan yrkeserfarenhet?
- Antal år som assistent?

Självbestämmande

- Vad är självbestämmande för dig?
- Hur uppfattar du att innebörden av brukarens rätt till självbestämmande ska tolkas?
- Hur upplever du att brukarens rätt till självbestämmande påverkar din arbetssituation?

Inflytande

- Vad innebär inflytande för dig?
- Hur uppfattar du att innebörden av brukarens rätt till inflytande ska tolkas?
- Hur upplever du att brukarens rätt inflytande påverkar din arbetssituation?

Arbetsinnehåll och utförande

- Upplever du att det finns klart definierade mål för Ditt arbete?
- Vem bestämmer målen?
- Hur upplever du arbetssituationen när det gäller arbetsinnehåll och utförande?
- Vilken är din uppfattning när det gäller att ha regler eller riktlinjer om hur ditt arbete ska utföras och dess innehåll?
- Upplever du att du kan påverka din arbetssituation och arbetsinnehållet tillräckligt?

Förhållningssätt

- Upplever du att dina kunskaper om det förhållningssätt som krävs i ditt yrke räcker till?
- Hur uppfattar du att förhållningssättet gentemot den assistentberättigande bör vara?
 - närhet/distans?
 - professionell/personlig/privat?
- Upplever du att det finns gränser för vilka krav på arbetsinnehåll och utförande som den assistansberättigande kan ställa på dig?
- Vilken uppfattning har du när det gäller flexibilitet och hänsynstagande i yrkesrollen?
- Vad gör du om du upplever motstridiga krav eller tveksamheter när det gäller arbetsuppgifter eller utförandets innehåll mellan dig och brukaren?
- Upplever du att du får tillräckligt med stöd och handledning i ditt arbete?
- Av vem?