

Personliga assistenters arbetssituation och möjligheter till handledning

En studie ur personalperspektiv

Catarina Hultmo
Nina Huotari

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



Institutionen för arbetsvetenskap
Sociala omsorgsprogrammet

Personliga assistenters arbetssituation och möjligheter till
handledning,

– en studie ur personalperspektiv

Personal assistants work situation and capabilities to tutorial, a
– a study from personnel perspective

Catarina Hultmo

Nina Huotari

Höstterminen 2007

Institutionen arbetsvetenskap/Department of Human Work Sciences
Luleå tekniska universitet/Luleå University of Technology
HEMSIDA/WEBSITE: www.hv.ltu.se

Vi vill tacka de underbara tjejerna som på ett godhjärtat sätt medverkade vid intervjuerna så att vi kunde genomföra vårt examensarbete. Vi vill även tacka enhetschefen som förmedlade kontakterna till informanterna i vår studie. Ett tack även till vår handledare Lena Widerlund för det som stöd och den feedback som du bistått med. Eftersom vår utbildning bland annat leder till att vi kan söka arbete som arbetsledare inom vård och omsorg, så fanns ett intresse från vår sida att undersöka hur personliga assistenter ser på sitt yrke.

Catarina Hultmo

Nina Huotari

2008-02-26

Abstrakt

Syftet med denna studie har varit att belysa personliga assistenters arbetssituation och möjligheter till handledning, ur deras perspektiv. Personlig assistent är ett yrke vars syfte är att vara till hjälp och att ge personer med en eller flera funktionsnedsättningar full delaktighet i samhället och rätt till självbestämmande. Informanterna i studien upplever sitt yrke personlig assistans som givande och meningsfullt men de saknar viss utbildning och önskar mer stöd från sin arbetsgivare. Datainsamlingen genomfördes i form av intervjuer med sex personliga assistenter samt litteraturstudie och utifrån dessa personers berättelser har vi försökt knyta an till vårt syfte. Analyserna av intervjuerna visar att det finns brister i handledningen till assistenterna och att riktlinjerna är otydliga.

Abstract

The aim with this study has been to examine personal assistants work situation and possibility to tutorial, from their personal perspective. Personal assistance is an occupation which's purpose is to help and give people with one or several disabilities full participation in the society and the right to self-determination. Informants in the study experience the occupation personal assistance rewarding and meaningful but they wish more support from their employer when there is a lack of certain education. The choice of the study was a qualitative method with interviews with six personal assistance as well as study of literature and from these informants stories we have tried to tie to our aim. The result of the study shows that there is a lack of the supervision for the personal assistance and that the directions have been indistinct.

Sökord: Personliga assistenter, LSS, LASS, independent living, självbestämmande, handledning, kommunikation, anhöriga

Innehållsförteckning

ABSTRAKT	3
ABSTRACT	3
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	4
INLEDNING	5
1.2 ORDFÖRKLARINGAR.....	6
2.1 HANDIKAPPBEGREPPET	6
5. METOD	12
5.1 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT.....	12
5.2 ANALYS AV DATA	13
5.3 ETISK DISKUSSION.....	13
5.4 METODDISKUSSION	13
6. PERSONALIGA ASSISTENTERS YRKESROLL OCH ARBETSUPPGIFTER	14
6.1 SJÄLVBESTÄMMANDE	16
6.2 EMPOWERMENT.....	17
6.3 ARBETSPLATS – NÅGON ANNANS HEM.....	18
6.4 INTIMA SITUATIONER OCH BEMÖTANDE	19
6.5 FYSISK ARBETSMILJÖ	20
6.6 PSYKOSOCIAL ARBETSMILJÖ	21
6.7 KOMMUNIKATION	22
6.8 ANHÖRIGA	23
6.9 ARBETSLEDAREN	24
6.9.1 HANDLEDNINGS BETYDELSE FÖR PERSONLIGA ASSISTENTER	24
6.9.2 PERSONALENS BEHOV AV ÖKAD KUNSKAP	26
7. SAMMANFATTNING	27
REFERENSER:	29
BILAGA	32
BILAGA	33
BILAGA	34

Inledning

I januari 1994 antogs lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS (SFS 1993:387) samt lagen om assistansersättning, LASS (SFS 1993:389). Syfte med lagarna är att människor med betydande funktionsnedsättning ska kunna leva ett jämlikt liv och ha möjlighet till självbestämmande. Lagstiftningarna ska främja att människor med omfattande funktionsnedsättningar är delaktiga i samhällslivet och till grund för detta ligger respekt för självbestämmande och integritet. Alla kommuner i Sverige har ett grundläggande ansvar och skyldighet att tillhandahålla insatser enligt 9 § i LSS och personlig assistans är en av tio insatser¹ som finns i denna lag. Brukaren kan själv välja assistansform från kommunen eller ett privat assistans bolag.

De senaste åren har det skett en hel del förändringar i form av besparingar och begränsningar för insatsen personlig assistans och det finns också svårigheter att rekrytera personliga assistenter. I januari 2001 utsåg regeringen en arbetsgrupp som analyserade förutsättningarna för att göra rekryteringen av personliga assistenter enklare. Resultatet presenteras i rapporten *Rekrytering av personliga assistenter* (DS 2001). I denna rapport framkommer det att personliga assistenter bör ha en trygg anställning, förbättrad utbildning och att kunskapsutvecklingen borde förstärkas. Dehlin, (1997) tar upp frågan om assistenternas arbetssituation och beskriver hur det är att arbeta som personlig assistent. Människor som arbetar med detta yrke upplever det som meningsfullt även om det ofta ställs inför svåra situationer där de måste agera och ta snabba beslut. Fagerlund och Frisk (2003) skriver att yrket personlig assistent kräver att man kan reflektera över sig själv och sina handlingar. För att kunna vara professionell i sin yrkesroll krävs ett gott samarbete med brukaren, anhöriga och andra yrkesgrupper som är involverad i brukarens liv.

¹ Insatserna för skärskilt stöd och service är

- rådgivning och annat personligt stöd
- biträde av personlig assistent eller ekonomiskt stöd till sådan assistans
- ledsagarservice
- biträde av kontaktperson
- avlösarservice
- korttidstillsyn för skolungdom över 12 år
- korttidsvistelse utanför hemmet
- boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn och ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet
- bostad med särskild service för vuxna

Syftet med denna studie är att belysa personliga assistenters arbetssituation, samt om de har tillgång till handledning och i så fall av vem.

1. Hur beskriver personliga assistenter sitt yrke och sina arbetsuppgifter?
2. Vilken handledning och stöd upplever personliga assistenter att de får och i sådana fall av vem?

1.2 Ordförklaringar

Brukare är benämningen som använts i denna uppsats på den person som är hjälpmottagare. Vi har valt att benämna personliga assistenter som assistent och informant i vissa stycken av arbetet, detta för att undvika upprepningar av ordet. Larsson (2004) skriver att personlig assistans innebär att en person med en funktionsnedsättning *har tillgång till ett eget mänskligt hjälpmedel*. Andén, Wästberg och Ekensteen (1993) skriver att assistenten är brukarens öra, öga, händer, fötter eller tankeförmåga om behovet finns.

2. Bakgrund

I det här avsnittet görs en historisk bakgrunds beskrivning till LSS, LASS och meningen med dessa lagar, samt yrket personlig assistans och dess framväxt. Vi kommer även att beskriva vad handledning är och vilket syfte den kan ha för personliga assistenter.

2.1 Handikappbegreppet

Världshälsoorganisationen (WHO) har sedan 1972 arbetat med att definiera handikapp begreppet. Tidigare ansågs ett handikapp vara en egenskap och en tragedi för den enskilde personen. I Sverige anses att människan kan få en funktionsnedsättning på grund av en skada eller sjukdom. Från att ha sett en funktionsnedsättning som ett individuellt problem till att det idag anses vara samhället som skapar funktionshindret. Det är samspelet mellan människa och miljö som påverkar individen med funktionsnedsättning och möjligheten till att leva ett liv utan hinder (Holme, 2000). Författaren skriver att man inte längre använder ordet handikapp utan funktionsnedsättning. I första hand handlar det om en människa och i andra hand om funktionsnedsättning och det är bara i vissa situationer man blir funktionshindrad. Världshälsoorganisationen (WHO) delade handikappbegreppet i tre definitioner som är skada, funktionsnedsättning och handikapp. Skada är en störning i den funktionella strukturen,

funktionsnedsättning är en begränsning i förmågan att utföra en aktivitet eller sysselsättning och handikapp är de negativa följderna av funktionsnedsättningen vilken sker i förhållandet mellan individen och omgivningen (ibid.).

Socialstyrelsen (2003) har publicerat en rapport *Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa* som var en svensk översättning av International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). Enligt den definieras funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa som:

Funktionstillstånd en paraplyterm för alla kroppsfunktioner, kroppsstrukturer, aktiviteter och delaktighet och på motsvarande sätt är funktionshinder en paraplyterm för funktionsnedsättningar, strukturavvikelser, aktivitetsbegränsningar eller delaktighetsinskränkningar. ICF förtecknar även omgivningsfaktorer som interagerar med alla dessa begrepp. Syfte med ICF är att ge vetenskaplig grund för att förstå och studera hälsa och hälsorelaterade tillstånd, deras konsekvenser och bestämningsfaktorer, att skapa gemensamt språk för, att beskriva hälsa och hälsorelaterade tillstånd i syfte att förbättra kommunikation mellan olika användare såsom hälso- och sjukvårdspersonal, forskare, politiker och allmänhet inklusive människor med funktionsnedsättningar, att möjliggöra jämförelser av data mellan länder, mellan olika delar av hälso- och sjukvården, service- och tjänstverksamhet samt över tid att skapa systematiskt kodschema för hälsoinformationssystem (s.9-11).

2.2 LSS

Lagen om stöd och service (LSS) (SFS 1993:387) är en lag som har en målsättning och policy som betonar kvalitet. Den framhåller den enskildes rätt till självbestämmande över var, när och hur de beviljade insatserna ska utföras. Människor som har behov av hjälp måste få sina behov tillgodosedda, exempelvis av en personlig assistent oavsett om det är kommunikation, påklädning eller hygien (Dehlin, 1997). LSS § 1 anger vilka personer med vissa funktionsnedsättningar som kan få insatser för stöd och skärskild service.

2.3 LASS

Tillhör man den personkrets som beskrivs i § 1² i LSS kan man vara berättigad till personlig assistans. Enligt § 3 i lagen om assistansersättning (LASS) (SFS 1993:389) har personen med vissa funktionsnedsättningar rätt till assistansersättning från försäkringskassan om behovet av

^{2 2} § 1 Denna lag innehåller bestämmelser som insatser för skärskild stöd och skärskild service åt personer

1. Med utvecklingstörning och personer med autism eller autismliknande tillstånd.
2. Med betydande och begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder, föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom.
3. Med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normal åldrande, om dessa är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och ett omfattande behov av stöd och service (SFS 1993:387).

assistans överstiger 20 timmar. Om behovet understiger 20 timmar står kommunen för dessa kostnader.

3. Personlig assistent

Personlig assistents arbetsuppgifter ska vara personligt inriktade gentemot brukaren och denne ska i sin tur ha inflytande över assistansen. Larsson (2004) skriver om hur personliga assistenter ser på sin yrkesroll att det finns både positiva och negativa orsaker till valet av yrke samt att det finns mångfacetterade svar på denna fråga. En del assistenter menar att de har ett intellektuellt samspel med brukaren och ett annat motiv för valet av yrket är att man har ett intresse för andra människor. Vänskap och gemensamma intressen är ytterligare ett annat skäl, men en del sökte sig också till arbetet av ekonomiska skäl, trots att det är underbetalt, slitsamt och i de flesta fall ett ensamarbete.

Personlig assistans är ett begrepp som skapades av Independent living-rörelsen i USA och utvecklades under 1960-talet. Rörelsen fokuserade på att motverka diskriminering av medborgare med funktionsnedsättningar och ta till vara deras rättigheter i samhället. Independent living rörelsens ideologi hävdar rätten till självbestämmande över sin livssituation som är betydelsefull även för människor med funktionsnedsättning och med de hjälpinsatser som personlig assistans ger. Rörelsens ideologi finns i flera världsdelar och bygger på de ideologiska program och radikala krav på samhällsförändringar som fanns under 60-talet. Rörelsen expanderade under 1970-talet och spred sig så småningom till Sverige. År 1972 bildades ett Independent living - center i Berkeley som är förebild för den svenska independent living rörelserna (Gough, 1994). Bengtsson och Gynnerstedt (2003) skriver att begreppet personlig assistans presenterades av Independent living rörelsen och begreppet introducerades av personer med funktionsnedsättningar som var i behov av personlig service i sin dagliga livsföring. Alla människor med olika funktionsnedsättningar oavsett var de befinner sig måste tillgodoses med en god service och stöd. Larsson (2004) menar att i personlig assistans är många aktörer inblandade och de har inte alltid samma utgångspunkt. Målet med självbestämmande och inflytande kan därför bli komplicerat för brukaren som av olika skäl kanske inte kan påverka sin livssituation. I vissa fall kan möjligheten till självbestämmande vara begränsad och helt saknas på grund av funktionsnedsättningen, anhörigas eller arbetsledarens inställning till vad som ska ingå i assistansens utformning. En del av assistenterna upplever svårigheter med hur de ska bemöta anhörigas krav då det ofta får

utföra arbetsuppgifter som även innefattar de anhörigas behov och att det är svårt att dra gränser om vilka arbetsuppgifter som ingår i yrket. Assistentens arbetsuppgifter är att vara behjälplig, då brukaren i mer eller mindre utsträckning inte själv kan tillgodose sina behov. Författaren beskriver att extra arbetsuppgifter som kan förekomma är att tvätta och laga mat till brukaren, men också till övriga familjemedlemmar eller att klippa gräsmattan. Enligt Socialstyrelsen (2005) framkommer det i en studie att 10 procent av de personliga assistenterna ofta gjorde sådant som de uppfattade inte hörde till arbetsuppgifterna Larsson (2004) menar att det är ett etiskt dilemma när de personliga assistenterna upplever att deras uppgifter kan stöta sig med de anhörigas krav på att de ska utföra arbetsuppgifter utöver det som ingår i insatsen. Det saknas ofta rutiner eller riktlinjer då det gäller att handla rätt och konsekvent gentemot brukaren och anhöriga. Personlig assistans beskrivs ofta i metaforer, assistenten ska vara *brukarens kompis, armar och ben och ibland brukarens bättre jag*. Att arbeta som personlig assistent medför att man träder in i brukarens privata livsvärld i en omfattning som sällan andra yrkesgrupper gör (Socialstyrelsen, 2005, s.33).

Yrkesgruppen personliga assistent tillkom i januari 1994 i samband med att handikappreformen genomfördes. Regeringen tog då beslut om en ny lag om stöd och service till LSS samt lagen om assistansersättning LASS. Bengtsson och Gynnerstedt (2003) skriver att dessa två nya lagar har ersatt Omsorgslagen och tillgodoser behoven hos en större personkrets. I LSS preciseras insatserna som bland annat kom att omfatta personlig assistans, som är en viktig del i Sveriges välfärdspolitik. LSS är en rättighets lag och det betyder att alla kommuner i Sverige är skyldiga att tillhandahålla insatser enligt lagen. Syfte med dessa två lagar är att människor oavsett funktionsnedsättning ska kunna leva jämlikt, ha goda levnadsvillkor och ha full delaktighet i samhället.

Att vara ett mänskligt hjälpmedel är en beskrivning av vad assistansen går ut på. Denna beskrivning tycks överensstämma med synen på assistenten som brukarens armar och ben.

(Larsson, 2004, s.134)

I proposition 1992/93:159 kan man bland annat läsa det dåvarande socialminister Bengt Westerberg var med om att formulera när personlig assistans kan vara aktuell och skriver:

Assistansen skall vara förbehållen krävande eller i olika avseenden komplicerade situationer, i regel av mycket personlig karaktär. Avgörande bör vara att den enskilde behöver personlig hjälp för att kunna klara sin hygien, klä på sig och klä av sig, för att inta måltider, eller för att kommunicera med andra. Avsikten bör vara att assistansen därutöver också skall ges i andra situationer där den enskilde behöver kvalificerad hjälp

och som ingår i det dagliga livet, t.ex om personen behöver hjälp att komma ut i samhället, för att studera, för att delta i daglig verksamhet eller för att få behålla ett arbete. Personlig assistans bör alltid övervägas som alternativ för barn och ungdomar till att bo utanför föräldrahemmet och för vuxna till att bo en institution. Med personlig assistans kan också möjligheterna förbättras för personer som bor på vårdhem eller psykiatrisk sjukhus att flytta från institutionerna. (s.64)

SOU 2004:107 ger en översyn av personlig assistans för vissa personer med funktionsnedsättningar. Personlig assistans har exempelvis ersatt stödformer som hemtjänst, personligt eller särskilt utbildningsstöd för vuxenstudier. Den personliga assistansen skall vara en central stödform och ska därför i möjlig mån också integreras i assistansen, exempelvis stöd är ledsagare och avlösarservice. Personlig assistans beviljas inte till personer som bor i bostad med särskild service exempelvis gruppboende. Det finns dock möjlighet för de boende i gruppboende att beviljas personlig assistans för särskilda behov som inte kan tillgodoses av det stöd som ges i anslutning till boendet, till exempel studier, fritidsaktiviteter eller andra aktiviteter utanför hemmet. Personlig assistans beviljas inte heller för barnomsorg, skola eller daglig verksamhet, om det inte finns särskilda skäl. Särskilda skäl kan vara att personen med en funktionsnedsättning har svårigheter att kommunicera med andra än sin eller sina personliga assistenter. Huvudprincipen är följaktligen att behovet av assistans normalt ska tillgodoses inom den reguljära verksamheten. Detta gäller också för sjukhusvistelse och för vistelse vid andra institutioner som tillhör eller drivs med stöd från stat, kommun eller landsting.

I Socialstyrelsens rapport (2007-123-24) kan man läsa att det arbetar cirka 50 000 personer som personliga assistenter i Sverige och antalet väntas öka till 60 000 de närmaste åren. Yrket är kvinnodominerat och en av fyra arbetar heltid och att många assistenter är relativt unga. På grund av att det är låga formella krav på utbildning, söker sig många invandrare till yrket som personliga assistenter. Enligt rapporten är personlig assistans ett brist yrke som har hög personalomsättning och arbetstiderna är oregelbundna, för att brukarens behov påverkar hela arbetstidssituationen. Enligt Hugemark & Wahlström, (2002) saknar många personliga assistenter riktlinjer och är oinvidiga i vilka arbetsuppgifter de ska genomföra när de kommer till sitt arbete, de menar också att de saknar frånvaro av uppgiftsstyrning. Det finns positiva och negativa egenskaper med uppgiftsstyrning. Det positiva är att arbetet är flexibelt, ger frihet och att den personliga assistenten kan påverka sin arbetssituation. Medan det negativa är att personalen saknar riktlinjer och stöd på hur de ska utföra sitt arbete och att det i sin tur skapar en osäkerhet.

4.Handledning

Göthson & Karlström (1992) skriver att handledning är en utbildningsprocess där man lär sig metoder och att integrera sina grundkunskaper i praktiken och utveckla sin yrkesroll. Enligt Tveiten (2003) är handledning ett bra sätt för yrkesutveckling och ger möjlighet att reflektera över en process som ständigt pågår hos en individ. Författaren skriver vidare att handledning är en process som är strukturerad i faser som är *uppstartning*, *arbetsfas* och *avslutning*.

Bladini (2004) skriver att handledning är ett fenomen som är mycket komplicerat och har olika betydelsen i olika sammanhang. Författaren skriver vidare att människor som arbetar inom vård och omsorg ofta erbjuds handledning av följande två skäl, utveckling och lärande. Handledningen ska vara en garanti för att brukaren som är tredje part ska få en vård och omsorg av hög kvalitet. Handledning är stöd till kompetensutveckling och visar hur kvalitén på arbetet med brukaren ska utföras. Vidare skriver författare att man kan dela handledningen i fyra olika ändamål. För det första *kunskapsinläring*, vilket passar bättre till studerande än yrkesverksamma människor. För det andra *färdighetsutveckling*, deltagarna ska bli mer medvetna om sitt uppträdande i sitt dagliga arbete. För det tredje *personlig utveckling* och detta syfte ingår i all handledning och det fjärde syfte är en handledning till *integrerad yrkesskicklighet*. Integrerad yrkesskicklighet betyder att man integrerar teori med intuition i sitt dagliga arbete samt att kunna ha resurs till ett yrkesspråk. Handledningens funktion är att erbjuda stöd, ge inspiration och utveckla människors tankesätt. Det är ett sätt att dela, reflektera och lyssna och uppfattas som ett mycket meningsfullt stöd.

Handledning är ofta målinriktad då handledare och adept bearbetar situationer och upplevelser och den ger stora möjligheter till personlig utveckling (Göthson & Karlström, 1992). Dehlin (1997) uppmärksammar att personliga assistenter önskade handledning, där de kan få stöd och hjälp i hur de ska agera i komplicerade situationer, arbetsfördelningen, och hur samarbetet och bemötande av anhöriga bör se ut. Personliga assistenter önskade handledning i kommunikationen med brukaren och att få svar på om man gör rätt eller fel i vissa situationer. Författaren skriver att personliga assistenter efterfrågar utbildning i medicin, sjukgymnastik, handikappfrågor och etik. Att få framföra önskemål och behov av stöd till arbetsgivaren är viktigt för personliga assistenter. Genom handledning kan arbetsgivaren hjälpa de anställda att skapa ett förhållningssätt i hur det ska utföra assistansen till brukaren. Författaren skriver vidare att personalträffar ger ett stort stöd där kan man vara öppen utan att bryta mot sekretessen och diskutera de svårigheter som uppkommer i yrkesutövning. Det är bra att ha en

utomstående person till exempel en arbetsledare, för att kunna hjälpa i fall det uppstår ett problem mellan assistent och den person som tar emot hjälp. Personkemin mellan brukaren och assistenten bör stämma om man ska kunna samarbeta och att assistansen ska fungera.Handledning är därför viktig och kan vara ett bra stöd och extra viktigt när man är nybörjare inom yrket.

5. Metod

Syftet med studien var att belysa de personliga assistenternas arbetssituation och vilket stöd och handledning de får och av vem. En kvalitativ studie ansågs mest lämpad och det empiriska materialet har samlats in genom intervjuerna med personliga assistenter. Studien genomfördes i en kommun i Norrbotten och utifrån vårt syfte ansåg vi att en kvalitativ metod var ett bra val av forskningsmetod. Kvale (1997) skriver att om man använder sig av en kvalitativ forskningsintervju, så ska forskaren förstå, ha förmåga att beskriva och tolka viktig information som informanten ger och hur den personen upplever och förhåller sig till olika situationer. Enligt Hellevik (1997) är det viktigt att samspelet och ömsesidigheten finns mellan forskaren och informanten. Intervjuerna var semistrukturerade (bilaga 3) och vi hade då möjlighet att ställa följdfrågor som ledde till mera spontana berättelser från informanterna. Enligt Kvale (1997) ska intervjuaren skapa en stämning så att informanten känner sig tillräckligt trygg för att tala fritt om sina upplevelser och känslor. Författaren skriver vidare att det är viktigt att hitta balans i intervjun och att den inte övergår till en terapeutisk situation som intervjuaren inte kan hantera. Intervju är ett samspel mellan människor i vilken kunskap utvecklas genom en dialog.

5.1 Tillvägagångssätt

Kontakten togs med verksamhetsansvarig för ordinärt boende i en kommun, därefter skickades informationsbrev (bilaga 2) som innehåller information om studien samt en förfrågan om medverkan i studien. Efter en vecka utan någon respons kontaktades en annan kommun. Där fick vi kontakt med arbetsledaren som skickade en lista med namn på 15 assistenter som vi kunde ta kontakt med. Vi valde ut sex assistenter i åldern 30 – 50 år som uppfyllde kriterierna, att de skulle ha arbetat minst ett år som personlig assistent, att sysselsättningsgraden var minst 75 % och att ingen var anhörig till brukaren. Fyra personer som intervjuades arbetade på samma arbetsplats och har arbetat hos brukaren i tre år, de arbetar skift två och två och de andra två informanterna utför arbetet ensam hos två olika

brukare. Det viktiga var att intervjuerna skedde på en neutral plats, där både parterna kunde känna sig trygga och att det inte var i brukarens hem. Vi lämnade ett förslag på var vi kunde träffas och intervjupersonerna godtog det. Vi medverkade båda två under intervjuerna och varje intervju spelades in på band och därefter har det dokumenterats skriftligt och ordagrant. Varje intervju tog 45-75 minuter.

5.2 Analys av data

Vidare studerades hela materialet för att fördjupa vår förståelse och för att vidare kunna sammanställa insamlad data. När alla intervjuer var i skriftlig form, valde vi det som var relevant för studien. Efter några genomgångar av informationen ordnade vi upp rubriker efter det som lämpade sig för syftet. Rubrikerna utgår från de kategorier som framkommit under bearbetning av intervju svaren. Deltagarna benämns i analysen som personliga assistenter, assistenterna, informanter och intervjupersoner och bygger på frivilligt deltagande. Allt eftersom arbetet fortlöpte, valde vi att plocka ut citat sagda av informanterna i intervjuerna som vi ansåg passa in i anslutning till texten, citat ordagrant sagda av informanterna.

5.3 Etisk diskussion

Enligt Holme & Solvang (1996) innebär konfidentialitet att man skyddar den psykiska och fysiska integriteten för den person som lämnar ut information till forskaren. Det är viktigt att de data som den enskilde har bidragit med inte kommer ut till andra personer. Reglerna angående tystnadsplikt måste följas noggrant så att ingen kan ta reda på vem den enskilde svarspersonen är. Kvale (1997) skriver att man kan byta namn och identifierande drag av den person som lämnar information och på det sätt skyddar man personen. I denna studie avidentifierades informanterna och brukaren nämns bara som hon eller han.

5.4 Metoddiskussion

Varje intervjusituation skilde sig åt beroende på vilken av informanterna som utfrågades. Vi som intervjuade anpassade varje intervjusituation efter den person som skulle intervjuas, alla informanter hade olika personligheter men upplevelsen av ett gott samarbete gestaltade sig under intervjuernas gång. Efter varje intervju införskaffades mer kunskap om hur upplägget av en intervju ska genomföras bland annat ur ett tids perspektiv. Vid genomförandet av kvalitativ forskningsintervju uppmärksammades en del svårigheter som kom att uppstå då

informerarna ville berätta mer än vad syftet med intervjuerna var. Vi ansåg att det var nödvändigt att koncentrera oss på intervjun eftersom det fanns en risk att informanterna kunde inledda en diskussion med oss som intervjuade och då kunde dialogen och syftet med undersökningen gå förlorad. Detta för att intervjupersonerna hade svårt att koncentrera sig på de frågor vi ställde och ville gärna berätta mer om sitt yrke än vad som var syftet med intervjun och de svar vi sökte. Utifrån vårt syfte hade vi formulerat frågor där definition av personlig assistans, beskrivningen av yrkets innehåll, behov av utbildning, tillgång till handledning, och etiska dilemman vid vissa situationer ingick.

6. Personliga assistenters yrkesroll och arbetsuppgifter

Huvudfokus i syftet och frågorna är att beskriva: yrkesrollen, arbetsuppgifterna, handledning och dess betydelse för personliga assistenter, stöd från arbetsledaren mer utbildning och kunskap om yrket och bemötandet av anhöriga. Första frågan till informanterna var att de skulle beskriva hur de uppfattar sitt yrke och arbetsuppgifter. Informanterna kunde beskriva sitt yrke och hur de uppfattar sina arbetsuppgifter. I svaren framkommer det att det ställs krav på att assistenterna och brukaren ska ha ett ömsesidigt samarbete. En del av informanter berättade att de upplever sitt yrke som givande och stimulerande. Det framkommer även att de känner frihet i sin yrkesutövning och att det tycker att de gör ett gott arbete.

Att vara anställd som personlig assistent är en profession som man har valt att arbeta med. Informanterna menar att det är ett meningsfullt arbete och att de verkligen känner att de gör nytta. En del anser att det är viktigt att vara medmänniska och att man inte bara ser på funktionsnedsättningen på människan i första hand. Några av informanterna tycker att *personlig assistans är ett fantastiskt yrke, det är bästa regeringen kunde komma med, det ger värdighet till många människor som är i behov av hjälp.*

Arbetsuppgifterna kan bestå i att hjälpa brukaren upp ur sängen på morgonen, duscha, klä på sig och vara behjälplig med intag av föda. I yrket ingår en del förflyttningar, skötsel av intymhygien, matlagning och städning av hemmet. Några av brukare åker till sin dagligverksamhet och de personliga assistenterna följer med. Personliga assistenter ger assistans till brukaren hemma, på arbetet, köper kläder, utövar fritids aktiviteter, resor och andra intressen som brukaren kan ha. Det har också samverkan med andra professioner som arbetsterapeut, sjukgymnast och sjuksköterska. Samtliga informanter berättar att arbetet är

mycket varierande, man vet aldrig vad som kommer att ske under dagen. Trots att det är ett varierande arbete så upplevs det ändå begränsat, mycket beroende på vilken funktionsnedsättning som brukaren har och då anpassas dagarna efter det. Informanterna uttrycker också att de absolut inte får ta över brukarens rätt till självbestämmande, fastän han/hon inte kan använda sina kroppsfunktioner och det är något som framkommer i intervjuerna och en av informanterna uttrycker:

Vi är brukarens minne, ögon, armar och ben men vi får absolut inte ta över för att det är ju inte vi. Vi får inte slappna av heller utan måste alltid vara beredda.

Informanterna berättar att de saknar riktlinjer och att det borde finnas mer direktiv hur en del arbetsuppgifter ska utföras, och en av informanterna menar att arbetsledaren är mer noggrann med att informanten inte arbetar övertid och uttrycker: *Nej det finns inte det utan det är väl mer det här om man går över tiden, arbetstider och sånt.*

Enligt informanterna är det mycket psykologi i det här arbetet och man bör också vara pedagogisk. Assistenterna måste själva ta beslut då brukaren inte kan göra det själv på grund av funktionsnedsättningen och enligt informanterna stöter de ofta på etiska dilemman om självbestämmande. En av informanterna säger att *de är som mammor och utför sysslor som inte ingår i deras arbetsuppgifter som till exempel brukarens ekonomi eller koppla sladdar till tv och digitalboxen.* När brukarens minne sviker känner assistenterna att de måste hjälpa till med att betala räkningarna. Ett annat exempel som assistenterna har berättat om är när brukaren deltar i ett föreningsmöte där mat ska tillagas till deltagarna så förväntas de att assistenterna ska göra det till alla som deltar. De får höra... *de där är ju hans/hennes assistenter så de får bre smörgåsar.* De menar då att assistenterna ska göra det till samtliga deltagare och det är inte deras arbetsuppgifter. Det framkom också att man måste vara flexibel i arbetet och att de upplever att de ofta blir bortglömda och är ”osynliga”. Vi tycker oss se att det finns en saknad hos personalen då de inte träffar sin arbetsledare så ofta och därmed inte kan få det stöd som de kanske så väl skulle behöva. Informanterna menar att det är distans mellan anställda och arbetsledaren. Arbetsledare som inte befinner sig på assistenternas arbetsplats kan tyvärr inte se och uppmärksamma sin personal. En av informanterna säger:

Jag önskar att man skulle bli sedd och bekräftad av sin arbetsledare och jag förstår att det kan vara svårt då man arbetar i någon annans hem

En del av arbetet kan innebära stress, eftersom en del personliga assistenter inte vågar eller är rädda att lämna brukaren utan tillsyn. Det finns en oro att brukaren kan göra sig illa och det skapar stress hos assistenterna. De måste ha ständigt uppsikt över brukaren så att han/hon inte ramlar eller försöker ställa sig upp för att gå eftersom brukaren inte har den förmågan.

En av informanterna säger:

Helt plötsligt hittar man honom stående mitt på sovrumsgolv, han kan inte gå själv, så man kan ju inte lämna han riktigt man måste ha ett halvt öga på honom.

Informanterna berättar att man också kan ha roligt på arbetet om man är överens med sin brukare. Att kunna vara öppen och flexibel är viktiga egenskaper som en personlig assistent måste ha enligt informanterna. Det stämmer överens med Dehlin (1997) som skriver att flexibilitet är en av de viktigaste egenskaper som personliga assistenter bör ha. Författaren menar vidare att det ställs krav på att brukaren och den personliga assistenten bör trivas tillsammans och fungera med varandra. Brukaren avgör vem som ska utföra personlig assistans hos honom/henne. Enligt Gynnerstedt (2004) är det en viktig del i Independent Living rörelsens ideologi, där de tydliggör att människors med en funktionsnedsättning har rätt till självbestämmande, lika villkor och självrespekt.

6.1 Självbestämmande

Enligt Meeuwisse, Sunesson och Svärd (2002) är det viktigt att integritet och värdighet handlar om självbestämmande och frihet, rätten att brukaren ska ha inflytanden över sitt eget liv. Det var ett av målen med LSS, att stärka den enskilde individens självständighet och möjligheter till självbestämmande och personlig assistans kan ge den friheten att själv kunna bestämma över sin egen livssituation (Andén, et al 1995). Wikström (2005) skriver att rätten till självbestämmande inte är preciserat i lagtexten. Under några av intervjuerna framkommer att brukaren inte alltid vet sitt bästa då de fysiska och psykiska förmågorna är nedsatta. Då måste assistenterna ta över för att undvika olyckshändelser och då fungerar inte alltid rätten till självbestämmande. Det kan vara i en sådan situation som att brukaren tror att han kan gå, för det har han kunnat tidigare och reser sig upp med fara för sitt eget liv. Ett annat exempel på självbestämmande, som informanterna ger kan vara då brukaren absolut vill gå på bio med de personliga assistenterna. Assistenterna vet att brukaren kommer att somna efter halva biofilmen, men eftersom det är brukaren som bestämmer så blir det så. Det kan tyckas onödigt att betala för en bio film när *man sover sig igenom halva filmen*, som en av informanterna uttrycker det. Vem ska bestämma hur, när, var och vad som ska utföras? Det är både den

personliga assistenten och brukaren som bör ta ansvar att servicen blir utförd på rätt sätt. I en av intervjuerna framkommer att brukaren kan be sina assistenter att de ska komma med idéer om vad som ska göras under dagen. En viktig aspekt är då att de trivs ihop och att de känner sig trygga med varandra, det ger en god grund där två människor samarbetar. En av informanterna säger:

Brukaren bestämmer vad som ska göras. Vi diskuterar hjälpmedel tillsammans och ser vad som fungerar bäst. Viktigt i yrket att vara öppen och rak med brukaren.

Wikström (2005) menar att begreppet självbestämmande kan varieras och tolkas utifrån situationen och att se människan som självständig är mer en abstraktion än något som förekommer i verkligheten (ibid.). Syftet med LSS är att förstärka en persons potential att leva ett självständigt och oberoende liv och en persons har mycket goda möjligheter till inflytande och självbestämmande över sin livssituation om det finns ett stöd i form av personlig assistans (Larsson, 2004).

6.2 Empowerment

Empowerment är ett begrepp som används bland annat inom socialt arbete. Meeuwisse, Sunesson och Swärd (2006) skriver att begreppet empowerment betyder att man har kontroll över det egna livet och att själv kunna bestämma över sin livssituation. Som en del av empowerment nämner författarna att deltagande är en viktig faktor och ett förhållningssätt som sätter brukarens integritet i fokus. Författarna skriver om motsatsen till empowerment är paternalism. Begreppet paternalism innebär att någon annan fattar en persons beslut, att individen har få alternativ och att dess handlingar begränsas och att ett godkännande som en anledning kan vara att det är för personens eget bästa. Brechin, Brown och Eby (2002) menar att analysen av begreppet empowerment är en grundläggande paradox om rättigheter.

To empower someone else implies something which is granted by someone more powerful to someone who is less powerful a gift from power made from a position of power... Those people who say they are in the business of empowering rarely seem to be giving up their own power they are usually giving up someone else's and they may actually be increasing thier own (s.40).

Enligt Blennberger (2005) är empowerment ofta huvudtema för socialt arbete. Tanken är att människor ska finna sina egna resurser och på så sätt agera efter det. Brunt & Hansson (2005) menar att empowerment har en mångfacetterad betydelse och som med olika innebörder brukats i både vård och socialpolitiska sammanhang. Det finns ingen bra svensk översättning

på begreppet empowerment. Författaren skriver också att finns flera dimensioner i empowerment, detta är förenat med att individen har makt och kontroll över sin egen livssituation. Det som förenar är att man betonar två generella dimensioner och det är den *psykologiska dimensionen* som innebär vilken självuppfattning individen har och en *social handlingsorienterad dimension* som betyder att individen har *mak*t och kontroll, *delaktighet och inflytande både över den egna livssituationen och den vård och stöd man är i behov av* (s.74.).

6.3 Arbetsplats – någon annans hem

Fagerlund och Frisk (2003) skriver att man inte får glömma att arbetsplatsen är brukarens hem och som personlig assistent ska man inte hamna i det perspektivet att brukaren bor på ens arbetsplats. Författarna skriver vidare att när arbetet börjar hos en brukare kan det vara bra att komma överens om rent praktiska regler, speciellt när det gäller arbetsmiljön.

Det framkommer i intervjuerna att assistenterna är medvetna om att arbetsplatsen är någon annans hem och att de vill respektera brukarens integritet. De fyra assistenter som arbetar på samma arbetsplats bad brukaren om att de kunde få låna ett mindre förvaringsutrymme till sina ägodelar. Assistenterna som intervjuats berättar att det är brukarens hem och att det är viktigt att inte glömma sina privata ägodelar och att man plockar efter sig och tar med sig det man äger när man går hem samt visa dokument som hör till arbetet. En av informanterna berättar:

Vi vill absolut inte att brukaren ska se vilka papper som finns och speciellt mappen där det står vad man ska göra vid dödsfall. Brukaren känner sig utpekad och kränkt på det sätt att det finns instruktioner för oss vad vi ska göra om han/hon dör.

Vår uppfattning är att assistenterna vill vissa hänsyn och att det skulle kännas olustigt för dem om brukaren skulle få kännedom om dokumenten som innehåller bland annat information om hur assistenterna skall handla vid ett dödsfall.

Brukaren som har omfattande funktionsnedsättningar är i behov av hjälpmedel, detta innebär stora förändringar i hemmiljö. I en av intervjuerna framkommer det att brukaren uppfattar hjälpmedel som arbetsredskap för de personliga assistenterna men att assistenterna inte känner sig bekväma, speciellt när de ska använda brukarens toalett. De berättar att de ofta städar och skurar golvet där. En av informanterna uttrycker sig så här:

Det är en toalett som vi alla använder, man kan komma in i diskussion med brukaren där han/hon undrar varför vi skurar den så ofta. Vi säger att vi går på den toalett och vi vill ha det rent

Intervjupersonerna framför att deras arbetsplats är brukarens hem och att de respekterar och förstår att det är hans/hennes livsområde men, de vill påpeka att de också har en roll där. Det framkommer att de ofta känner sig i vägen speciellt när brukaren får besök hemma hos sig. Informanterna säger att de hjälper brukaren att ta fram fika till dennes gäster och att de sedan går undan till sovrummet men det är svårt att gömma sig på grund av att lägenheten är liten. Brukaren och hans/hennes gäster vill vara ifred och prata och de personliga assistenterna säger att de har ingenting med det att göra och att det inte har någon betydelse för dem.

6.4 Intima situationer och bemötande

Som tidigare nämnts är personlig assistent ett kvinnodominerat yrke. Gough (1994) skriver att personliga assistenter också utför intima arbeten och att det ställs krav på assistenterna, krav på att inte känna sig generad för nakenhet som kan vara ett problem för båda parter. Fagerlund och Frisk (2003) skriver, att vara nära en människa kräver självkänedom och självinsikt och att man bör vara medvetna om känslor och att människans kroppsspråk förmedlar mycket. Alla dessa tecken som vi visar via vårt kroppsspråk uppfattas av de människor som finns i vår närhet. Informanterna talar om att det kan vara svårt att hjälpa brukaren vid toalett besök, dusch och ombyte av underkläder, speciellt när man är ny i yrket. Den manliga brukaren kan också uttrycka sina känslor angående kvinnor. En av informanterna säger:

Då vi gick till badrummet för att duscha sa jag till honom att han ska hålla sig ordentlig i gåbord då säger han att han gärna kan hålla i något annat. Han skulle bara våga

Informanterna berättar också att brukaren ofta pratar om sex och samlevnad, och ibland känns det olustigt. Det är en genant del av arbetet och en del av informanterna uttryckte att de inte alltid vet hur de ska agera. Det är inget assistenterna vill prata med brukare om för att det är för känsligt. I en sådan situation väcks många etiska frågor hos assistenterna och de påpekar igen att de saknar riktlinjer speciellt när det gäller intima situationer. Tankarna väcks när det kommer en ny vikarie som aldrig förr arbetat hos brukaren och måste utföra vissa arbetsuppgifter som kan kännas obehagliga. Blyghet och osäkerhet är de första reaktionerna bland personliga assistenter som är nyanställda och här önskar de stöd från sin arbetsledare. Angående intimitet gäller det att vara professionell och att respektera brukarens behov och att

assistenterna bör vara medvetna om sina egna känslor (Fagerlund & Frisk, 2003). Det handlar om respektfullt bemötande av varje individ och att människor utvecklas, växer inom sig och mår bra. Personliga assistenter måste ha i tankarna att relationen till brukaren aldrig kan vara jämlik och ömsesidig och det är på grund av att brukaren är i en beroendeställning, brukarens behov måste alltid gå före assistentens (ibid.).

6.5 Fysisk arbetsmiljö

Arbetsmiljöverkets rapport (2002:5) om personliga assistenternas arbetsmiljö visar att det ska vara klart för personliga assistenter vem i deras organisation som ansvarar för att förebygga risker i arbetet. Arbetsgivaren har ansvar och skyldighet att informera personalen om hur man förebygger olycksfall i arbete (Göthson & Karlström, 1994). Arbetsgivaren ska också se till och ta hänsyn till alla förhållanden som kan påverka den fysiska eller den psykiska hälsan. En av informanterna säger:

Utgångspunkten är ju den här personens vad händer i dag? Vad behöver han hjälp med? Det fysiska kan vara tufft men det är det mentala som är jobbet att alltid liksom tro att nu kan vi det här så är det ju i möten med människor.

Det framkommer i intervjuerna där de personliga assistenterna arbetar två och två att det är tillfredsställda med arbetssättet då den fysiska miljön är tung och att de har hjälpmedel som underlättar mycket. Även om brukaren helst inte vill använda hjälpmedel på grund av att han/hon inte tror att det behövs och att de personliga assistenterna kan förflytta brukaren utan hjälpmedel. Enligt informanterna känner sig brukaren förolämpad och vill inte acceptera sin funktionsnedsättning, då det saknas sjukdoms insikt hos personen. Assistenterna talar om att det är ständiga diskussioner med brukaren angående hjälpmedel och de försöker på allra bästa sätt framföra hur viktigt det är med hjälpmedel. En av informanterna säger:

Vi säger till brukaren att det är bäst att vi använder hjälpmedel, då slipper vi rygg skador eller andra skador. Det viktigaste är med hjälpmedel att det är en säkerhet och trygghet för både oss och brukaren

Enligt Göthson och Karlström (1994) är det viktigt att man tänker på att man arbetar i någons hem och att det krävs hänsynstagande från både brukaren och assistenterna. Författarna skriver att personliga assistenter bör ha tillgång till alla hjälpmedel som behövs i brukarens hem och att det är arbetsgivarens skyldighet att se till att det finns.

6.6 Psykosocial arbetsmiljö

Den psykiska miljön kan vara svår beroende på vilken funktionsnedsättning personen har. Det framkommer i en del intervjuer att det blir många och långa diskussioner om allt möjligt och att brukaren upprepar samma sak om och om igen och detta är på grund av försvagat närminne. De fyra assistenter som arbetar hos en och samma brukare berättar att han/hon bor ensam och det har blivit som att det är assistenterna som är hans/hennes familj. De får ofta ta det tunga psykiska ansvaret då brukaren inte mår bra och kan skylla det på assistenterna. I en sådan situation undrar de ofta hur det ska agera. Det som känns psykiskt tungt för assistenterna är att de vet om att brukarens hälsa försämras, men att brukaren själv delvis inte är medveten om det. En av informanterna säger: *Varför det är jobbigt, han inser ju att det är ytterligare ett steg till försämring.* Assistenterna är glada för att det har möjlighet att arbeta i par, de kan avlösa och stötta varandra, gå in i ett annat rum och hämta andan. Ibland kan brukaren enligt assistenterna lyssna på en av dem och ignorera vad den andre säger och det går inte att föra ett samtal över brukarens huvud. En av informanterna uttrycker sig så här: *Det går ju inte att ta en diskussion när han är så där heller då är det bara att lägga ned tills han har lugnat ned sig.* En annan informant säger: *I det här yrket behöver man fingertoppskänsla.*

Informanterna berättar att det som sker under arbetstid är sekretessbelagt och de är medvetna om att de inte kan prata om brukaren eller hans liv. De upplever det svårt att de inte har möjlighet att få prata av sig ordentlig till exempel med sin arbetsledare eller en arbetskamrat. Informanterna önskar handledning och hjälp av sin arbetsledare i de situationer som kan kännas besvärliga och de ställs ofta inför svåra situationer och har olika förutsättningar att hantera dessa. Det finns inga regler som kan ge snabba och enkla lösningar på hur man löser ett problem. Många använder sig av sina livserfarenheter och sunt förnuft. I en studie gjord av Socialstyrelsen (2005) visar det sig att många assistenter upplever sitt arbete som psykiskt påfrestande. Det framkommer att osäkerhet, konflikter med brukare och anhöriga, känslor av medlidande för brukaren är påfrestande och att de har en arbetsam hjälparroll. I studien kan man också läsa att assistenterna kan utveckla olika strategier att använda sig av som sin inlevelseförmåga, miljöombyte och att förbättra sin framförhållning.

De problem som uppstår försöker assistenterna lösa själva i den mån de kan. På helgerna har de inte möjlighet att nå sin arbetsledare och då tar en del av dem egna initiativ att ringa till en arbetskamrat för att kunna få lite råd om hur man ska agera i vissa situationer. Informanterna säger att de vore bra att träffas lite oftare tillsammans för att prata igenom speciella händelser.

Det finns enligt informanterna kommunikationsproblem med brukare, anhöriga och arbetsledaren, som påverkar den psykosociala arbetsmiljön.

6.7 Kommunikation

Assistenterna har kontinuerlig kommunikation med brukarna, då det är av stor vikt att man tänker sig för hur man kommunicerar för att exempelvis undvika missförstånd. Eftersom en stor del av arbetstiden sker i hemmet hos brukaren blir assistenterna insatta i många känsliga frågor. I en del av intervjuerna framkommer det att informanterna söker alla möjliga vägar för att kunna kommunicera på bästa sätt. Kommunikationen mellan assistenterna och brukaren fungerar för det mesta, men ibland stöter arbetsuppgifter med brukarens uppfattningar ihop. Orsaken till detta beror delvis på den funktionsnedsättning som brukaren har, att det kan vara närminnet som sviktar. De gäller då för assistenterna att tala tydligt och förklara olika händelser som skett i nutid detta utan att förolämpa brukaren, då närminnet är försämrat. En av informanterna säger:

Det arbetsledaren stöter sig på är att det är brukaren som ska bestämma. Det funkar ju inte, förut har brukaren kunnat det och det vet arbetsledaren om, det kan han inte nu. Då hamnar vi i en gråzon.

Granolund Olsson (1988) menar att kommunikation är överförande av ett budskap från en person till en annan. Kommunikation kan innebära att en person kan kommunicera på många olika sätt genom att på ett omedvetet eller medvetet sätt överföra ett budskap där mottagare omedvetet eller medvetet uppfångar det och gör sin egen tolkning av informationen. Funktionsnedsättningen är ofta ett hinder för kommunikation och assistenterna är införstådda med det och försöker vara lyhörda. Vid en av intervjuerna som arbetar ensam framkommer det att det ibland uppstår feltolkningar från brukarens sida som gör att assistenten känner sig misstrodd. Vid sådana situationer upplever en av informanterna att hon kan vända sig till sin arbetsledare för att få stöd och handledning med sina funderingar. Hon uttrycker sig så här: *Hon ger ju mig allt stöd och hon litar på mig till 100 %.*

Enligt Grönkvist (2004) är kommunikationen ett språk och används för att kommunicera med varandra. Vi kan kommunicera verbalt via ord och handling eller med hjälp av kroppsspråket, men vi kan också välja att inte medla alls eller att underlåta oss att göra en handling och då är detta också en kommunikation. Heap (1995) skriver att människor förfogar över ett omfattande kommunikationsmedel med språket. Vi ger tecken och förmedlar vad *vi känner, tycker och vill med tecken, ansiktsuttryck kroppsrörelser, gester, hummande– ett brett*

spektrum av icke verbal och halvverbal kommunikation som ett tillägg till vårt ordamässiga språk (s.30).

6.8 Anhöriga

Det finns upplevelser hos intervjupersonerna att det är lite speciellt att arbeta i någon annans hem, speciellt om man arbetar ensam som assistent. Har brukaren familj är det många att ta hänsyn till och det är inte ovanligt att det kan uppstå motsättningar mellan de anhöriga och assistenten. Dehlin (1997) beskriver att det kan uppstå problem med brukarens anhöriga då de kan övervaka brukarens dagliga liv vare sig de bor tillsammans eller inte. Två av informanterna har direkt kontakt med anhöriga. En del av assistenterna säger att det är svårt när anhöriga har synpunkter på hur de utför sina arbetsuppgifter. Det framkommer även att informanterna som har kontakt med anhöriga tycker att det borde finnas gränser på hur de anhöriga ska bete sig. En säger att det är de anhöriga som bestämmer vad brukaren ska äta även om maten inte är omtyckt och brukaren inte kan föra sin egen talan eller har medicinskt behov av att äta just det. Brukaren kan grimasera och vrida bort huvudet när assistenterna försöker ge vissa maträtter som han eller hon inte tycker om. En av informanterna som arbetar ensam säger:

Jag upplever det som att genom att jag då arbetar ju i hemmet hos en familj så är det ju väldigt speciellt, så upplever jag att det är lättare än dom gångerna jag jobbar då kanske på eftermiddagen, kväll då familjemedlemmar finns närvarande och helger är de också närvarande, det blir komplicerat på något sätt. Det är mycket lättare för mig att ta hand om den här brukaren, då man är ensam med vederbörande än när det finns anhöriga i närheten.

Informanterna som arbetar med brukaren som har sina anhöriga nära upplever att de inte kan utföra sitt arbete på det sätt som de vill och kan. Svåraste är när brukaren inte kan föra sin egen talan då anhöriga tar över och bestämmer det mesta. Assistenterna känner att en del av de anhöriga saknar tillit till dem när de ska utföra sitt arbete och Dehlin (1997) menar att det inte är enkelt för en anhörig att lita helt på att den personliga assistenten utför sitt arbete på bästa sätt. Författaren skriver också att de anhöriga känner brukaren bäst och kan bidra med mycket information, speciellt till en personlig assistent som är ny i sitt yrke.

De informanter som inte har nära kontakt med anhöriga talar om att i vissa situationer vore det bra om de kunde finnas tillgängliga, speciellt då brukarens minne sviker. De kan vara allmänna saker som man undrar över och vill kunna ha råd av en anhörig. Fagerlund och Frisk (2003) skriver att anhörigas frånvaro kan påverka personliga assistenters arbete och att det är

svårt att få information som kan hjälpa dem i sin yrkesutövning och att förstå brukarens livssituation. Författarna menar att anhöriga har stort betydelse och är en resurs för personalen inom allt arbete med människor med funktionsnedsättningar.

6.9 Arbetsledaren

I en del av intervjuerna framkommer det att kontakten med arbetsledaren kunde vara bättre och att de önskar sig mer stöd och handledning än de har. Assistenterna talar om en önskan om att få träffa arbetsledaren oftare än vad de gör, det uttrycker att det skulle kännas bättre om arbetsledaren kunde ringa ett spontant samtal och fråga dem hur de har det på sin arbetsplats. De säger att istället för att ge oss julklappar skulle de uppskatta en träff tillsammans i all enkelhet, med en kopp kaffe och en pratstund. Assistenterna berättar också att de träffar arbetsledaren en timme per månad och att det är alldeles för lite. Samtidigt förstår de att arbetsledaren har mer personal att tänka på och har press från sina överordnade chefer. Enligt Socialstyrelsen (2005) är arbetsplatsträffar, handledning och utbildning viktiga element och föreslår åtgärder för att de personliga assistenterna i vissa situationer ska känna att de får stöd i att skapa ett professionellt förhållningssätt. En av informanterna säger: *Det är en frånvarande chef. Jo så är det inom personlig assistans.*

Informanterna berättar att när de får kontakt med arbetsledaren och ber om stöd så ställer hon upp så gott det går men de önskar sig riktlinjer. Selander & Selander (1989) skriver att arbetsledarens uppgift är bland annat att se till att kunskaper om hur arbetet ska utföras på arbetsplatsen ska förmedlas till personalen. Det handlar om arbetsmiljö, fördelning av arbetsuppgifter, befogenheter, skyldigheter, sekretess, struktur, mål och yrkesrollen. Silfving och Sjöberg (1993) skriver att arbetsledaren måste se ledarrollen med personalens ögon och kunna skapa förutsättningar så att personalen ska klara av att nå uppsatta mål, uppleva arbetsglädje och meningsfullhet i sitt arbete. Arbetsledarens uppdrag och skyldighet är också att förhindra olycksfall på en arbetsplats och att se till att assistenterna får en trygg arbetsmiljö, både fysiskt och psykiskt (Arbetsmiljöverket, 2002:5).

6.9.1 Handlednings betydelse för personliga assistenter

Tveiten (2003) skriver att handledning är mer än bara ord, det är en överblick för att ge förståelse och helhetssyn till människa. Författaren menar också att handledning är ett pedagogiskt verktyg som förmedlar yrkeskunskap och yrkeserfarenhet till en annan person. I

en del av intervjuerna framkommer det att de önskar sig mer handledning av sin arbetsledare än vad de har nu och en av informanterna säger:

Önskar att vår arbetsledare säger till oss vad vi kan göra och förbättra på vår arbetsplats, men det är många som har tråkig på sina arbetsplatser.

De intervjuade tyckte att det är viktigt att få handledning speciellt då man arbetar med människor. De talar om att det ofta uppstår situationer där de känner sig osäkra och menar att det finns *stunder då man inte ens kan tänka så klart så man vet va man ska göra*, som en av informanterna uttrycker sig.

Från ovanstående citat kan man tolka att det borde finnas tillgängliga personer som assistenterna kan vända sig till. Informanterna berättar att de alltid kan ringa till arbetsledaren när hon/han befinner sig på arbetet men efter kl.16.00 på vardagar och på helgerna har de inte den möjligheten. När det uppstår en situation som de inte kan lösa själva till exempel på kvällar och helger brukar assistenterna ringa till sina arbetskolligor. Många gånger kan det vara för att få bekräftelse att man inte har gjort fel eller bara få råd. Då den psykosociala arbetsmiljön är tung så tycker informanterna att det kan vara skönt att prata av sig. En av informanterna uttrycker sig så här:

Det är mycket viktig för oss, bara at få bolla om en fråga och prata av sig är redan en lättnad. Man får inte alltid ett svar när man bollar med varandra men man kan komma fram till en lösning.

En annan av assistenterna säger:

Positivt: Att bli sedd och bekräftad jag förstår jag förstår att det är svårare på en sådan arbetsplats i någon annans hem, man kan satsa på studiedagar, utbildningar lämna oss inte ensam.”

Från ovanstående citat kan man tolka att finns ett behov av att prata av sig om sina reflektioner, känslor samt stödja varandra i arbetet. Det framkommer i en av intervjuerna att informanterna ger stöd och lyssnar på varandra så gott det går, men att det inte alltid blir så konstruktivt då man inte har kunskap om hur man ska handskas med situationen. Assistenterna bekräftar att om de inte har någon att prata med så går de och grubblar över problemet och känner dåligt samvete. Enligt Selander & Selander (1989) är det viktigt att ha en förmåga att lyssna uppmärksamt på dem man arbetar tillsammans med. Det är också ett

sätt att kunna kommunicera med sina medarbetare. Författarna skriver vidare att ömsesidigheten och en givande kommunikation i en handledningssituation är viktig. Silfving och Sjöberg (1993) menar att tydlighet och raka budskap är viktiga i handledning och att handledaren på ett kompetent och fattbart sätt förmedlar sina idéer till sin personal. Otydlig och obegriplig handledning som medför oklarhet kan skapa onödiga konflikter.

Informanterna berättar att de har fått en pärm på arbetsplatsen med informationsblad där det finns instruktioner om vad de till exempel ska göra vid dödsfall och det har blivit en lättnad för dem att veta hur de ska agera. Denna pärm har assistenterna fått av arbetsledaren, så det har blivit ännu mindre direktkontakt med henne/honom. Det är inte det assistenterna egentligen önskar sig utan tvärtom, de önskar tätare kontakt med arbetsledare och om det inte går med fysisk kontakt går det bra via telefon. Informanterna uttryckte att handledningens effekt skulle ge dem trygghet i yrkesutövningen, eftersom den inte bara är att få ett svar på frågor det är också ett sätt att prata av sig. Assistenterna betonar att handledning är meningsfull och speciellt när de kan få nya idéer och förslag. Enligt Larsson & Larsson (2004) finns en önskan hos assistenter att kunna ventilera sina känslor och en av intervju personerna upplevde att eftersom hon arbetar i någon annans hem så fanns det ingen hon kunde prata med.

6.9.2 Personalens behov av ökad kunskap

Det framkommer också att assistenterna önskar sig mer utbildning, de säger att kunskap kan hjälpa dem att utföra arbetet på ett bättre sätt. Det finns olika områden som personalen önskar sig kunskaper om exempelvis hur hjälpmedel fungerar, djupare kunskap i etik, integritet, respekt, brukarens sjukdom och funktionsnedsättning, om hur man drar gränser, handledning, lagar och vad assistans yrket är. En av informanterna uttrycker:

Jag tycker att vi behöver mer kunskap, för att det kommer hela tiden något nytt, man måste uppdatera sig hela tiden och sen man har med sig en hel del saker med sig i ryggsäcken.

Informanterna tycker att det är alldeles för lite uppdatering om yrkets innebörd. För inte så länge sedan deltog en del av dem i en utbildning som arbetsgivaren anordnade. De gick igenom och fick mer kunskap om olika funktionsnedsättningar och hur olika sjukdomsförlopp kan se ut samt en djupare förståelse om brukarens livssituation. Det framkom även att assistenterna uppskattade utbildningen och vill gärna delta i flera. De berättade att det fick

svar på många frågor och lärde sig mönster i brukarens beteende och vilken effekt sjukdomen kan ha på kroppen. Några av assistenterna framförde sina önskemål till arbetsledaren och på fråga om de tycker att det är viktigt med utbildning svarade en av dem:

Helt klart att utbildningen är bra och viktigt, och det har vi sagt till vår arbetsledare att det är viktigt att ge oss utbildning än handduk i present.

Informanternas önskan var att arbetsledaren ska förstå deras yrkesroll och att det ska finnas en ömsesidighet i förståelsen. Informanterna tror att kommunen saknar pengar till utbildning för de anställda.

7. Sammanfattning

I studien om insatsen personlig assistans framkommer att yrkestiteln personlig assistent är bred. Den personliga assistansen måste anpassas efter varje enskild individ och dennes behov. Assistansen ska göra det möjligt för personer med en eller flera funktionsnedsättningar att leva sitt liv på ett bra och meningsfullt sätt. I yrkets utövning är det viktigt att det framgår vad som är brukarens och dennes personliga assistents skyldigheter och rättigheter.

Informanterna beskriver sitt yrke som intressant, spännande, meningsfullt, givande och stimulerande och att det har frihet i sin yrkesutövning. Samtidigt beskrivs det också som ett svårt yrke där det ställs höga krav, kvalitet och flexibilitet, man kan utifrån deras berättelse tolka att det saknas status på yrket och att de ofta känner sig ensamma och ”osynliga”.

Kommunikationen mellan brukaren och dennes assistenter kan vara komplex, då funktionsnedsättningen ofta är ett hinder för att kommunikationen ska löpa fritt. Det kan uppstå situationer som brukaren feltolkar och som gör att assistenten känner sig misstrodd, det och motsättningar med brukarens anhöriga upplevs som psykiskt betungande och arbetsmiljön inte känns tillfredsställande. Den fysiska delen av arbetet är inte lika betungande på grund av att det finns hjälpmedel och att informanterna som arbetar i par hjälps åt med tunga lyft. De berättar med glädje om den möjlighet de har att arbeta i par och att det är till stor hjälp att vara två både då det gäller den fysiska och psykiska arbetsmiljön. Fast alla var inte eniga om detta då det även framkom att det blivit mindre fokus på brukaren då två assistenter arbetar samtidigt hos samma brukare.

Informanterna nämnde att de kan uppstå situationer då de anhöriga tar över assistenternas arbetsuppgifter och utgör ett hinder i utförandet av dem och att det kan vara påfrestande. De kan bli tillsagda av de anhöriga om hur det ska utföra sitt arbete och det upplevs som ett problem av en del assistenter. Samtidigt önskar en del assistenter mer kontakt med de anhöriga för att kunna förstå brukarens livsvärld bättre.

De flesta av intervjupersonerna ansåg att de saknar utbildning inom hjälpmedel, olika sjukdomar, etik, integritet, lagar och handledning och de anser också att det är viktigt att få utbildning om brukarens funktionsnedsättning.

Intervjupersonerna som inte har samma arbetsledare var eniga om att de har för lite tillgång till handledning och att de saknade direkt kontakt med sina arbetsgivare. Det visas tydligt att de som arbetar som personliga assistenter hjälper varandra i handledningen utan arbetsledarens hjälp. Informanterna talar om vikten av och behovet att få uttrycka sina känslor när det uppstått en svår arbetssituation och det önskar sig mer tid för personalträffar med arbetsledaren. De önskar sig även mer förståelse, ömsesidighet, stöd, handledning och att det skulle vara enklare att få tag på arbetsledaren när det uppstår situationer i arbetet som kan vara svårhanterliga. En del av informanterna reflekterade över hur betydelsefullt det är med handledning i yrkesutövningen och att det är lika viktigt att ha tillgång till sin arbetsledare.

Referenser:

- Andén, G., Claesson, Wästberg, I. & Ekensteen, V. (1995). *Personlig assistans*. Täby: Larssons förlag.
- Arbetsmiljöverkets rapport (2002:5). *Personliga assistenters arbetsmiljö, ett riskövergripande projekt*.
- Bengtsson, H., & Gynnerstedt, K. (2003). *Assistansreformen i politik och förvaltning*. Malmö: Infografen.
- Bladini, K. (2004). *Handledning som verktyg och rum för reflektion*. Karlstad: Universitetstryckeriet.
- Blennerberger, E. (2005). *Etik i socialpolitik och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Brechin, A., Brown, H., Eby, M.-A. (2000). *Critical Practice in Health and Social Care*. United Kingdom: T.J International, Padstow, Cornwall.
- Brunt, D., & Hansson, L. (2005). *Att leva med psykiska funktionshinder – livssituation och effektiva vård- och stödinsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Dehlin, A.-M. (1997). *Personlig assistent - rättighet, ett yrke*. Lund: Studentlitteratur.
- DS 2001:72. *Rekrytering av personliga assistenter*. Stockholm: Departement serie.
- Forsman, B. (2002). *Vetenskap och moral*. Falun: AIT Falun.
- Granlund, M., & Olsson, C. (1988). *Kommunicera Mera Ett kursmaterial -teoribok*. Stockholm: Modin –tryck AB.
- Gough, R. (1994). *Personlig assistans- en social bemästringsstrategi*. Stockholm: OFTA grafiska AB.
- Grönkvist, G. (2004). *Handledning inom vård och omsorg ur ett psykosocialt perspektiv*. Växjö: Grafiska punkten.
- Gynnerstedt, K. (Red). (2004). *Personlig assistans och medborgarskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Göthson, E., Karlström, E. (1992). *Social Omsorg, kompetens och utveckling*. Stockholm: Liber.
- Heap, K. (1995). *Samtal med äldre*. Stockholm: Liber Utbildning AB. Sid. 30.
- Hellevik, O. (1997). *Forskningsmetoder i sociologi och statsvetenskap*. Borås: Natur och Kultur

Holme, L. (2000). Begrepp om handikapp. I: Magnus Tideman (red). *Handikapp - synsätt, principer och perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Holme, I.-M., Solvang, B. (1996). *Forskningsmetodik- om kvalitativa o kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Hugemark, A., Wahlström, K. *Personlig assistans i olika former –mål, resurser och organisatoriska gränser*. Stockholm: AWJ-tryck AB. FoU-rapport 2002:4

Hugemark, A. (2004). *Med rätt att bestämma själv? – ”exit”, ”voice” och personlig assistans*. Lund: Studentlitteratur.

I: Kerstin Gynnerstedt. (Red). *Personlig assistans och medborgarskap*. Lund: Studentlitteratur. Sid. 101.

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*. Lund: Sociologiska institutet

Meeuwisse, A., Sunesson, S. & Awärd, H. (2002). *Socialt arbete – en grundbok*. Fallköping: Natur och kultur.

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

Selander, U.-B., & Selander, S. (1989). *Professionell handledning*. Lund: Studentlitteratur.

SFS (1993:387). *Lag om stöd till vissa funktionshindrade*. (LSS).

SFS (1993:389). *Lag om assistans ersättning*. (LASS).

Silfving, G., Sjöberg, S. (1993). *Handledning i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.

Socialstyrelsen. (2003). *Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa*. Stockholm: Socialdepartement.

Socialstyrelsen. (2005). *Personlig assistans – En inventering av forskningsläget*. Stockholm: Socialdepartement.

Socialstyrelsen. (2007). *Personlig assistans som yrke*. Stockholm: Socialdepartement.

SOU (2004:107). *Översyn av personlig assistans för vissa personer med funktionshinder*. Stockholm: Socialdepartement

Tveiten, S.(2003). *Yrkesmässig handledning - mer än bara ord*. Lund: Studentlitteratur.

Wikström, E. (2005). *Inflytandets paradoxer - Möjligheter och hinder för självbestämmande och inflytande i hemtjänsten*. Växjö: Växjö universitet. Institutionen för samhällsvetenskap.

Bilaga

(Bilaga 1)

Luleå Tekniska Universitet
Institution för arbetsvetenskap
Sociala omsorgsprogrammet

2007-11-12

Överenskommelse i samband med intervju:

Intervjuare:

Intervjuperson:

Datum för intervju:

Allmänna villkor

Intervjupersoner kommer att aidentifieras vid utskriften. Inspelning av intervju kommer att raderas så fort intervjuare har skrivit färdigt sin rapport. Ingen annan än intervjuare kommer att avlyssna på inspelade band. Intervju personer kan avbryta intervju om de inte vill fortsätta med att vara med i undersökningen eller svara på frågor.

Särskilda villkor:

Underskrifter

..... den

.....

.....

Källa (Forsman, 2002. s.11)

Bilaga

(Bilaga 2)

Luleå Tekniska Universitet
Institution för arbetsvetenskap
Sociala omsorgsprogrammet

2007-11-19

Informationsbrev angående examensarbete

Syfte med studie är att belysa personliga assistenternas arbetssituation och om de har möjlighet till stöd och handledning. För att kunna öka vår kunskap inom området vill vi gärna ta del av personliga assistenternas erfarenheter och vår önskan är att få intervjua dem. Intervjuarna beräknas ta cirka en timme och vår önska är att få spela in samtalet på band. Detta är viktigt för att informationen inte ska falla bort och efter avlyssning och bearbetning kommer bandet att raderas. All information kommer att behandlas konfidentiellt vilket innebär att informationen inte går att härleda till enskilda personer, kommun eller dylikt.

Vi är två studenter som heter Catarina och Nina och läser sista terminen på sociala omsorgsprogrammet vid Luleå tekniska universitet. Vårt sista projekt i vår utbildning är att skriva en C-uppsats som beräknas vara klar i januari 2008 och publiceras på Luleå tekniska universitets hemsida <http://epubl.ltu.se>

Vi kommer att kontakta Er via telefon för att bestämma tid för eventuell träff eller personal möte som vi delvis önskar delta i och presentera vårt arbete och syfte. Har ni några synpunkter eller frågor så är Ni välkomna att kontakta oss.

Med vänliga hälsningar

Catarina Hultmo 070-204 93 13

cathul-2@student.ltu.se

Nina Huotari 070-226 04 94

ninhuo-4@student.ltu.se

Universitetsadjunkt: Lena Widerlund

Bilaga

(Bilaga 3)

Frågeställningar:

1. Beskriv hur du uppfattar ditt yrke och dina arbetsuppgifter, ur både positiva och negativa synvinklar.
2. Vilket stöd och vilken handledning upplever du att din arbetsgivare ger dig som person?
3. Har du någonstans att vända dig om det uppstår problem?
4. Tycker du att det behövs mer kunskap och utbildning i yrket och i sådana fall vad?

