

Vad innebär värdegrund för äldreomsorgen?

En studie om personalens syn på
tillämpning av värdegrund i kommunal
äldreomsorg.

Av: Martin Herranen & Jimmy Rosén

Handledare: Arne Ek

Examinator: Madeleine Sultán Sjöqvist

Abstract

The purpose of this bachelor's thesis have been to depict how staff from four different municipal nursing homes define the concept of value base and how they apply this in their practical work with the elderly. In the study the scientific concepts KASAM and Lee's definition of Empowerment in addition to a problematisation of the value base components have been used to analyze our qualitative interviews. The results of the study showed that there is a consensus among the staff on how to define the value base components. At the same time they gave, however, expression of a complexity in the components and the fact that they may be closely related and in some cases contradictive. The staff saw the components as goals for their work and said that achieving these goals generated a better health and well-being of the elderly. In applying the value base staff talked about two main ways they worked on. These were motivation and activation. The reasoning was that by the residents' own self-determination the staff should encourage them to independence. Activation in turn was related to the staff motivating the elderly. This meant that the residents have contact with their families, their environment as well as participation in activities that staff provided the residents based on the elderly's own wishes.

Sammanfattning

Det övergripande syftet med studien har varit att skildra hur personal på fyra kommunala äldreboenden definierat begreppet värdegrund samt hur de tillämpat den i det praktiska arbetet med de äldre. I Studien har begreppen KASAM, Empowerment samt en problematisering av värdegrundskomponenterna använts för att analysera resultaten av intervjuerna. Resultatet av studien visade på att det finns en enighet bland personalen i hur man definierar värdegrundskomponenter. De gav dock samtidigt uttryck för komplexiteten i att komponenterna kan ha flera betydelser, vara nära besläktade och i vissa fall motsägelsefulla. Personalen såg på begreppen som mål för sitt arbete och menade på att uppfyllelse av målen genererar en bättre hälsa och välbefinnande för den äldre. I tillämpning av värdegrundskomponenterna talade personalen om främst två sätt de arbetade utifrån, motivering och aktivering. Motiveringen innebär att utifrån de boendes eget självbestämmande ska personalen uppmuntra dem till självständighet. Aktivering i sin tur hängde ihop med motivering och innebar att den boende har kontakt med sina anhöriga och sin omgivning likväl som ett deltagande i aktiviteter som personalen försåg de boende med efter deras önskemål.

Keywords: Value base, Elderly care

Ämnesord: Värdegrund, Äldreomsorg

Förord

Efter en lång och intensiv tid av uppsatsarbete så har vi äntligen kunnat se frukten av det vi har åstadkommit. Det har varit mycket frustration och stress på vägen men också mycket skratt och glädje när vi har slutfört något i uppsatsen. Vi har många att tacka för att vi nu kan presentera denna uppsats och vår tacksamhet går främst till de äldreboenden och den personal som har tagit sig tid för att besvara våra frågor. Tack ska även enhetscheferna på respektive boende ha för att de har visat intresse för vårt arbete och låtit oss få intervju trots att det har varit mitt under omorganiseringar. Vår handledare Arne Ek ska inte förglömmas då han har varit en oerhört värdefull resurs när vi har fastnat i något eller inte haft fantasi att hitta nya vägar att gå så tack Arne för ditt stöd under denna uppsats!

Vår uppsats är frukten av ett samarbete mellan oss båda. Syfte, frågeställningar, tidigare forskning och utformandet av en intervjuguide samt resultatframställningen och analysen är något vi tillsammans har gjort utifrån diskussioner och bearbetning. Sedan finns det delar vi har delat upp och Jimmy Rosén har haft övergripande ansvaret för bakgrund och teori medan Martin Herranen ansvarat för metodavsnittet och strukturen för uppsatsen.

Martin Herranen, Jimmy Rosén - Stockholm Maj 2012

Innehåll

1. Inledning & Bakgrund	1
1.1 Uppsatsens disposition.....	1
1.2 Syfte & frågeställningar	2
1.3 Utgångspunkt	2
1.4 Centrala begrepp	3
1.5 Bakgrund om äldreomsorgen.....	3
1.5.1 Den åldrande befolkningen.....	3
1.5.2 Den kommunala äldreomsorgen.....	3
1.5.3 Utvecklingen av äldreomsorgen.....	4
1.5.4 Ädelreformen.....	4
1.5.5 Lagrum.....	5
2. Tidigare forskning & Teoretisk ram.....	5
2.1 Varför en värdegrund?.....	6
2.2 Den nationella värdegrundens komponenter & Tidigare forskning	7
2.2.1 Självbestämande	7
2.2.2 Trygghet.....	8
2.2.3 Meningsfullhet & Sammanhang.....	9
2.2.4 Respekt för privatliv & Personlig integritet	10
2.2.5 Individanpassning & Delaktighet.....	11
2.2.6 Gott bemötande.....	12
2.2.7 Insatser av god kvalitet.....	13
2.3 Teori.....	14
2.3.1 Empowerment.....	14
2.3.2 Känsla av sammanhang.....	15
3. Metod.....	16
3.1 Förförståelse	16
3.2 Ansats.....	16
3.3 Urval & avgränsning.....	16
3.3.1 Generaliserbarhet.....	17
3.4 Insamling & bearbetning av data	18
3.5 Analysmetod	18
3.6 Etiska aspekter	19
3.7 Metodkritik.....	20
5. Resultatpresentation & Analys.....	21
5.1 Resultatpresentation	21
5.1.1 Självbestämande	21
5.1.2 Trygghet.....	23
5.1.3 Meningsfullhet & Sammanhang.....	24
5.1.4 Respekt för privatliv & Personlig integritet	25
5.1.5 Individanpassning & Delaktighet.....	26
5.1.6 Gott bemötande.....	28
5.1.7 Insatser av god kvalitet.....	28
5.2 Analys.....	29
5.3 Slutsatser	33
6. Referenser	35
Bilagor	37

1. Inledning & Bakgrund

Vad är då en värdegrund och varför skapas en sådan? Vad betyder begrepp som ”självbestämmande”, ”trygghet” och ”gott bemötande” för dem som arbetar inom äldreomsorgen och hur praktiserar de dessa? Dessa frågor tog vi med oss när vi skulle påbörja vår studie om hur personal ser på begreppet värdegrund och dess komponenter och hur de praktiskt går tillväga när de använder begreppen i sin vardag. Vid en första anblick kan värdegrunden tyckas vara tydlig och solid. Desto mer vi arbetade med begreppen desto svårare blev det att avgränsa de praktiska innebörderna då begreppen kan ha många olika betydelser beroende vem man frågar. Vi har i alla fall försökt göra just detta genom att helt enkelt fråga personal på fyra äldreboenden som dagligen arbetar med utgångspunkt i dessa frågor.

Anledningen till att vi valt att belysa värdegrund inom äldreomsorgen var inte självklar från första början. Vi hade tidigt svårt att bestämma oss för vad vi ville undersöka och de idéer vi hade som utgångspunkt från en början skulle komma att bli etiskt svåra att genomföra. Vi var dock överens om att vi ville genomföra en kvalitativ intervjustudie i detta för oss sen tidigare okänt fält. Detta resulterade i att vi slutligen valde att fokusera på äldreomsorgen och hur värdegrund och dess komponenter tillämpades utifrån teorier och tidigare forskning på området.

1.1 Uppsatsens disposition

Uppsatsen är disponerad i fyra övergripande delar. Dessa är Inledning, bakgrund, metod samt resultatpresentation och analys. Inledningen avser till att förklara vad syftet med studien är och vad vi utgår ifrån. Bakgrunden är ämnad att presentera fältet vi har tänkt belysa. Framför allt presenterar och problematiserar vi värdegrunden utifrån tidigare forskning och teoretiska begrepp. Vår teoretiska referensram för studien utgår från denna tidigare forskning. Metodkapitlet syftar till förklara vår ansats, tillvägagångssätt och avslutas med en etisk diskussion. I resultatpresentation och analyskapitlet presenterar vi resultat, analys och slutsatser för studien. Resultat presenteras för varje begrepp i värdegrunden. Analysen syftar till att teoretiskt koppla de intressantaste och mer övergripande fynden i studien. Detta kapitel avslutas även med en kortare diskussion kring fältet, värdegrunden och innehåller även en metodkritik.

1.2 Syfte & frågeställningar

Syftet med denna studie är att skildra hur personal inom kommunal äldreomsorg definierar begreppet värdegrund och hur de tillämpar värdegrunden i mötet och i omsorg med äldre personer som bor på ett äldreboende.

- Hur ser personalen på begreppet värdegrund?
- Hur upplever personalen att värdegrunden tillämpas i det praktiska arbetet?

1.3 Utgångspunkt

Vi har valt att använda oss av *Äldreomsorgens nationella värdegrund* (Socialstyrelsen, 2012) som utgångspunkt för studien. Detta material utgår från *Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre* (SOSFS 2012:3). SOSFS innebär att publikationen tillhör socialstyrelsens författningssamling. Detta är ett vägledningsmaterial som tagits fram av socialstyrelsen efter önskemål från regeringen då värdegrunden infördes i socialtjänstlagen den 1 januari 2011. Den definieras som så här: ”*Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund)*” (5 kap. 4 § SoL). Detta resulterade i att socialstyrelsen också fick på uppdrag utav regeringen att ta fram ett handledningsmaterial med syfte att stödja de som arbetar praktiskt med äldre personer (SOSFS 2012:3).

Ambitionen med detta material var från socialstyrelsens sida att inspirera personal att reflektera över frågor om värdegrund utifrån utvecklande samtal. Resultatet av denna ambition blev ett vägledningsmaterial för personal som dagligen arbetar med äldre personer. Detta kan exempelvis vara vård- och omsorgspersonal, enhetschefer, biståndshandläggare och sjukgymnaster m.fl. Syftet med publikationen är att tydliggöra rätten till ett värdigt- och välbefinnande liv och tydliggöra ansvar och ge stöd till att skapa goda villkor för äldre personer inom det sociala arbetets praktik. I vägledningmaterialet har man delat upp värdegrunden i sju olika komponenter; självbestämmande, trygghet, meningsfullhet och sammanhang, respekt för privatliv och personlig integritet, individanpassning och delaktighet, gott bemötande och insatser av god kvalitet. Dessa komponenter har vi använt som utgångspunkter i vårt syfte ovan (SOSFS 2012:3).

1.4 Centrala begrepp

Framför allt anser vi att begreppet äldre, boende och patient behöver förklaras. Eftersom studien bedrevs på flera äldreboenden är det huvudsakliga begreppet boende. Informanterna i studien benämner också de boende olika vilket innebär att för att uppnå en god förståelse för vad de talar om i resultatkapitlet behöver dessa, framför allt boende och äldre tydliggöras som synonymer i studien. De äldres hem, i detta fall äldreboenden kan också beskrivas som särskilt boende eller som ålderdomshem eller liknande. I princip menar vi med dessa olika begrepp ett äldreboende där de personalgrupper ovan beskrivna arbetar med omsorg till en grupp boende som utgörs av äldre. Det tredje förtydligandet gäller våra informanter. I studien benämns dem som personal, informanter och intervjuade. Samtliga benämningar syftar på den personal på äldreboendena vilka har blivit intervjuade i studien.

1.5 Bakgrund om äldreomsorgen

I följande avsnitt kommer vi som en kort bakgrund beskriva hur äldreomsorgen ser ut idag och har utvecklats under 1900-talet. Avslutningsvis berörs ädelreformen vilken kan sägas vara det första stora steget mot en värdegrund inom äldreomsorgen.

1.5.1 Den åldrande befolkningen

Per Gunnar Edebalk (2007) menar att det numera råder ett krismedvetande som en av följd av den negativa samhällsekonomiska utvecklingen och det faktum att vi fått en allt mer åldrande befolkning. Idag så är det ungefär 17 procent av den svenska befolkningen som har uppnått en ålder av 65 eller mer och enligt prognoser som tagits fram beräknas detta att öka till 25 procent år 2030 (Edebalk, 2007:204). Med detta i bakhuvudet finns det en förväntan på att efterfrågan på äldreomsorg kommer att öka. Detta genererar en problematik då antalet yrkesverksamma inte ökar i samma uträkning och att det i sin tur innebär att det kommer att bli svårigheter att rekrytera vårdpersonal inom en snar framtid. Detta kan ställas mot att de äldres inflytande inom äldreomsorgen ökar och detta kommer förmodligen innebära att de framtida vårdtagarna ställer högre krav på inflytande än idag (ibid:204f).

1.5.2 Den kommunala äldreomsorgen

Särskilt boende, eller ålderdomshem som det heter i dagligt tal, är en del av den kommunala äldreomsorgen liksom hemtjänst och dagverksamhet (Edebalk, 2007). Ansvaret för

äldreomsorgen i Sverige idag ligger därmed på kommunerna och regleras i socialtjänstlagen. Det är upp till kommunerna att fritt utforma hur äldreomsorgen ska se ut men det finns huvudsakliga principer som ska följas i insatserna till de äldre och dessa är självbestämmande och normalisering (ibid:199).

1.5.3 Utvecklingen av äldreomsorgen

Vi kommer nu att göra en kortare beskrivning av utvecklingen av äldreomsorgen från tidigt 1900-tal och framåt för att visa på hur utvecklingen har varit och var äldreomsorgen är idag (Edebalk 2007:199). Sedan kommer vi att gå in djupare på ädelreformen, vilket infördes 1992 (Äldrelegationen, Ds. 1987:27) och gjorde att kommunerna fick ett samlat ansvar för långvarig servicevård och omsorg för de äldre samt en skyldighet införd i socialtjänstlagen att införa särskilda boendeformer för människor med särskilda behov (Motion 1998/99: So436). Ädelreformen kan kort sägas vara det största steget för ett införande av en värdegrund i äldreomsorgen.

Det är framförallt samhällsekonomiska och demografiska faktorer som har påverkat hur utvecklingen av äldreomsorgen ser ut idag. Vi kan under det senaste århundradet i stora drag sett fyra tydliga steg som har präglat äldreomsorgen. Det första steget kan sägas vara en avsaknad där innan 1918 ingen speciell äldreomsorg med dagens mått mätt fanns. I det andra steget, just vid 1918 infördes en ny fattigdomslag som gjorde att kommunerna blev skyldiga att upprätta ålderdomshem. Det tredje steget skedde 1950 i och med införandet av hemtjänsten för äldre. Det sista steget, 1992, innebar att ädelreformen genomfördes (Edebalk, 2007:199).

1.5.4 Ädelreformen

I och med ädelreformen 1992 fick kommunerna ett helhetsansvar för den långvariga servicevården och omsorgen för äldre. Det infördes även en skyldighet i socialtjänstlagen om att människor med särskilda behov skulle få möjlighet till att bo i särskilda boendeformer. Syftet med reformen var att kommunerna skulle få de ekonomiska och organisatoriska förutsättningarna för att kunna förverkliga målen om ”*trygghet, valfrihet och omsorg av de äldre och handikappade samt integriteten i vården*” (Motion 1998/99: So436). Ett annat syfte med reformen var effektivisering av samhällets resurser i vård och omsorg. En följd av detta skulle

vara att ökad effektivitet och produktivitet skulle verka tillfredställande på befolkning (Motion 1998/99: So436).

1.5.5 Lagrum

Värdegrunden finns utskriven i socialtjänstlagen (SoL). Vi kommer nedan att presentera de lagar inom SoL som är aktuella för äldreomsorgen. Dessa lagar är de som värdegrunden vilar på.

Socialtjänstlagens 1 kap 1 § SoL säger att *”samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor (och) aktiva deltagande i samhällslivet”*. Viktigt blir också att *”socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupper egna resurser”* samt att *”verksamheten ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet”* (1 kap. 1 § SoL).

När det kommer till kvalitet så kan vi läsa i SoL att *”... insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet, att det för uppgifter inom socialtjänsten ska finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet, och att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras”* (3 kap. 3 § SoL). Värdegrunden i socialtjänstlagen säger att *”socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande”* (5 kap. 4 § SoL) och att *”den äldre person ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättkomlig service ska ges”* (5 kap. 5 § 3st SoL). Vi kan också läsa att *”socialnämnden ska verka för att äldre personer får möjlighet att ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra”* (5 kap. 4 § 2st SoL).

2. Tidigare forskning & Teoretisk ram

I följande del kommer den nationella värdegrundens komponenter och den tidigare forskning vi belyser i studien att presenteras. Dessa komponenter är som ovan sagt begrepp som kan fyllas med olika innebörder. Vi förtydligar att innebörderna vi kommer presentera endast är relaterade till äldreomsorg. Dessa har vi också relaterat till tidigare studier om äldreomsorg för att på så vis förtydliga hur dessa begrepp kan förstås inom äldreomsorgen. Denna forskning har vi även använt oss av i analysen. Anledningen till just vårt urval av forskning är dels att all vald

forskning på ett eller annat sätt berör de begrepp värdegrunden består av. Dels har också alla studier bedrivits en svensk vård och omsorgs kontext. I 2.3 kommer teoretiska begrepp relevanta för studien att förklaras.

Ett förtydligande om komponenterna är att socialstyrelsen även har skrivit ut råd för hur personal praktiskt kan gå till väga för att arbeta utifrån de olika värdegrundsbegreppen. Dessa har inte använts i vår studie men kan fortfarande vara av intresse att jämföra med de svar som presenteras i resultatdelen uppsatsen (bilaga 2).

2.1 Varför en värdegrund?

Begreppet värdegrund består av två delar, värde och grund. Grund innebär att det är fast, hållbart. Det är således mer konkret. Värde är mer problematiskt att beskriva. Det kan sägas vara mer abstrakt och mjukt (Hedin, Lahdenperä, 2005). Värdegrunden kan beskrivas som en stabil grund som ger hållbarhet till det som står på den. Enligt nationalencyklopedin är definitionen för värdegrund att det är värderingar av grundläggande karaktär som ger form åt en människas normer och handlingar. Begreppet har dock på senare tid blivit ett samlingsbegrepp för flertalet frågor som berör livsskådning, normer, demokrati, relationer och etik. Idag är det vanligt att företag och organisationer skapar egna värdegrunder utifrån exempelvis riktlinjer och etiska regler som berör områden som mångfald och jämställdhet (Nationalencyklopedin, 2012). I sig är en värdegrund innehållslös då den är av abstrakt karaktär. För att den ska kunna få innebörd behöver den konkretiseras i text och praktik (Hedin et al, 2005). Med andra ord måste arbetet utifrån värdegrunden överensstämja med det praktiska innehållet för att det ens ska gå att tala om en värdegrund. Man kan likna en värdegrund med Foucaults diskursbegrepp. Diskurs kan förklaras som ett system av yttranden med bestämda uppfattningar av vad som betraktas som sanning. Det finns även en maktdimension där vissa grupper eller professioner anses ha rätt att uttala sig och bestämma. Att ingå i ett sådant system innebär att man uppfattar en grupp eller fenomen på liknande sätt (Hedin et al, 2005). Man kan förstå den nya värdegrunden i äldreomsorgen som ett resultat av en historiskt förändrad diskurs om äldre. I Proposition 2009/10:116 kan vi läsa att det är en vanlig uppfattning att värdegrunden ansetts behöva utvecklats då äldreomsorgen dragits med stora brister. Detta kan delvis sägas vara sant. Framför allt har brister funnits i förhållningssätt till individer vilket har medfört en sämre anpassad

omsorg. Ett perspektivskifte i synen på äldre och åldrande i form av ett förtydligande av de etiska värdena i verksamheterna ansågs nödvändigt. Detta eftersom en viktig del av livskvaliteten tillhandahålls av personalen och därför ansågs det finnas en nödvändighet i att underhålla och förstärka deras kunskap och förmågor. En förutsättning för att utveckla insikt och kunskap om omsorgen är just att utveckla en fast grund för personalen att utgå ifrån. Detta eftersom äldreomsorgen utgår från socialtjänstlagen vilken ger en stor frihet att tolka de äldres behov. Värdegrunden har alltså utvecklats och nu slutligen gjorts nationell till följd av de otydligheter som de tidigare etiska riktlinjerna dragits med (Prop. 2009/10:116). På så vis kan man förstå den nya universella värdegrunden som en vilja att utveckla sin profession och därmed höja legitimiteten.

Gunnar Akner skriver i en artikel ur *Läkartidningen nr 41* (2006) om hur multisjuka äldre i ökande grad står inför en avtagande autonomi på grund av kliniska prioriteringar. Ett vanligare problem vilket verkar omfatta en stor del av äldreomsorg är just hur prioriteringar runt kvaliteten i omsorgen skiljer sig mellan verksamheter till följd av en icke gemensam värdegrund. Fragmenterad vård och omsorg leder, menar Akner, till en onödigt låg vårdkvalitet. Akner menar vidare att för att verksamheterna ska kunna bedriva etiskt försvarbar omsorg måste sådana gemensamma etiska riktlinjer integreras i verksamheternas grunder. Dessa grunder är: Kunskapsbasen, målen för äldrevården och de organisatoriska förutsättningarna hos verksamheterna. Detta skulle underlättas om patientperspektivet blev överordnat andra perspektiv i verksamheternas mål. Detta eftersom området geriatrik och äldrevård innehåller stora spänningar. Problemet blir således att värdegrunden underordnas andra perspektiv som exempelvis det ekonomiska och det medicinska. Akner menar att liksom det medicinska arbetssättet behöver värdegrunden i omsorgen också utgå från en tydlig struktur för att eliminera olika typer av onödiga dilemman (Akner, 2006).

2.2 Den nationella värdegrundens komponenter & Tidigare forskning

2.2.1 Självbestämmande

Självbestämmande kan ha en skiftande innebörd. Det finns en förhoppning om att de åsikter vi har och de beslut vi tar respekteras och att vi har självständigheten att själva få styra vårt liv. Det finns dock situationer som kan göra det svårt att ta beslut i. Ett exempel på detta kan vara när

individerna av olika anledningar har svårt att ge uttryck för sin självbestämmanderätt eller när någon annan tar sig den rätten att uttrycka det åt oss. Det kan finnas svårigheter att våga uttrycka vad man vill och ibland kan individens vilja ses som sekundärt. Ibland kan också en individs vilja krocka med andras viljor. EU tog fram en deklARATION om rätten till självbestämmande och den innebär att du har rätt till dina egna livsval och rätten till respekt för din egna fria vilja då du blivit äldre och kan bli beroende av andra för stöd och omsorg. Detta innebär att du kan utse en tredje part för att uttrycka denna rättighet (SPF, 2010).

Ulla Hellström (2005) gjorde en kvalitativ studie med syfte att fokusera på de äldre och deras tankar och upplevelser av begreppet självbestämmande. Författaren gick igenom fyra empiriska studier om självbestämmande och kom fram till att resultaten visar på att det finns en skillnad i hur personal och de äldre ser på begreppet självbestämmande. Det som framförallt fanns önskemål om var en ökad förståelse för den äldres egna upplevelser av möjligheterna till självbestämmande. Det fanns också en enighet menar Hellström om att det är komplicerat med självbestämmande på äldreboenden och att det då är av vikt att ha en förståelse för den äldres behov av inflytande över sitt eget liv. Detta då välbefinnande har ett nära sammanhang med självbestämmande. Hur en ökad livskvalitet ska uppnås är framförallt med en utgångspunkt från den äldres tankar och åsikter. Det finns enligt Hellström forskning som visar på att självbestämmande är viktigt som en kvalitetsindikator för hur vård och omsorg fungerar på en institution för äldre. I en avslutande analys kom Hellström fram till att självbestämmande måste komma i fokus på särskilda boenden. Detta då det fanns en upplevelse från de äldre att de inte kunde vara med och påverka sina livsvillkor på boendet. Ett annat tydligt resultat av studien var att äldre inte upplevde något egenvärde i varken samhället eller på boendet. Det generella temat som det gavs uttrycks för i intervjuerna med de äldre var att de ansåg sig vara i en miljö som inte bemyndigade dem eller stärkte deras självbestämmande (Hellström, 2005).

2.2.2 Trygghet

Man kan definiera trygghet som ett samlingsbegrepp för välbefinnande på både ett fysiskt, psykiskt och existentiellt plan och detta är en förutsättning för att vi ska kunna ha energi att ta oss an tillvaron. Att uppleva otrygghet kan ge konsekvenser som oro, rädsla, ångest och ibland även skräck om man t.ex. vid sjukdom får svårt att kommunicera eller att kroppens krafter

sviktar. Då kan vi bli beroende av andra för att klara det vardagliga livet. Det som är av vikt när det kommer till hur trygga vi upplever oss har med både individuella och externa faktorer att göra. Exempel på detta kan vara att kunna ha kontroll över en situation, bli förstådd samt att man har en förståelse för sin omgivning. När man till följd av åldrande är i behov av hjälp och stöd för att klara det vardagliga livet kan man hamna i en beroendeställning till exempelvis en biståndshandläggare eller personal inom äldreomsorgen (SOSFS 2012:3).

Theresa Larsen och Sara Nordenhielm (2010) har i sin studie genomfört en utvärdering av två särskilda boenden. Detta för att ta reda på hur de boende upplevde tillvaron kom man fram till att flertalet av de boende upplevde oro med att flytta till det särskilda boendet. Det som framförallt utmärktes var en rädsla av att falla och slå sig och inte få någon omedelbar hjälp, vilket även flertalet av de anhöriga uttryckte. I ett av boendena upplevde ett par boende en otrygghet och olust inför ett sämre hälsotillstånd och att de inte skulle få hjälp i den utsträckning dem upplevde att dem behövde. En annan reflektion var att det skilde sig i de boendes egna upplevelser av vårdbehov och personalens syn av de boendes vårdbehov. Detta resulterade i att den boende inte upplevde att dennes behov eller problematik berördes på allvar (Larsen & Nordenhielm, 2010:20f).

2.2.3 Meningsfullhet & Sammanhang

Meningsfullhet och sammanhang kan ha olika betydelser för den enskilde individen. Vad som är meningsfullhet för en individ behöver inte vara det samma för en annan. Vad kan meningsfullhet och sammanhang vara för en som har förlorat vänner, familjemedlemmar och sina förmågor, som bor i ett särskilt boende samt har ett beroende från andra för att klara att leva? Att ses som ”brukare, kund och vårdtagare”, vad gör det för den enskilde individen? Att flytta in i ett äldreboende innebär inte att man fått en ny familj och bara för att man får ta del av flertalet aktiviteter innebär detta inte per automatik att du upplever meningsfullhet. Kan det vara så att det finns en förväntan på att äldre personer ska finna meningsfullhet i de aktiviteter som erbjuds, att den äldre ska vara glad och tacksam för att denne genom hemtjänsten erbjuds att få komma ut på en promenad? Att lyssna blir till en viktig egenskap hos personal ifall de ska kunna bidra med meningsfullhet och sammanhang till den äldre. Det blir viktigt att se förbi våra egna åsikter och

värderingar om vad som är meningsfullt och titta på vad den äldre själv uppfattar vara av vikt (SOSFS 2012:3).

Ingegerd Andersson, Elisabet Pettersson och Birgitta Sidenvall (2007) har i en kvalitativ studie undersökt äldre vilka nyligen flyttat till ett äldreboende samt deras anhöriga. Meningen var att skildra upplevelser av det dagliga livet på ett äldreboende. I de genomförda kvalitativa intervjuerna behandlades följande ämnen: Delaktighet, personlig omvårdnad, det dagliga livet på äldreboendet, tillfredsställelse och självbestämmande. Resultatmässigt visade studien att majoriteten av de äldre över lag var nöjda med livet på äldreboendet. Detta menade de berodde på att de upplevde personalen som trevlig och kompetent och på så vis kände en ökad trygghet. Framför allt var de äldre nöjda över att kunna få bestämma över sina aktiviteter och tider för exempelvis mat. De kunde med andra ord själva välja att ha en lugn tillvaro eller dagar fulla med aktiviteter. I de fall de äldre kunde sägas vara nöjda med livet på äldreboendet var även deras anhöriga nöjda. Framför allt visade studien att självbestämmande och att ha någon att prata med var starka faktorer till att de skulle känna sig nöjda och känna mening i livet på äldreboendet (Andersson, Pettersson, Sidenvall, 2009).

2.2.4 Respekt för privatliv & Personlig integritet

I vår grundlag (Regeringsformen, 2 kap. 1 §) kan vi läsa att respekten för alla människors lika värde associeras med begrepp som inflytande, delaktighet, självbestämmande och bemötande. Det är dock svårt att förklara vad begreppet respekt handlar om. Då begreppet är brett kan det innehålla allt från hövlighet och taktfullhet till att man som individ får uppleva att någon har uppmärksammat en, att någon förstår sig på en samt att man blir respekterad för den man är. I det sociala arbetet är en visad respekt för en annan människas integritet av största vikt. Det kan te sig så att man har en bra uppfattning om vad respekt är och vad det innehåller genom en ömsesidig tro. Exempel på detta kan vara att man alltid ringer på dörren innan man går in hos någon. Respekt för en annan människa är betydligt mer än så och i ett möte mellan två individer påverkas relationen utifrån jämlikhet och respektfullhet. Förståelse för att den andre är en unik individ och att vi inte har någon som helst rätt till dennes privatliv och integritet. Än mer viktigt blir det inom äldreomsorgen då den äldre är i en beroendeställning och det är en ojämlik balans

från ett maktperspektiv som måste medvetandegöras för dem som jobbar inom äldreomsorgen (SOSFS 2012:3).

I studien med de två äldreboendena som vi belyst tidigare under begreppet ”trygghet” (Larsen et al, 2010) så fanns det en upplevelse från många av de boende att de inte ville vara till besvär när det kom till personalens rutiner och anpassade sig mer eller mindre till dessa. Flertalet av de äldre från ett av boendena i studien uppgav att de ville duscha i större utsträckning än vad de fick göra men att detta inte var möjligt på grund av tidsbristen hos personalen. Enhetscheferna på de båda boendena menar på att de boende får möjlighet att vara utomhus hur mycket de vill men på det ena boendet så hade flera av de äldre klagomål på att de inte fick det i den utsträckning som de önskat. Det framkom i studien att de flesta inte visste om att de hade en individuell genomförandeplan som ska vara en garanti för det inflytande de boende har över sin omvårdnadssituation och de boende samt deras anhöriga uppgav att en genomförandeplan inte hade genomförts (Larsen et al, 2010:21f).

Vi kan vidare läsa i studien att de boende menar på att personal oftast visar upp ett respektfullt bemötande men att detta inte alltid sker. Författarna till den jämförande studien menar att det är av största vikt att lyfta fram en diskussion om integritet och privatliv och vem som ska respekteras. Ett exempel i studien lyfts fram då en anhörig hade påpekat att personalen ofta frågade ifall denne kunde vara med vid blöjbyte av dennes demenssjuka mor. Författarna frågar sig då vem integritet det är som prioriteras, den boende eller den anhörigas? Det blir då viktigt, menar författarna, att reflektera över den boendes uppfattning av en situation och detta framförallt då denne inte själv kan förmedla sin vilja (Larsen et al, 2010:29f).

2.2.5 Individanpassning & Delaktighet

För att kunna ta ett beslut om insats för en äldre är det viktigt att man anpassar insatserna efter den äldre utifrån önskemål och behov. Risken blir annars att insatsen begränsar den äldre. Att få vara delaktig i beslut är att få vara med och välja, att ha medinflytande. Det kan ge kontroll och gör att den äldre kan förstå sin situation bättre. I arbetet med äldre inom äldreomsorgen är det av största vikt att personalen tar ett stort ansvar för att respektfullt värna om de äldres autonomi och integritet. Vid ålderdom blir kroppen skör till följd av exempelvis sjukdom och detta kan utgöra ett hinder för att kunna aktivera sig och vara en del av sina beslut. Närstående kan då vara till

hjälp för att den äldre för att framföra dennes behov och önskemål. Personal som arbetar inom äldreomsorgen bör alltid bejaka den äldre och dennes delaktighet utifrån dennes egna förutsättningar (SOSFS 2012:3)

Ulla Hellström och Anneli Sarvimäki (2007) beskriver i en studie bland annat hur äldre upplever sin delaktighet i vardagen på ett äldreboende. De äldre hade tankar om vilka aktiviteter de ville ha. Dock upplevde de hur de saknade ett forum på äldreboendet där deras åsikter kunde komma fram. Framför allt upplevde de boende hur personalens scheman och rutiner var avgörande för det dagliga livet snarare än deras önskan. Uppfattningen att tiden inte räckte till för personalen i samband med att de boende inte heller ville visa sitt missnöje skapar ett tillstånd kallat Disempowerment, vilket är motsatsen till Empowerment vilken vi kommer beskriva i avsnittet 2.3. Detta innebär kort att individen inte upplever en delaktighet eller att denne kan påverka sitt liv och undviker därför att ens försöka. Därför är det viktigt att personalen verkligen ser till att den boendes delaktighet kommer fram och tillgodoses då delaktigheten kan ha en direkt effekt på hälsan (Hellström et al, 2007).

2.2.6 Gott bemötande

När man talar om ett gott bemötande menar man ofta att personalen ska vara välvillig och hjälpsam. I situationer där vi inte får ett trevligt bemötande är det en känsla vi får inombords och det kan ha en påverkan på bilden av oss själva. Ett gott bemötande är inte bara att vara snäll och korrekt utan det måste ske i en relation till den andre. Detta kan kopplas till de övriga sex komponenterna i värdegrunden (självbestämmande, trygghet, meningsfullhet och sammanhang, respekt för privatliv och personlig integritet, individanpassning och delaktighet samt insatser av god kvalitet). Detta då bemötandet kan beskrivas som den förpackning de övriga komponenterna kommer i. Viktiga inslag för bemötandet är miljön och organisationen och det som blir av intresse är ifall miljön inbjuder till medverkan och trivsel samt ifall organisationen ger möjligheter för de äldre att mötas på ett bra sätt (SOSFS 2012:3).

Sang Kum Yeos (2003) studie belyser det tvärkulturella bemötandet mellan å ena sidan vårdgivare och å andra sidan vårdtagare samt omsorgen av de äldre. I studien fann Kum Yeo att det fanns en stor problematik i vårdandet av äldre med en annan kulturell bakgrund och berodde på skillnader i ursprungskultur, synsätt och språket. Personal upplevde hinder med

kommunikationen med vårdtagarna och en frustration över att inte kunna kommunicera med de äldre. Författaren menar på att personalen behövde öka på sina kunskaper om bemötandet i en äldreomsorg av mångkulturell karaktär. De äldre i studien upplevde i sin tur att svårigheterna med språket var ett hinder i kommunikationen med personalen. Det fanns även önskemål från de äldre att det skulle finnas en kontinuitet av personal och att det arbetet som sker bör i större utsträckning följa den äldres önskemål. Det var vård- och omsorgsorganisationen som hade en påverkan på de äldre att de måste anpassa sig av personalens hjälpinsatser när det var personalbrist eller vid brist på kontinuitet bland personalen. En slutsats som författaren drar är att mötet och relationen mellan den äldre och personalen påverkades utifrån olikheter i kultur, synsätt och språket. Andra viktiga kriterier är de förväntningar som fanns och de attityder som framträdde (Kum Yeo, 2003).

2.2.7 Insatser av god kvalitet

I socialtjänstlagen kan vi läsa att socialtjänsten ska ge insatser av god kvalitet. Detta innebär också att äldreomsorgen ska vara av god kvalitet. Vad är då god kvalitet? Det kan ha flera betydelser, exempelvis att personal ska ha kompetens och förutsättningar för att utveckla kvaliteten i en verksamhet. Det kan också handla om hur en verksamhet är organiserad och hur verksamhet söker efter att utvecklas och kvalitetssäkra sig. När det kommer till det praktiska arbetet med de äldre i verksamheten kan god kvalitet vara att insatser som utförs görs på ett sätt som fungerar med den äldre (SOSFS 2012:3).

I *Omsorg i tanke och handling – en studie av kvinnors arbete i vården* (2000) skildrar Agneta Franssén sjuksköterskor och skillnaden mellan deras tanke och handling i omsorg på två vårdavdelningar. En stor skillnad stod att finna mellan ideologin och praktiken inom hälso- och sjukvården. Personalen bar på en konstant osjälvisk omtanke gentemot patienterna. De tog med andra ord ett eget starkt moraliskt ansvar för sina patienter. Detta moraliska ansvar översteg arbetets praktiska innehåll vilket innebar att personalen bar på skuld känslor då de inte ansåg sig kunna leva upp till det omvårdnadsideal de hade i tankarna. Detta menar Franssén beror på att utbildningen lär sjuksköterskorna att betrakta de moraliska egenskaperna i yrket som viktigare än de praktiska. Detta synsätt kolliderar sedan i de verkliga arbetssituationerna vilka kan sägas vara mer inriktade på de praktiska och tekniska arbetsuppgifterna. Denna spänning kallas av Franssén

för ”patientorienteringen” Därtill finns två till spänningar som är med och utformar en sjuksköterskas handlingskontext. Dessa är ”familjeorienteringen” och ”kollegialorienteringen”. Dessa tre orienteringar kan beskrivas som system som från varsitt håll påverkar den enskilde sjuksköterskans tankar och handlingar. Detta tankeschema går över den specifika platsen för studien och kan likväl tillämpas på andra verksamheter inom vård och omsorgssektorn (Franssén, 2000).

2.3 Teori

De teoretiska begrepp som vi har valt för studien är Empowerment (2008) och Känsla av sammanhang (KASAM, 2005). Valet av Empowerment motiveras med att teorin är central i arbetet med värdegrunden och kan jämföras med det motiverande arbete som sker inom äldreomsorgen. Teorins grund ligger i att socialarbetaren ska se till att människor ska utveckla en positiv och starkare syn på sig själva för att på så sätt bli mer självständiga och självbestämmande. Anledningen till valet av KASAM (Känsla av sammanhang) är för att teorin förklarar hur människor trots svåra påfrestningar ändå klarar sig bra i livet. För vår studie blev denna teori relevant då informanterna talar om att de boendes upplevelser av sammanhang är kontextuellt. Eftersom det handlar om äldre människor som av ålderdom eller sjukdom flyttar in på ett äldreboende är det intressant att förstå varför personalen anser att vissa boende i större utsträckning upplever mer sammanhang än andra på boendet. Dessa två teoretiska begrepp har inte varit utgångspunkter utan vi har valt dessa i efterhand för att förklara personalens svar.

2.3.1 Empowerment

Malcolm Payne (2008) tolkar Judith Lees syn på Empowerment och menar att utgångspunkten för det sociala arbetet bör vara att skapa hopp och makt till människor och att detta ska göras utifrån en strävan efter social rättvisa. Det handlar om viljan att lyssna på grupper utan makt, vad de säger och vad de drömmer om. Målet med Empowerment är således att människor ska utveckla en positivare och starkare syn på sig själva och ta sig förmågan att uppnå ett perspektiv av kritisk karaktär på både personliga som så väl på politiska sakförhållanden. Det blir även viktigt för att man ska uppnå dessa personliga och kollektiva mål, att man utnyttjar sina resurser och kompetenser (Payne, 2008:432).

De som arbetar inom det sociala arbetets fält ska i möjligaste mån skapa samhörighet med klienten så de tillsammans kan ifrågasätta motsättningar som är en följd av utsatthet och förtryck i samhället. En kritisk medvetenhet och kunskap om strukturella orättvisor och förtryck är det som ger makt menar Payne. En förändring kan ske när människor ser att det finns alternativa möjligheter till den situation de är i idag och det beror på en ökad medvetenhet. Ett resultat av detta blir att människor kan avhålla sig från att skuldbelägga sig själva från de problem de har och istället fokusera på att försöka skapa förändring (ibid:432).

2.3.2 Känsla av sammanhang

Aaron Antonovsky (2005) utvecklade ett begrepp om känsla av sammanhang, KASAM. Han utgick från frågeställningen: Hur kommer det sig att många människor klarar sig så bra i livet trots att de utsätts för svåra påfrestningar? För att kunna hantera svårigheter i livet är det ett särskilt förhållningssätt, en ”känsla av sammanhang” som gör att hanteringen av svårigheter blir framgångsrik. Han definierade begreppet KASAM utifrån tre komponenter (1) Begriplighet (2) Hanterbarhet och (3) Meningsfullhet:

Känslan av sammanhang är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning man har en genomträngande och varaktig men dynamisk känsla av tillit till att (1) de stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara och begripliga, (2) de resurser som krävs för att man skall kunna möta de krav som dessa stimuli ställer på en finns tillgängliga och (3) dessa krav är utmaningar, värda investering och engagemang (Antonovsky, 2005:46).

Människor med en hög känsla av begriplighet har en förväntan om att de stimuli denne kommer att möta i framtiden är av en förutsägbar art, alternativt ifall de kommer som en överraskning att de går att förklaras. Med en hög känsla av hanterbarhet menade Antonovsky att människor inte upplever att man är ett offer för omständigheterna eller att man upplever att man blir orättvist behandlad i livet. Meningsfullhet betraktar Antonovsky som begreppet KASAM:s motivationskomponent. Den som har en stark motivationskomponent pratar alltid om vissa områden i livet som var av stor vikt för dem och som det fanns ett stort engagemang för (Antonovsky, 2005).

3. Metod

Som tidigare nämnt har den nationella värdegrunden varit vår huvudsakliga utgångspunkt för utformandet av studien. Dels bestod arbetet av en presentation av värdegrunden samt en systematisk genomgång av forskning kring värdegrundsbegreppen. Dels har vi bedrivit en intervjustudie med värdegrunden som utgångspunkt. Nedan kommer vi att presentera hur studien gått till väga.

3.1 Förförståelse

Före denna studie har vi inte varit i kontakt med äldreomsorgen eller den värdegrund för arbetet inom denna. Vi har därför inte dragit fördel av kunskap om hur arbetet praktiskt går till då vi inte känner till fältet sedan tidigare. Detta innebär att vår syn på fältet utgår från de personer vi intervjuat samt de texter och den litteratur om värdegrunden vi använt.

3.2 Ansats

Vår ansats utgick från ett fenomenologiskt perspektiv. Detta innebär att vi som forskare studerar ett objekt eller ett fenomen objektivt och försöker därmed tona ner vår egen förkunskap och personliga påverkan i studien. Syftet är att försöka ge exakta beskrivningar av intervjupersonernas upplevelser (Larsson, Lilja, Mannheimer, 2005:93). Svend Brinkmann och Steinar Kvale menar att fenomenologi i kvalitativ forskning syftar till “att förstå sociala fenomen utifrån aktörernas egna perspektiv och beskriva världen som den upplevs av dem” (Brinkmann, 2009:42). Vi har under hela studien försökt hålla personalens meningar och syn i fokus. Detta har även gjorts i resultatpresentationen. Vi har valt detta förhållningssätt då det passar vårt syfte samt att vi saknar insikt i fältet vilket innebär att vi som forskare inte har den förståelse och kunskap våra informanter har. Aktörsperspektivet har således fått genomsyra vår forskningsprocess.

3.3 Urval & avgränsning

Studien avgränsades till fyra kommunala äldreboenden i en kommun i Stockholmsområdet. Anledningen till detta var av både praktiska som tidsmässiga skäl. Då vi genom kontakter fick tillgång till ett av de belysta äldreboendena i studien tedde det sig naturligt för oss dels också av tidsmässiga skäl att kontakta boenden i närheten för att underlätta i vårt insamlade av empiri.

Dels fanns också en tanke om att resultatet skulle bli för fragmenterat och att vi således inte skulle kunna dra några rimliga slutsatser. Vi har haft ett intresse av att intervjua olika kategorier av personal som arbetar med den direkta omsorgen till de äldre. Urvalet har bestått av sjuksköterskor, undersköterskor, vårdbiträden samt en enhetschef. Detta då dessa tre personalkategorier är de som sköter de äldres dagliga omsorg. Således ansåg vi att det är i just dessa personalgrupper värdegrunden får ett mer praktiskt uttryck. Tanken från start var att se om det fanns skillnader i personalens syn, detta alltså på ett boende. Tanken var att se om exempelvis synen på värdegrund skilde sig mellan dag och kvällspersonal eller mellan personal som arbetat många år gentemot relativt ny personal. En viktig del skulle också vara om åsikterna delade sig mellan de tre personalkategorierna. Dock upptäckte vi att de flesta i personalen har arbetat både dag, kväll och natt vilket innebär att det för oss blir svårt att jämföra syner på det sättet. Vi har istället valt att behålla våra ursprungliga personalkategorier och istället undersöka likheter eller skillnader hos de som jobbar med den direkta omsorgen. Framför allt har studien visat att likheterna är större än skillnaderna. Studien har i samtliga fall drivits i samförstånd med enhetscheferna som upplevt syftet med vår studie som nyttigt för personalen då får en möjlighet att reflektera kring värdegrunden och dess komponenter. Tillgången till informanterna fick vi efter möten och samtal med enhetscheferna på varje äldreboende. Vi har även skrivit ett informationsblad där studiens syfte förklarades vilket sedan cheferna delat ut till medarbetarna. Värdegrunden blir också i sig självt en avgränsning för studien. Detta då vi inte har något intresse av att belysa sådant som personalen inte ansåg beröra värdegrunden.

3.3.1 Generaliserbarhet

Det totala antalet kommunala äldreboenden i kommunen understiger tio stycken. Detta om vi räknar bort mer specialiserade boenden som exempelvis sjukhem och demensboenden. För att tala om generaliserbarhet anser vi att den diskussionen handlar om huruvida vårt resultat kan relateras till personal på undersökta och andra äldreboenden i kommunen. De enhetschefer vi talat med beskriver en kommunal värdegrund vilken utgår från socialstyrelsens. Eftersom svaren i intervjuerna var snarlika menar vi att det finns en samstämmighet i hur denna kommunala värdegrund anses och tillämpas. Därför anser vi att studien generellt kan relateras till fler äldreboenden i samma kommun. Det som då blir generaliserbart är endast de svar som majoriteten av informanterna ger. Det finns dock inga belägg på att resultatet kan relateras till

personal på äldreboenden i andra kommuner, trots den nationella värdegrunden. Där krävs det snarare ett jämförande av liknande studier för att kunna uttala sig.

3.4 Insamling & bearbetning av data

För att besvara våra frågeställningar har vi bedrivit intervjuer med personal och en enhetschef. Dessa intervjuer har bedrivits på de fyra boendena. Sammanlagt har vi intervjuat sju personer. Vi ansåg att informanterna kunde dra nytta av att i informationsbladet få veta studiens syfte och vad intervjuerna skulle handla om. Detta då vi ansåg att våra svar i intervjuerna skulle få högre kvalitet om personalen haft tid att fundera kring begreppen. I de fall informanterna inte tagit del av detta informationsblad har vi före intervjuerna diskuterat etiska aspekter och ämnet för studien. Intervjuandet har bedrivits på personalens arbetstid. I samtliga intervjuer har båda författarna av studien medverkat. Eftersom vi varit två utförare har vi alltid kunnat vara en som lett intervjun och en som koncentrerat sig på att lyssna och noterat intressanta uttalanden vilka sedan lett till följdfrågor. Varje intervju har tagit ca 30 minuter att genomföra. Alla intervjuer har spelats in. Därefter har samtliga intervjuer transkriberats. Denna transkribering har gjorts så ordagrant som möjligt. Fokus för utskriften har varit på vad som sagts snarare än på vilket sätt det sagts (tonlägen, pauser osv.). Detta har varit vårt huvudsakliga arbetsmaterial för studien. Vi har i vårt arbete utgått från Brinkmann och Kvaales bok *Den Kvalitativa forskningsintervjun* (2009). I grund är våra intervjuer så kallade begreppsintervjuer. Dessa syftar på att kartlägga en eller flera personers föreställning och meningar kring ett eller flera begrepp för att få ta del av deras förståelse om begreppet (Brinkmann, 2009:167). Då värdegrunden i sig är uppdelad i sju komponenter (*självbestämmande, trygghet, meningsfullhet och sammanhang, respekt för privatliv och personlig integritet, individanpassning och delaktighet, gott bemötande och insatser av god kvalitet*) har dessa komponenter blivit de teman vår intervjuguide i stort har utgått ifrån. Dessa har också utgjort huvuddelen av våra intervjuer (Bil. 1). I princip har vi frågat informanterna hur de ser på de enskilda begreppen i värdegrunden och hur arbetet kopplat till dessa går till.

3.5 Analysmetod

Tanken bakom vår analys var att vi ville förklara personalens syn på värdegrund teoretiskt. Vi har således jämfört de mest intressanta svaren kring de olika värdegrundskomponenterna i

studien mot den tidigare forskningen och de teoretiska begreppen presenterad i bakgrunden. Med denna analys har vi velat förmedla en återgivning av de centrala innebörderna av värdegrundsbegreppen sett från personalens tankar om värdegrunden och dess komponenter. Detta för att få en ökad förståelse för vad personalens syn på värdegrund innebär. Därför har vi använt oss av en narrativ analysstruktur. (Aspers, 2011:206). Larsson beskriver den narrativa struktureringen som dels ett sätt att identifiera berättelser som framkommer i intervjuandet. Dels kan en narrativ struktur vara att istället skapa en sådan berättelse för läsaren och på så sätt ge en ökad förståelse för ett fenomen (Larsson, 2005:106). Denna struktur har vi framför allt använt oss av i resultatpresentationen där vi presenterar en mer gemensam berättelse av personalens meningar. Efterföljande analys vilken baserar sig på dessa meningar är tänkt att förklara de mest centrala och intressanta meningarna från intervjuerna.

3.6 Etiska aspekter

Vi har under hela studien haft ett etiskt förhållningssätt gentemot informanterna. Detta har praktiskt gått till genom att informera personalen. Både information om studiens syfte och vad som skulle talas om under intervjutillfällena gavs till personalen i ett informationsblad innan de beslutat om sin medverkan. Detta informationsblad innehöll även information om personalens och äldreboendets anonymitet. De direkta citat vi använt oss av i studien har vi bitt om lov att få använda av informanterna via E-post. Syftet med studien var inte heller att kontrollera om värdegrunden följs eftersom värdegrunden mer består av riktlinjer än regler. Därför har vi inte varit ute efter att värdera personalens åsikter eller praktiska tillämpning, vi sökte med andra ord inte efter brister eller fel. Samtliga informanter i studien är som ovan sagt anonyma. Detta innebär att de i studien har fiktiva namn vilka vi studieförfattare har konstruerat.

Vi har utgått från vetenskapsrådets *Forskningsetiska principer - inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* (Vetenskapsrådet, 2002), där vi utgått från de fyra huvudkraven på etiskt försvarbar forskning. Det första är informationskravet vilket innebär att informanterna görs medvetna på studiens syfte, alltså vad deras ord skall användas till. Detta har gått igenom med varje deltagare före varje intervju. Den andra regeln är samtycke. Detta innebär att medverkan måste accepteras av informanten. Detta innebar i vår studie att efter vi transkriberat intervjuerna har vi haft E-post kontakt med informanterna om hur vi citerat deras ord för att se

om de upplevt att vi tolkat dem rätt. Regel nummer tre innebär att deltagarna till fullo har rätt att avbryta samarbetet utan att de ska behöva uppleva sanktioner. Detta har vi informerat deltagarna om i samband med intervjuerna. Den fjärde regeln innebär att informanter som inte längre vill medverka inte ska utsättas för påtryckningar. Det bör inte heller finnas olika beroendeförhållanden mellan utförare och informanter i studien. Detta har inte heller varit ett faktum i studien. Ingen av deltagarna har gett uttryck för att studien bedrivits oetiskt.

3.7 Metodkritik

Framför allt har ett stort problem i studien varit att tillgången till informanterna dragit ut på tiden. Vilket från vår sida berott på en missberäkning av tillgängligheten av personal och det faktum att vi i ett första skede fokuserade på endast ett boende. Att få tiden att räcka till har således varit vårt största problem. I efterhand har vi tänkt att vi skulle ha kontaktat flera äldreboenden direkt och på så sätt kunnat avgränsa oss till ett boende med god tillgång till informanter. Kontakt och planering med studieobjekten i ett tidigt skede är något vi i efterhand upplevt som centralt för att få just den avgränsningen till ett enskilt objekt vi eftersträvat.

Angående begreppen i värdegrunden är det både positiva och negativa aspekter för vår studie med dem. De har gett en bra utgångspunkt för vårt arbete. Vissa av komponenterna är tydliga att förstå vad de betyder men innebörden behöver för den delen inte helt enkelt förstås. Den praktiska innebörden har som vi presenterat en annan innebörd. Samtidigt som de kan anses självklara för informanterna kan de också vara svåra att förklara. I efterhand anser vi att detta möjligtvis kunnat ha undvikits genom att utforma intervjuerna efter de fastställda kriterierna socialstyrelsen utarbetat för varje begrepp. En risk med detta kan vara att missa andra aspekter av hur värdegrunden faktisk ser ut och tillämpas hos informanterna i vår studie. Detta kan också, anser vi, vara att kontrollera om och hur dessa kriterier efterlevs av personalen, något som vi inte velat göra i studien. En fråga är också vad vi kunnat finna i studien utan vår utgångspunkt i den nationella värdegrunden, dvs. om vi tagit utgångspunkt i någonting annat.

Samtidigt som vår metod är menad att fånga in information om varje enskild komponent genom enbart intervjuer upplever vi att speciellt kring det praktiska arbetet med värdegrunden hade observationer varit ett utmärkt komplement. Flera av våra informanter har också frågat om vi velat vara med och observera deras arbete. Detta var också en metod vi velat använda oss av.

Men till följd av tidsbristen ovan beskriven fick vi enbart inrikta oss på intervjuer. Det hade varit intressant att verkligen se personalen utföra den typ av arbete de gav uttryck för i intervjuerna. Eventuella nya aspekter hade kanske framkommit vid en observation. Detta hade kunnat höja validiteten i studien.

5. Resultatpresentation & Analys

5.1 Resultatpresentation

I detta avsnitt kommer resultaten av de bedrivna intervjuerna och svaren kring de sju komponenterna i värdegrunden presenteras. Varje komponent är presenterat var för sig. Därefter har vi utifrån teoretiska begrepp och tidigare forskning kopplat ihop de intressantaste svar vi fått i intervjuerna för att ge en bild av hur vi har tolkat informationen.

5.1.1 Självbestämmande

Det är dem som bestämmer. Punkt slut alltså, det vill vi ju förmedla till alla som börjar och jobbar här, att det är inte vi som bestämmer vad dem ska göra.– Tina

Gemensamt för samtliga informanter är att de ser självbestämmandet som en fast utgångspunkt för arbetet. De anser att den boendes vilja och önskan ska respekteras. Detta innebär att det är de äldre som bestämmer över hur majoriteten av deras omsorg utformas. Ett viktigt förhållningssätt är att inte se äldreboendet som en institution eller en tillfällig plats för de äldre. Istället ser man äldreboendet och de äldres rum eller lägenheter som likställt med deras hem. Detta innebär också att personalen försöker se de boende som individer snarare än som en grupp. Flera informanter talar om hur de utför omsorg jämställt med deras önskan om hur deras föräldrar eller anhöriga ska tas om hand och få sin vilja igenom inom äldreomsorgen.

Ja, alltså jag tänker alltid efter hur jag skulle vilja att någon behandlade min mamma. Jag utgår från den tanken. Då blir det ganska, det blir lättare. Att man tänker lite så. Hur vill jag att min mamma blir behandlad? – Margareta

Vid inflyttning på boendet skapas alltid en genomförandeplan vilken syftar till att fånga in den äldres vilja. Den kan förstås som en utgångspunkt för hur den äldres omsorg ska utformas. Mycket i planen utgår från dagliga rutiner som de äldre själva vill ha och ska ses som ett levande material som ständigt uppdateras. Samtidigt innebär inte att det som står i alltid ska gälla utan

den äldre själv kan ha en annan åsikt just då. Den äldre kan också själv vilja ändra i genomförandeplanen, vilket då görs i samråd med personalen menar flera av informanterna.

Alltså man ändrar hela tiden, det är ett levande material man har hela tiden.– Evelina

Självbestämmandet och den egna utformningen av rutiner och omsorgen är alltså ständigt pågående. De äldre har alltid rätt att säga ja och nej eller önska något annat vilket innebär att personalen ska fråga den äldre när personalen vill utföra någon omsorg. De är tydliga med att om den äldre exempelvis har någon form av fysisk eller psykisk nedsättning så måste personalen göra sig förstådda utifrån visuella hjälpmedel, att visa eller peka. Det är viktigt att den äldre är den som beslutar och detta upplevs som en självklarhet av samtliga informanter. Många gånger upplever dock personalen hur självbestämmandet går emot omsorgsperspektivet. Ett vanligt exempel som flera av informanterna tar upp är när den äldre inte har aptit och därför inte vill äta. Personalen kan aldrig bestämma eller tvinga den äldre att äta. Istället resonerar personalen med de äldre utan att gå över deras självbestämmande. Detta löser sig ofta genom att personalen sparar och värmer upp mat när den äldre så önskar.

De tackar ibland nej till maten, de vill äta lite senare, så det är självbestämmande– Patricia

Det kan uppstå etiska dilemman till följd av de äldres självbestämmande. Men fortfarande anser personalen att den äldres vilja i sådana situationer är det som gäller i slutändan. Det kan dock ske när olika äldres självbestämmanden står i opposition mot varandra. Flera av informanterna menar på att det då är viktigt att diskutera i arbetsgruppen hur man ska gå till väga i sådana situationer. Givetvis finns det även begränsningar till självbestämmandet. Dessa ligger framför allt i de organisatoriska förutsättningarna på äldreboendet. Framför allt upplever personalen hur tiden inte räcker till med den personal som finns, vilket vi kan ge exempel på från två svar från informanter nedan.

Alla ska få bestämma men där kommer det ju det här fram att vi inte är så många som, vi är få som jobbar. man kanske inte har personal för att kunna hjälpa alla till självbestämmande också, det kan vara svårt, ett dilemma.– Annika

Jag skulle önska att det fick sitt självbestämmande och att inte tiden var det som styrde, att det gick att tillmötesgå liksom, det är så jag menar. Tiden sätter stopp för lite utav det.– Margareta

5.1.2 Trygghet

Men när man väl har fått förtroende, känner sig trygga då blir de också trygga och lugna.-
Annika

Personalen anser att tryggheten hänger ihop med de boendes hälsa och välbefinnande. Den upplevda tryggheten skiljer sig också hos de äldre från person till person. Personalens åsikt är att trygghet är som en helhetskänsla av omsorgen och livet på boendet. Trygghetsarbetet är något personalen anser som ständigt pågående. Speciellt viktigt är att redan vid första kontakten försöka inge ett tryggt mottagande som därefter fortsätter kontinuerligt. Personalen menar att trygghet kan skapas eller raderas av deras eget beteende vid kontakten med de boende. Detta då både det som sägs och ges uttryck för genom kroppsspråket är av betydelse för hur den boende upplever en situation. Likt det goda bemötandet är en god kontakt viktig för känslan av trygghet. Det gäller att känna av varje situation, att kunna möta de äldre på deras nivå. Att de boende känner igen personalen och att personalen inger tillit. Personal utses som kontaktpersoner till specifika boende för att på så sätt öka detta igenkännande. Ett par av informanterna tog upp sommaren som en problematisk tid då flertalet av personalen har semester och vikarier kommer in. Det kan upplevas som otryggt med ny personal som de äldre inte känner igen och flera av informanterna anser att kontinuiteten i omsorgen och kontakten är viktig.

Det skapar lite oroligheter faktiskt fram mot sommaren när de vet att vi ska ta semester-
Patricia

Personalen menar också att det är viktigt att ha ett öppet klimat med de äldre där de vågar ge uttryck för deras vilja. Viktigt blir att personalen är synlig och att de äldre ska se och veta att detta är så även om de inte behöver hjälp vid alla tillfällen. Personalen menar även att trygghet är något som man ständigt arbetar med och att det är viktigt som personal att förstå att det är personalen som är gäster och att detta är de äldres hem. Exempel vi fick var att man alltid knackar på hos en boende och inte bara rusar in, vilket också har med integritet att göra menar en av informanterna Att vara lugn även ifall man har en stressad dag och att inte visa stressen utåt i kontakten med de boende. Då detta kan stressa de boende och i sin tur skapa en otrygghet menar flera av de intervjuade. Man kan spara mycket tid på ett sådant förhållningssätt menar en av dem vi intervjuade.

Det kan ju vara trygghet att känna igen personalen. Trygghet att ha ett eget boende, ett eget rum. Sina egna lakan, sina blommor som står i fönstret. Tryggheten att känna igen vissa rutiner. Tryggheten att få bestämma, över sig själv, att "jag vill ligga eller jag vill inte, jag vill inte ta medicin" utan. Men en trygghet att kunna känna tillit. Det är också en trygghet. Kunna känna att man törs säga ifrån, också en trygghet törs säga nej. Man får säga nej.- Evelina

5.1.3 Meningsfullhet & Sammanhang

Att de ska leva ett meningsfullt liv. Men det är väldigt olika för någonting som är meningsfullt för mig behöver inte vara det för dig. Så därför vi måste faktiskt se till individen, vilka behov har varje individ har, inte som en grupp.- Patricia

Det råder en samstämmighet bland de intervjuade att begreppet meningsfullhet kan betyda olika för olika människor och att man måste se det utifrån individen. Flera av de intervjuade betonar vikten av att ta reda på vad de boende tycker om att göra och vad de gjorde innan de flyttade in på äldreboendet. Vikten av att få de boende att känna att livet inte upphör när de flyttar in på boendet var något personalen förtydligade. När de intervjuade ska ge exempel på vad meningsfullhet kan vara får vi reda på förslag på flertalet aktiviteter som kan vara meningsfullt för de boende, men att det framför allt är bredden av aktiviteter som betonas.

Det tycker jag är meningsfullt att man ser hela bredden där - Evelina

Från personalens sida anses det viktigt att boendet kan erbjuda denna bredd av aktiviteter. Det är dock flera av de intervjuade som uttrycker att det är svårt att ibland få alla att känna meningsfullhet utifrån ett individuellt perspektiv. Detta då det innebär väldigt många viljor och önskemål och det faktum att den boende själv kanske inte ser någon meningsfullhet överhuvudtaget. Personalen menar att meningsfullheten, eftersom den är individuell, också hänger ihop med den boendes tidigare liv. En boende som upplevt sitt tidigare liv som icke meningsfullt kan svårligen uppleva livet på boendet som meningsfullt menar personalen. Bakgrunden är alltså viktigt för den boendes uppfattning av meningsfullhet. En annan aspekt är att personalen upplever det svårt att få till en total meningsfullhet i livet på boendet. Betoningen från personalen låg på att få till flera meningsfulla stunder. Exempelvis där man sitter en stund hos de boende och pratar. De kanske visar upp bilder på barn och barnbarn eller talar om något annat som är meningsfullt för dem. Kontakten med anhöriga kan vara avgörande för upplevelsen av meningsfullhet och sammanhang. När de intervjuade skulle svara på frågan om vad begreppet sammanhang betyder för dem kunde man utläsa att de pekade på det faktum att de boende hade

en tillhörighet eller en roll sedan tidigare, innan de flyttade in på äldreboendet. Denna roll var enligt personalen viktig att de boende kan behålla.

Sammanhang tycker jag är att man hör till någonting att man finns i ett sammanhang, att man kan känna det. Att man har någon roll någonstans. Att "jag är fortfarande mamma eller jag är fortfarande mormor, jag hör till någonstans" då är man i ett sammanhang tycker jag.- Annika

Ett sätt att få dagen för de boende att inte kännas så inrutad är att personalen försöker dela upp dagen så att det inte blir allt för enformigt för de boende. Att komma ifrån rutiner anser personalen vara bra för de boende. Margareta, en av informanterna, uttrycker det ganska tydligt att man kan försöka göra det bästa av situationen och att inte bara fokusera på de arbetsuppgifter som ingår på ett äldreboende utan att se från ett större perspektiv än så.

Inte bara vård, vård, vård utan det ska vara skratt och roligt också.- Margareta

Flertalet av de intervjuade svarade att aktivering är något som är en viktig aspekt när det kommer till sammanhang och detta kan vara att man hjälps åt, både personal och boende att utföra sysslor som exempelvis att städa tillsammans eller att baka. Att få de boende att känna en delaktighet i vardagen ansågs vara viktigt för upplevelsen av meningsfullhet och sammanhang. Flera av informanterna betonade kring värdegrundskomponenten "trygghet" att kontinuitet i personalsammansättningen är viktig så de boende lättare lär känna personalen. Denna kontinuitet relaterar även personalen till meningsfullhet och sammanhang. Detta då en meningsfull tillvaro menas utgå från goda kontakter med omgivningen. Detta innebär exempelvis att man vid semestrar meddelar de boende i god tid om att man kommer att vara borta att de inte blir oroade vid ny personal. Andra betonar kollektivet, att de boende gör saker i grupp med andra boende och på så sätt uppleva en samvaro. Ett exempel på detta som kommer fram i intervjuerna är bingo som flera av de intervjuade tar upp som en meningsfull aktivitet för de boende.

Det är just det här med bingon. Ja du förstår det finns inte en dag eller gång som de äter lunchmaten så fort för de ska ner på bingo.- Tina

5.1.4 Respekt för privatliv & Personlig integritet

Också ur hälsosynpunkt viktigt att man kan se att de som har ett privatliv som har förmågan att ha kvar och värna om det också mår bättre.- Annika

Liksom trygghet kopplar personalen privatlivet till de boendes hälsa. Det ses som en viktig del för helhets känslan av trygghet. Många informanter pratar ordagrant om de boendes "privata sfär"

där de boende behöver känna att de kan vara ifred utan att bli störda. En stor del av denna sfär anser personalen vara de boendes rum och att personalen ser sig som gäster i deras privata bostäder. Det som sker och finns där är privat och personalen menar att det är viktigt att respektera. Det är viktigt att underlätta de boendes privata aktiviteter och underlätta kontakt med exempelvis anhöriga. En utgångspunkt är att livet ska vara så likt det de boende hade innan de flyttat in och att detta bör personalen värna om. Ett sätt att underlätta kontakt med anhöriga är att hjälpa boende med exempelvis telefonsamtal, att se till att de inte är isolerade. Ett annat sätt är att tillåta besök på alla tider, alltså att ha ett så kallat öppet boende och vara tillåtande. Personalen ser begreppet integritet som framför allt kopplad till det kroppsliga och intima. Framför allt känner personalen att de kommer som närmast de boendes integritet när det exempelvis handlar om dusch och tvättning. Flera beskriver integriteten som en linje eller gräns som varje individ har. Denna gräns är viktig att kunna känna av.

Att man kan läsa av och känna, tror jag inte alla har den förmågan. Utan man klampar på och då gör man den personen illa som har väldigt stark integritet.- Annika

Många äldre upplever speciellt första gångerna som de behöver hjälp med någonting nytt som svårast menar informanterna. I sådana situationer är det speciellt viktigt för personalen att fråga och verkligen se till att den boende inte upplever omsorgen som kränkande. Det anses vara viktigt att de äldre upplever att de bemöts med respekt. Slutligen talar många informanter om sekretessen som en viktig aspekt för det privata. Detta innebär speciellt att man inte talar med andra boende om en enskild boendes förehavanden. Att inte heller prata med personal om saker som rör de boende som inte anses relevanta för omsorgen. Det är viktigt att komma ihåg att se de boende som egna individer med unika behov av privatliv.

Jag tycker det hänger mycket också ihop med tystnadsplikt. För vi jobbar med individer här. Vi ska inte se de som paket eller såna saker utan det är personer. Och alla har sina privatliv även om de bor här tillsammans. Men vi ska inte faktiskt gå och prata med någon annan boende om vad som händer med t.ex. den boende som bor här och berätta om hennes privatliv.- Patricia

5.1.5 Individanpassning & Delaktighet

Alltså allting är ju det. Ja förutom att det är lunch klockan tolv och det är middag klockan fem. Det är för att det ska liksom rent praktiskt ska kunna få ihop den. Men har man ätit lunchen senare så spar man kanske middagen senare, så det blir individanpassat ändå.- Evelina

På frågan vad begreppet individanpassning betyder för de intervjuade menar flertalet att det handlar om att man ska anpassa insatser efter vilka behov de boende kan tänkas ha. Det är flera

av de intervjuade som berättar om att man som personal ska anpassa sig till de enskilda boende, att ha en medvetenhet om hur man ska bete sig i olika situationer med olika äldre. Flera av de intervjuade pratar också om att det finns en flexibilitet när det kommer till rutiner som exempelvis måltider. Att den boende inte nödvändigtvis behöver äta vid fasta tider utan kan spara maten till senare. Ett annat exempel på individanpassning som tas upp är att lägenheten anpassas efter den boendes önskemål, det kan handla om hjälpmedel till toaletten eller förhängningar till duschen som en av de intervjuade tog upp. Något som några av de intervjuade pekade på var att ibland blir det svårare att individanpassa när det kommer till en rutin som krockar med en boendes önskemål. Då kan personalen uppleva att de går emot den boendes vilja. Ett exempel i vilken situation detta kan ske är när det kommer till rutiner kring duschning som ofta sker på morgonen, en gång i veckan efter ett fast schema.

En sådan enkel grej som att (den boende) vill duscha tidigt på morgonen (utanför det fasta schemat). Vi kan inte göra det enligt våra rutiner.– Margareta

När frågan om delaktighet kommer upp berättade flera av de intervjuade om genomförandeplanen (som tidigare nämnt i begreppet självbestämmande) som är ett levande dokument mellan personalen och den boende. Det framkommer också i intervjuerna att de anhöriga har en central del i genomförandeplanen, framför allt i de fall där den boende av något skäl inte själv kan föra sin talan. De intervjuade berättar att ifall de boenden har invändningar eller vill ändra på något som inte fungerar för dem så ska det finnas möjlighet att få säga vad man tycker och att personalen ska vara lyhörda för de önskemål som kan finnas. Några tog dock upp att det kan vara svårt att veta vad de boende önskar ibland och att de upplever att de får fråga flera gånger. Detta då de boende inte vill vara till något besvär menar personalen.

Att de boende ska ha inflytande över sin värld och på det sättet är delaktiga. För att de ska bli delaktiga vi som personal ska vara lyhörda också. Visa empati för dem. Och ja tycker jag är mycket det underlättar att de blir delaktiga när man lyssnar på dem, vad de tycker och tänker, vad de vill och inte vill. Ja helt enkelt att de har inflytande över sin värld.– Patricia

En viktig aspekt av delaktigheten är att inte göra för mycket för de boende. Att inte helt ta över sysslor de äldre tidigare själva kunnat genomföra. Snarare än att bara utföra sysslorna menar personalen att de istället delar på sysslan. Personalen menar att det är viktigt för de äldre att kunna känna att de klarar av att själva utföra sysslor. Personalen talar om detta som ”hjälp- till självhjälpen”.

Hon kanske har mycket ont i armarna, orkar inte andra sidan, ”jag har bara en hand”. Då tar man vara på det här. hon kanske kan ta fyra eller fem på ena sidan, så tar jag resten sen. Att man tar och bibehåller det här, man brukar kalla de ”hjälp- till självhjälpen.”– Lena

5.1.6 Gott bemötande

Vad vi nog har jobbat mest med som jag kanske trycker på det är gott bemötande och trygghet. Sen tycker jag alla är viktiga men gott bemötande är så basalt att man har ett gott bemötande åt alla. För då skapar man trygghet tror jag.– Annika

Gott bemötande ansågs av personalen vara den kanske mest basala delen av värdegrunden. Framför allt är det den lättaste att praktiskt tillämpa. Att ha ett gott bemötande kan få de boende att uppleva omsorgen bättre. Informanterna upplever det goda bemötandet som en viktig grund som också stärker de andra komponenterna i värdegrunden. Gott bemötande ses av många informanter som synonymt med ett respektfullt bemötande. Speciellt viktigt är det när de äldre upplever något som dåligt, att se till att inte förändra bemötandet. Kontinuiteten av bemötandet är således viktigt. Personalen beskriver att de enklaste metoderna är de bästa för att få till det goda bemötandet. Exempelvis att gå ner i jämnhöjd när man talar till den äldre. Att bara lägga armen om dem och säga några ord när de känner sig nere. Att inte visa stress, att istället inge ett lugn liksom ovan sagt om värdegrundskomponenten ”trygghet” så ökar det känslan av ett gott bemötande. Ett annat sätt för de boende att uppleva ett gott bemötande är enligt informanterna att de äldre upplever att de kan påverka, alltså att deras självbestämmande och åsikter accepteras och att de boende upplever att de kan påverka. Ett gott bemötande spelar ingen roll om de boende inte upplever att de kan påverka.

För att man kommer jättelångt med dem när man har gott bemötande med dem. Att man har, de känner sig trygga om man bemöter dem på ett bra sätt. De vågar säga också vad de tycker och tänker. Så att de inte blir rädda för oss. Också om man har ett gott bemötande så ingår det också respekten, man bemöter dem med respekt. Tycker det är ett bra ord faktiskt att som man kommer jättelångt med boende faktiskt. De känner sig trygga, glada, delaktiga, respekterade, självständiga. – Patricia

5.1.7 Insatser av god kvalitet

I samtalen med de intervjuade talar en av informanterna om att den aktuella kommunen som är i fokus för intervjun är generös med utbildning för personalen och så varit i flera år, men att på grund av spartider är det på nedgång. Dock satsar man fortfarande på det. Det är viktigt betonar informanten, att personalen får uppleva att de får något tillbaka, redskap för att göra ett bra jobb. En annan av de intervjuade tar upp att det förekommer medarbetarenkäter varje år som de jobbar

med. Där efter är det upp till enhetschefen att se till att det som personalen och chefen beslutar genomförs. Det är mycket möten och utbildningar kontinuerligt för att säkerställa detta. Flera intervjuade tar upp att man tar sig tid ibland för att ta upp saker som sker i verksamheten, exempelvis ifall en boende har varit med om en incident eller om något upplevs som negativt i verksamheten. Då kan personalgruppen träffas och tillsammans diskutera värdegrunden.

Det saker som upplevs som ett etiskt dilemma eller problem. Det tycker jag är någonting som vi jobbar med hela tiden.– Evelina

En annan av de intervjuade pekar på att när man har börjat arbeta på ett ålderdomshem som ny så får man skriva på ett papper om sekretess. Detta dokument ska läsas igenom noga och personalen ska följa den med allt vad detta innebär menar informanten. Två informanter som vi talar med tar upp betydelsen av genomförandeplanen och att det är viktigt att läsa den när en ny boende kommer. Vidare menar de att samarbetet med sjukgymnaster och arbetsterapeuter (m.fl.) är av stor vikt för att kunna individanpassa för de boende och ifall de behöver något hjälpmedel. Informanterna berättar också att de flesta ur personalen har gått en ergonomiutbildning så att de vet hur de ska lyfta och göra rätt och utbildarna kommer också ut på boendet och har genomgång, där personalen får utföra praktiska övningar.

En informant berättade om att ett etikombud har införts när man introducerade värdegrunden i äldreomsorgen. Ett etikombud är någon ur personalen som på varje enhet tar på sig rollen att vara drivande i att föra upp värdegrunden på reflektionsstunder. Där personalen kan ta upp saker som har skett och etiska dilemman som sker utifrån ett dagligt perspektiv. Detta för att se till att omsorgens utförande sker med värdegrunden i åtanke. Flera av de vi har tala med påpekar att tiden ibland inte räcker till eller att de är för få i personalgruppen och att detta kan vara något som förhindrar att vården ibland är av god kvalitet vilket Patricia förklarar nedan:

Ja man säger att när det är såhär skriftligt så är det jättefint på värdegrunden. men i själva verket så ibland är det för lite personal för att göra allt, alla aktiviteter t.ex. man vill göra. Eller hinna med allt. Det är så mycket man skulle hinna göra med ibland är det för lite personal och för lite tid.– Patricia.

5.2 Analys

Generellt sett i informanternas svar framkommer det att självbestämmande är en central komponent i omsorgen med de äldre. Detta för att det är själva kärnan i värdegrunden anser

personalen. Att den äldres vilja är avgörande för hur livet på boendet ska se ut. Allt ska styras av den egna viljan. Detta kan vi koppla till Andersson, Pettersson och Sidenfalls (2009) studie om de äldres upplevelser av livet på ett äldreboende där majoriteten var nöjda. Det framkom framförallt att de boende var nöjda för att de själva kunde bestämma över sina aktiviteter och tider. I vår studie framkommer det att personalen i sin tur mår bra av att veta att de äldre är nöjda. Exempelvis beskriver en informant hur hon har ett förhållningssätt där hon jämställer de boende med hennes egna föräldrar. Hon arbetar utifrån hur hon själv skulle vilja att hennes föräldrar blir bemötta. Detta innebär att hon gör sitt yttersta för att de ska bli nöjda. Likaså upplever hon och flera andra informanter att de mår bra när de anser sig gjort tillräckligt för att tillmötesgå de äldres önskemål.

Mycket av det som kommer fram i intervjuerna kan vi härleda till Paynes tolkning av Lees syn på Empowerment där målet är att människan ska utveckla en positivare och starkare självbild, en strävan efter social rättvisa och detta får man genom att ha en kritisk medvetenhet och kunskap om strukturella orättvisor (Payne, 2008:432). Det blir personalens uppgift att tillsammans med den boende skapa en samhörighet. Denna samhörighet syftar till att stärka individen genom så kallad hjälp - till - självhjälp. Informanterna talar ordagrant om hjälp - till - självhjälpen. De anser att de behöver förmå de boende att själva vilja ta initiativ. I och med att de boendes självbestämmande är centralt i omsorgen menar personalen att man behöver motivera de äldre till att själva vilja aktivera sig. Detta gör personalen genom att erbjuda de boende ett brett utbud av aktiviteter och samtidigt kontinuerligt motiverar dem att pröva nya saker. De menar att de äldre inte ska uppleva att livet går på rutin, eller är en slutstation bara för att de flyttar i på äldreboendet. Således har de en önskan att splittra vardagen för att skapa en meningsfullare vardag genom aktivering. Deras mening är att det är mycket upp till de äldre själva att skapa goda upplevelser. Personalen kan bara underlätta och hjälpa de äldre att ta beslut. Sen betyder inte detta att alla äldre helt saknar vilja och ambitioner. Dessa menar personalen är viktiga att uppmuntra.

Hellström (2005) menade i sin studie att begreppet självbestämmande är komplicerat inom äldreboenden och att det är viktigt för personal att ha en förståelse för den äldres behov av inflytande över sitt eget liv. Exempel på denna problematik fick vi i ett av intervju svaren då en

boende absolut inte ville äta lunch och hade ätit dåligt under en längre tid. Personalen upplevde oro över att den boende blivit allt fysiskt svagare på grund av för lite näring. Personalen försökte motivera den boende till att i alla fall försöka äta lite. Det blir en svår balansgång för personalen som då måste motivera den boende till något den inte vill men att personalen ser den boendes hälsa och välbefinnande på längre sikt. Vi ställer oss frågande inför ett dilemma när flera boendes viljor går emot varandra. Personalen upplever det som svårt att avgöra hur en sådan situation ska lösas utan att gå emot en eller flera av de boendes viljor. Det kan anses vara svårt för personalen att veta var självbestämmandets gräns ligger.

Liksom Franssén (2000) redovisar i sin studie och som vi funnit i vår studie är att det moraliska ansvaret personalen tar för de boende är mer än vad arbetsuppgifterna kräver. Personalen menar liksom i Fransséns studie att de drabbas av skuld känslor när de inte anser att de boendes behov blir tillgodosedda utifrån deras omvårdnadsideal. Man kan beskriva det som en form av länk mellan personal och boende. De boendes uppfattningar, vilka de ger uttryck för kring omsorgen, påverkar i detta fall personalen. Personalen kan helt enkelt sägas må bättre av att göra så mycket som möjligt för de boende. Den boende kan också uppleva denna osjälviskhet i sådana situationer och därmed få en känsla av att personalen verkligen bryr sig. Man kan förstå det som att tilliten stärks när personal visar att de har de boendes bästa i åtanke.

Larsen och Nordenhielm (2010:20f) visade i sin studie att det skilde sig i de boendes egna upplevelser av vårdbehov och personalens syn av de boendes vårdbehov vilket får resultat av att den boende inte upplever att dennes behov eller problematik berörs på allvar. Informanterna i vår studie menar att det är speciellt viktigt i första kontakten att inge ett tryggt mottagande och gott bemötande. Det är viktigt enligt personalens mening att därefter bibehåller detta goda bemötande under resten av den äldres tid på boendet. Personalen betonar vikten av att de boende upplever att deras känslor blir tagna på allvar. Detta löser personalen genom att ha ett lyhört förhållningssätt mot de boendes känslor. Vilket kan innebära mer än endast verbal kommunikation. Förmågan att känna av och tyda kroppsspråk anser personalen vara viktigt för att fånga upp de boendes upplevelser av trygget. Vi tolkar personalens utsagor som att det handlar om att skapa förtroende, att inge tillit vilket i sin tur skapar en känsla av trygghet hos de boende. Det är även viktigt anser informanterna att ha en kontinuitet i personalgruppen och att de

boendes omsorg tillhandahålls av personal de känner och litar på. De äldre anses känna sig mindre trygga när deras omsorg tillhandahålls av för dem ny personal menar informanterna. Detta blir särskilt tydligt när informanterna berättar om de boendes ängslighet inför semestertider. En av informanterna beskriver hur personalen anpassar sin semester efter det boendes önskemål för att det ska underlätta för de äldre. Kum Yeo (2003) menar att behovet av en god kommunikation med de äldre är viktig för att de äldre inte ska uppleva en distans till personalen och därmed uppleva livet på boendet som negativt. Kum Yeo menade vidare att det är vård- och omsorgsorganisationen som påverkar de äldre och gör att de måste anpassa sig efter personalens planering och bemanning. I vår studie kunde vi konstatera att de äldre har en medvetenhet om detta men att organisationen försöker bemöta detta så långt det är möjligt. Personalens mening är att det är viktigt att de äldre upplever att de inte måste anpassa sig.

Antonovsky (2005) menar att ett skärskilt förhållningssätt, en känsla av sammanhang (KASAM) blir viktigt för att hantera svårigheter på ett framgångsrikt sätt. Detta genom att svårigheten blir begriplig, hanterbar och att det är meningsfullt, det vill säga värt investeringen och engagemanget att överkomma hindret. I flera av de intervjuer vi gjorde framkom det att personalen menade att de boende som upplevdes ha meningsfullhet och sammanhang också var de som hade hälsan i behåll. De boende som inte upplevdes som att de hade hälsan i behåll uttryckte mindre meningsfullhet. Det framkom att meningsfullhet och sammanhang för de boende kan kopplas till hur livet har levts innan de flyttade till äldreboendet samt hur relationen till de anhöriga såg ut. Goda relationer innebar att den boende i större utsträckning upplevde enligt personalen en meningsfullhet och att de ingick i ett sammanhang. Detta sammanhang kan också gälla mellan de äldre och personal. Kontakt och relationer till andra människor är en aspekt. En annan aspekt är aktiveringen där personalen menar att en meningsfull tillvaro är en aktiv tillvaro. Som ovan skrivet försöker personalen stimulera de boende till aktivitet och till att finna en meningsfull aktivering. De vill att de äldre ska uppleva att livet är värt att leva och att det inte tar slut när de flyttar in.

Flera av informanterna tar upp kopplingen mellan värdegrundskomponenterna och hälsan. Det var framförallt tryggheten, meningsfullhet och sammanhang samt delaktigheten. Aktiveringen sågs av flera av de intervjuade som en viktig komponent för att de äldre skulle uppleva

delaktighet. Detta går att relatera till Hellström och Sarvimäkis (2007) studie om att det är viktigt att personalen bejakar att den boendes delaktighet tydliggörs och tillgodoses då de menar att det har en direkt koppling till den boendes hälsotillstånd. Delaktighet var enligt de vi intervjuade att de boende har ett inflytande över sin omsorg och delaktighet i aktiviteter utefter egen förmåga.

5.3 Slutsatser

Vårt syfte med studien var att undersöka hur personal inom kommunal äldreomsorg tolkar och arbetar utifrån värdegrunden inom äldreomsorgen. Våra frågeställningar blev således: *Hur ser personalen på begreppet värdegrund?* och *Hur tillämpas värdegrunden i det praktiska arbetet?* Resultatet visade på att det finns en samstämmighet i hur personalen definierar begreppet värdegrund och dess komponenter. Det kom fram i intervjuerna att personalen såg en nytta med värdegrunden då de kopplade den till de boendes hälsa och välbefinnande. Personalen ser på värdegrundsbegreppen likt mål för sitt arbete och att uppfylla målen mot en boende resulterar i en bättre hälsa och välbefinnande för den äldre. Det framgick i intervjuerna att begreppet självbestämmande hade en central betydelse för båda frågeställningarna. Personalen menade på att självbestämmandet var ett nyckelbegrepp för arbetet med de resterande värdegrundskomponenterna. Den boendes vilja och önskan är styrande för personalens arbete på boendet. Personalen ansåg att detta överlag var bra och önskar att de boendes vilja alltid ska styra. Dock menar personalen på att situationer uppkommer där de boendes självbestämmande går emot personalens syn på en god omsorg.

Rent praktiskt talar personalen om framför allt två sätt de arbetar utifrån värdegrunden. Dessa är motivering och aktivering. Motivering innebär att personalen utifrån de boendes eget självbestämmande uppmuntrar dem till självständighet. Detta innebär att den äldre själv ska vilja ta initiativ och vilja vara delaktig i den mån den boende kan och vill. Det kan gälla allt från enklare saker till större åtaganden. Motiveringen hänger också ihop med att personalen försöker förmå de äldre att aktivera sig. Detta också utifrån deras egen förmåga, vilja och önskemål. Aktivering är för personalen allt från att den boende har kontakt med anhöriga och sin omgivning liksom deltagande i aktivitet som personal tillhandahåller efter de boendes önskemål. Aktiveringen är enligt personalen viktigt för en bibehållen hälsa. Personalen upplever att de som

aktiverar sig i större utsträckning ofta är de som mår bäst. Personalen menar att det som ger mest för de boende i arbetet är också det enklaste. Att ha ett gott bemötande är så enkelt och ger samtidigt så mycket för de boende enligt personalen.

6. Referenser

Intervjuer

Material förvarat hos forskare:

”Annika”; Sjuksköterska, Enhetschef. 2012. Intervju 2012-03-08.

”Carmen”; Undersköterska. 2012. Intervju 2012-03-08.

”Evelina”; Sjuksköterska. 2012. Intervju 2012-03-03.

”Lena”; Undersköterska. 2012. Intervju 2012-03-02.

”Margareta”; Undersköterska. 2012. Intervju 2012-03-03.

”Patricia”; Undersköterska. 2012. Intervju 2012-03-10.

”Tina”; Vårdbiträde. 2012. Intervju 2012-03-03.

Elektroniska källor:

Motion till riksdagen: 1998/99: So436. *Ädelreformen*. Stockholm: Riksdagen.

Nationalencyklopedin. *Värdegrund*. Tillgänglig: < <http://www.ne.se/lang/vardegrund> >. [2012-04-29].

Proposition: 2009/10:116. *Värdigt liv i äldreomsorgen*. Stockholm: Riksdagen.

SOSFS 2011:5. (2011). *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Lex. Sarah*.

[Elektronisk]. Tillgänglig:

< <http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2011-5> >. [2012-04-29]. Stockholm: Socialstyrelsen

SOSFS 2011:9. (2011). *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. [Elektronisk]. Tillgänglig:

< <http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2011-9> >. [2012-04-29]. Stockholm: Socialstyrelsen

SOSFS 2012:3. (2012). *Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre*. [Elektronisk]. Tillgänglig:

< <http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2012-3> >. [2012-04-29]. Stockholm: Socialstyrelsen

SPF (2010). *En europeisk deklaration om äldres rättigheter och skyldigheter*. Sveriges

Pensionärsförbund [Elektronisk]. Tillgänglig:

< <http://spfpension.se/subPage1.asp?nodeid=61298&documentid=64872> >. [2012-04-29].

Tryckta källor:

- Akner, G. (2006). Äldrevård måste grundas på etik. I: *Läkartidningen nr 41*. Stockholm: Läkartidningen förlag AB.
- Andersson, I. Pettersson, E. Sidenvall, B. (2009). Participation at care home admission: *Vård i Norden: 29*.
- Antonovsky, A. (2005). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och kultur
- Aspers, P. (2011). *Etnografiska metoder*. (2:a upplagan). Malmö: Liber.
- Brinkmann, S & Kvale, S (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (2:a Upplagan). Lund: Studentlitteratur.
- Edebalk, P.G. (2007). Den kommunala äldreomsorgen - om kriser förr och nu. I: Svensson, K (Red.) (2007) *Normer och normalitet i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Franssén, A (2000). *Omsorg i tanke och handling – en studie av kvinnors arbete i vården*. Lund: Arkiv.
- Hedin, C & Lahdenperä, P. (2005) *Värdegrund och samhällsutveckling*. Stockholm: HLS förlag
- Hellström, U.W. (2005). *Äldres upplevelser av självbestämmande på särskilda boenden*. Göteborg: Nordiska högskolan för hälsovetenskap.
- Hellström, U.W. & Sarvimäki, A. (2007). *Experiences of self-determination by older persons living in sheltered housing*. Nurs Ethic's vol. 14 no. 3.
- Kum Yeo, S. (2003) *Tvärkulturella möten i äldreomsorgen. Exempel från Botkyrka kommun*. Karolinska Institutet, Stockholm: Forskningsprojekt nivå 1.
- Larsen, T & Nordenhielm, S. (2009). *Utvärdering av Klövedals och Tubberödshus äldreboenden på Tjörn*. Göteborg: FoU Väst/GR.
- Larsson, S. Lilja, J & Mannheimer, K. (Red.) (2005). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Payne, M. (2008). *Modern teoribildning i socialt arbete*. (2:a upplagan). Stockholm: Natur och kultur.
- Socialstyrelsen. (2012). *Äldreomsorgens nationella värdegrund – ett vägledningsmaterial*. (SOSFS 2012:3). Stockholm: Socialstyrelsen.
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Äldrelegationen. (1987). *Ansvar för Äldreomsorgen (Ds. 1987:27)*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Bilagor

Bilaga 1, Intervjuguide

Grundläggande frågor

- Vad är din yrkestitel?
- Hur många år har du arbetet inom äldreomsorgen?
- Hur länge har du arbetat på din nuvarande arbetsplats?
- Vilka arbetstider jobbar du vanligtvis?
- Har du diskuterat detta ämne tidigare med någon på arbetsplatsen?

Tema: Självbestämmande

Hur ser du på begreppet självbestämmande utifrån din yrkesroll?

Hur tillämpar du det i ditt praktiska arbete?

– Kan du ge ett praktiskt exempel?

Tema: Trygghet

Hur ser du på begreppet trygghet utifrån din yrkesroll?

Hur tillämpar du det i ditt praktiska arbete?

– Kan du ge ett praktiskt exempel?

Tema: Meningsfullhet och sammanhang

Hur ser du på begreppet meningsfullhet och sammanhang utifrån din yrkesroll?

Hur tillämpar du det i ditt praktiska arbete?

– Kan du ge ett praktiskt exempel?

Tema: Privatliv och personlig integritet

Hur ser du på begreppet respekt för privatliv och personlig integritet utifrån din yrkesroll?

Hur tillämpar du det i ditt praktiska arbete?

– Kan du ge ett praktiskt exempel?

Tema: Individanpassning och delaktighet

Hur ser du på begreppet individanpassning och delaktighet utifrån din yrkesroll?

Hur tillämpar du det i ditt praktiska arbete?

– Kan du ge ett praktiskt exempel?

Tema: Gott bemötande

Hur ser du på begreppet individanpassning och delaktighet utifrån din yrkesroll?

Hur tillämpar du det i ditt praktiska arbete?

– Kan du ge ett praktiskt exempel?

Tema: Insatser av god kvalitet

Hur ser du på begreppet individanpassning och delaktighet utifrån din yrkesroll?

Hur tillämpar du det i ditt praktiska arbete?

– Kan du ge ett praktiskt exempel?

- Är det något du skulle vilja ta upp som du anser vara speciellt viktigt eller något du tycker vi missat?

Bilaga 2, Socialstyrelsens allmänna råd

Denna bilaga ämnar utveckla de råd socialstyrelsen anslagit kring varje värdegrundskomponent.

Självbestämmande

Socialstyrelsen har tagit fram allmänna råd om hur värdegrunden i socialtjänsten ska beaktas när det kommer till att äldre människor (SOSFS 2012:3). De ska tillvisas respekt och stöd för sitt självbestämmande, få vara med i hur stödet och den hjälp de enligt lag har rätt till utformas utöver det faktum att omsorgen ska vara individanpassad.

Personal inom äldreomsorgen ska se till att:

- Den äldre ska få stöd av att vidmakthålla sitt oberoende.
- Den äldre ska ha möjlighet att påverka innehåll i beslut om bistånd och i hur en insats ska genomföras.
- Den äldre får ett anpassat stöd utifrån dennes förutsättningar och önskemål.
- Den äldre får möjlighet att uttrycka sina uppfattningar och önskningar.
- Man anpassar kommunikationen till den äldre utifrån dennes utgångspunkt och behov.
- Den äldre får möjlighet att samtala på det språk den äldre förstår och att hänsyn tas i beaktande att denne får tala på sitt modermål, om detta inte redan är styrt av förvaltningslagen (1986:223) eller lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724).
- Samarbete med närstående sker ifall den äldre har behov av detta.

(SOSFS 2012:3)

Trygghet

I de allmänna råden om värdegrund som socialstyrelsen (SOSFS 2012:3) har tagit fram så kan man läsa att när det kommer till att äldre personer ska få uppleva trygghet så ska personal inom äldreomsorgen se till att:

- Den äldre ska få uppleva förtroende och trygghet genom personalens arbetssätt.
- Att det finns konsensus mellan den äldre och personal när det kommer till tider då insatser utförs.

- Den äldre informeras vid förändringar, t.ex. insatser som måste flyttas.
- Den äldre får uppleva kontinuitet i insatser som ges den äldre i form av exempelvis att den äldre får ge önskemål om vem som ska hjälpa till med den intima vårdsnaden.
- Den äldre blir uppmärksammas ifall det är något den äldre upplever oro eller ovisshet över och har en överenskommelse med personalen om vad som kan göras för att minska denna oro eller ovisshet.
- Den äldre ska vid insatser ges möjligheter att få komma i kontakt med personal på ett lättillgängligt sätt.

(SOSFS 2012:3)

Meningsfullhet och sammanhang

I de allmänna råd från socialstyrelsen (SOSFS 2012:3) kan man läsa att meningsfullhet bör ha hänsyn till dessa perspektiv när det kommer till att äldre personer ska få en meningsfull tillvaro. Personalen ska se till att:

- Att den äldres behov av socialt innehåll ska beaktas.
- Att den äldre ges möjligheter att uppleva en meningsfull tillvaro. Från att få möjlighet att utöva en fysisk aktivitet till att få möjlighet att bejaka sin kultur, livsskådning eller tro i största mån.
- Att den äldre stärks i sin självkänsla och tilltro till den egna förmågan.

(SOSFS 2012:3)

Respekt för privatliv och personlig integritet

I de allmänna råden om värdegrund i socialtjänsten (SOSFS 2012:3) så kan vi läsa om privatliv och personlig integritet och personalen ska se till att:

- Att den äldres liv ska levas i enlighet med sin personlighet och identitet.
- Att den äldres bostad respekteras som dennes hem. Överenskommelser ska finnas om hur besök i hemmen ska ske.
- Att den äldre ska ha självbestämmande rätt om den kroppsliga omsorgen ska ske.
- Att den äldre blir visad diskretion vid omsorgssituationer.

(SOSFS 2012:3)

Individanpassning och delaktighet

I SOSFS 2012:3 kan vi läsa att personal ska verka för att:

- Den äldre ges stöd i att vidmakthålla sin suveränitet, t.ex. ett arbetssätt som tillämpar ett e funktionsbevarande arbetssätt och är rehabiliterande för den äldre.
- Den äldre ska vara med och påverka innehåll i beslut som tas om insatser som görs och hur dessa ska utformas.
- Den äldres behov och önskemål ska anpassas och detta ska personalen eftersträva utifrån ett arbetsätt kopplat till den äldres egna förutsättningar.
- Den äldre får uttrycka önskemål och åsikter.
- Den äldre blir kommunicerad utifrån dennes förutsättningar och behov
- Den äldres närstående får vara behjälplig ifall den äldre önskar det.
- Den äldre får uttrycka sig på sitt modermål och på ett språkbruk som den äldre kan förstå.

(SOSFS 2012:3)

Gott bemötande

I de allmänna råden om värdegrund som socialstyrelsen har tagit fram till socialtjänsten (SOSFS 2012:3) gällande gott bemötande kan vi läsa att personalen ska se till att:

- Att den äldre blir lyssnad på och att personal har ett empatiskt förhållningssätt gentemot den äldre.
- Att den äldre ges tillräckligt med tid att lyssnas till och samtala med.
- Att den äldre blir beaktade med hänsyn att denne är i en beroendeställning och att personalen bemöter den äldre med respektfullhet.

(SOSFS 2012:3)

Insatser av god kvalitet

I *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* (SOSFS 2011:9) står det att alla som arbetar inom det sociala arbetet har ett ansvar när det kommer till förbättra verksamheten. Detta med hjälp av ett ledningssystem som

socialnämnden formulerar för äldreomsorgen. Utifrån detta kan sedan personalen som arbetar inom området få kunskap om kvalitetsfrågor. I de allmänna råden och föreskrifterna (SOSFS 2011:5) går att läsa om Lex Sarah som är en viktig bestämmelse för personalens möjligheter att bejaka kvalitetsutveckling. I denna skrift kan vi läsa om de skyldigheter som finns vid missförhållanden och vid risk för missförhållanden (SOSFS 2012:3).