Tidsmätning i äldreomsorgen - Kvalitet eller kontroll?

En kvalitativ studie om hemtjänstpersonal och enhetschefers upplevelser av planeringsverktyget TES.

Kristina Dahl

2015

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp
Socialt arbete
Socionomprogrammet

Handledare: Tomas Boman
Examinator: Torbjörn Bildtgård
Sammanfattning

Under 1990-talet genomgick den svenska äldreomsorgen många viktiga förändringar där omorganiseringar och strävan efter att arbeta mer kostnadseffektivt präglade äldreomsorgens verksamheter. Som en effekt av de omorganiseringar som format dagens hemtjänstarbete har tidmätningssystem införts i många av landets kommuner. Syftet med systemen är att hemtjänstpersonal ska redovisa den exakta tid som utförs i omsorgsarbetet samtidigt som tidmätningssystemen också bidrar till ett mer effektivt arbete. I denna uppsats efterfrågas hur hemtjänstpersonal och hemtjänstchefer upplever användandet av tidmätningssystem samt om och på vilket sätt omsorgsklimatet kan påverkas av att man använder dessa system i omsorgsarbete. Fyra enskilda intervjuer genomfördes i denna studie och resultatet påvisar att huruvida användandet av tidmätningssystem upplevs kan relateras till det mått av inflytande man känner inför sitt arbete och sina arbetsuppgifter.

Nyckelord: Hemtjänst, omorganisering, effektivisering, tidmätning, hemtjänstanställda.
Abstract

Time measurement in elderly care-
Quality or control?
-A qualitative study of home care personnel and managers experiences with the planning tool TES.

During the 1990’s, Swedish elderly care has undergone many significant changes. Reorganizations and strive for cost-efficiency has characterized work practices. As a result of the reorganizations that have shaped todays home care work, time measurement systems have been introduced in many of the countries municipalities. The purpose of these systems is for home care staff to accurately report the time spent in care work, collecting data to contribute to further development of even more effective practices. In this paper, I asked how homecare personnel and managers feel about the timing systems and how the work and care environment might be affected by the use of such systems. Four individual interviews were conducted in this study and the results demonstrate that experience with time-measurement systems correlates to the sense of influence of the work and duties.

Key words: Home care work, reorganizations, efficiency, time measurement, home care personnel.
Förord

Jag vill börja med att rikta ett varmt tack till samtliga informanter som har delgett sina erfarenheter i denna studie. Tack för att ni har tagit er tid att besvara mina frågor, utan era berättelser hade denna intervjustudie inte varit möjlig att genomföra.

Jag vill också tacka alla mina vänner, min familj och mina kollegor som har funnits där för mig under uppsatsskrivandet. Tack för att ni har stöttat mig när det känts motigt, läst mitt material och på olika sätt hjälpt mig framåt.

Slutligen vill jag också tacka min handledare Tomas Boman på Högskolan i Gävle för vägledning, tips, råd och hjälp under skrivprocessen.

Kristina Dahl
Järvsö, maj 2015.
## Innehåll

1. Inledning ................................................................................................................................. 1
   1.1 Bakgrund ............................................................................................................................ 1
   1.2 Problemformulering ............................................................................................................ 2
   1.3 Syfte ..................................................................................................................................... 3
   1.4 Frågeställningar ................................................................................................................ 3
   1.5 Relevans för socialt arbete .............................................................................................. 3
   1.6 Disposition ......................................................................................................................... 4
   1.7 Centrala begrepp .............................................................................................................. 4
2. Tidigare forskning .................................................................................................................. 6
   2.1 Sökprocess ....................................................................................................................... 6
   2.1.2 Avgränsningar ............................................................................................................... 7
   2.2 Omorganisering av äldreomsorgen ................................................................................. 7
   2.3 Organisationsförändringar i hemtjänsten ....................................................................... 7
   2.4 Tid och dess betydelse för hemtjänstarbete ................................................................... 8
   2.5 Omsorgsklimat i hemtjänsten ...................................................................................... 9
   2.6 Sammanfattning tidigare forskning .............................................................................. 10
3. Teori ...................................................................................................................................... 11
   3.1 KASAM- salutogent perspektiv .................................................................................. 11
4. Metod .................................................................................................................................... 12
   4.1 Val av forskningsmetod ................................................................................................. 13
   4.2 Genomförande ............................................................................................................... 13
   4.3 Urval av informanter ...................................................................................................... 14
   4.4 Intervjuernas utformning ............................................................................................... 15
   4.5 Forskningsetiska ställningstaganden .......................................................................... 15
   4.6 Studiens trovärdighet, validitet och reliabilitet .......................................................... 16
   4.7 Analysverktyg ................................................................................................................. 17
5. Resultat och analys ................................................................................................................ 17
   5.1 Presentation av informanter ......................................................................................... 17
   5.2 Textbearbetning ............................................................................................................. 18
   5.3 Urval av citat ................................................................................................................. 18
   5.4 Teman ............................................................................................................................. 19
   5.5 Upplevelser av TES ......................................................................................................... 19
   5.5.1 Tidsmätningssystem ................................................................................................. 20
   5.5.2 Motverkande av tidsbrist ...................................................................................... 21
1. Inledning

Idén till att skriva denna uppsats väcktes genom en artikelserie i lokaltidningen där en granskning av länets äldreomsorg genomförts. Ett reportage i denna artikelserie handlade om planeringsverktyget och tidsmätningssystemet TES, som flitigt används inom hemtjänsten i flera kommuner i landet. I lokaltidningen återspeglades det faktum att det råder delade meninger om hur omsorgspersonal och chefer ser på användandet av detta planeringsverktyg, samt att uppfattningarna om dess funktion varierar mellan de olika befattningarna.

Jag har alltid haft ett brinnande intresse för äldreomsorgen och har själv arbetat i yrkesgrenen i flera kommuner. Av erfarenhet vet jag att villkor och arbetsmiljö är problem som ofta diskuteras inom äldreomsorgen. Hur IT-systemet TES påverkar arbetets villkor känns därför relevant att undersöka, för att se om den bild som ges i sociala medier kan förankras i de erfarenheter som hemtjänstchefer och personal besitter.

1.1 Bakgrund


Till följd av krav på ökad ekonomisk effektivitet och konkurrens från andra aktörer har den kommunala äldreomsorgen förändrats avsevärt de senaste decennierna. Med mål att
gynna utvecklingen och samtidigt minska utgifterna har äldreomsorgen anammat arbetsmodeller som tidigare enbart har använts inom näringslivet. Samtidigt som denna organisatoriska förändring påverkat äldreomsorgen har också hemtjänstarbetet omvandlats. Hemtjänstpersonalen har gått från att arbeta med serviceinsatser till relativt pigga pensionärer, till att istället arbeta med den äldsta gruppen äldre som många gånger har ett komplext och omfattande vårdbehov (Hjalmarsön, Norman & Trydegård, 2004).

Växande krav på effektivitet och minskade ekonomiska resurser har legat till grund för genomförandet av viktiga organisationsförändringar inom äldreomsorgen. Genom att området har kommit att arbeta efter en mer marknadsekonomisk modell har bland annat privatiseringar av äldreomsorgen blivit ett faktum. För att minska verksamheternas kostnader har många hemtjänstorganisationer dragit ner på personal, vilket har lett till att den tid som avsätts för att utföra omsorgsarbete har blivit betydligt mer begränsad. Omorganiseringar och neddragning av personal har gjort att synen på tid inom hemtjänsten har förändrats avsevärt de senaste åren. Tidigare talade man om tid i form av dygn, eller en särskild tid per vecka, där vårdtagaren kunde ha inflytande på hur och till vad denna tid skulle användas. När hemtjänstarbetet omorganiserats och delats upp i olika instanser handlar tid istället om specifika behovsprövade insatser. Synen på tid inom äldreomsorgen har således förändrats som en följd av omorganiseringen och de organisatoriska förändringarna (Andersson, 2007).

1.2 Problemformulering

Antalet äldre i den svenska befolkningen har ökat kraftigt under 1900-talets senare del. På 50-talet fanns det omkring 450 000 individer över 70 år, på 90-talet hade denna siffra stigit till nästan 1 300 000 och under 2000-talet förväntas en kraftig ökning av individer i åldrarna 80 år och uppåt. Det är också den senare kategorin äldre som är i störst behov av vård, varför det ökande individantalet ställer allt högre krav på äldreomsorgen (Elmér, 2000). Tornstam (2011) menar att andelen individer i åldrarna 65 år och äldre kommer att fortsätta att stiga och år 2050 beräknas denna kategori utgöra 24 procent av befolkningen.

Den omsorg som bedrivs inom ramen för hemtjänstarbete utgör idag majoriteten av den omsorg som hör till äldreomsorgen. I takt med att hemtjänstarbetet ökat har organisatoriska förändringar genomförts som bland annat ställer högre krav på hemtjänstverksamhetens effektivitet och resursanvändning (Evertsson & Johansson,


1.3 Syfte
Syftet är att belysa hemtjänstpersonal och hemtjänstchefers upplevelser och erfarenheter av användandet av planeringsverktyget TES i hemtjänstarbete.

1.4 Frågeställningar

- Hur upplever hemtjänstpersonal och enhetschefer tidsmätningssystem i hemtjänstarbete?
- Hur påverkas arbetet och planeringen av arbetet av tidsmätningssystemet TES?
- Hur upplever hemtjänstpersonal och chefer att omsorgsklimatet påverkas utifrån användandet av tidsmätningssystem?

1.5 Relevans för socialt arbete
Äldreomsorgen är ett av de områden i samhället där det har skett och fortfarande sker flest förändringar. Dessa förändringar beror huvudsakligen på äldreomsorgens omorganiseringar och genom att befolkningen blir äldre. Förändringarna inom äldreomsorgen kan väntas bli fler i framtiden, vilket innebär att det väntar nya utmaningar och möjligheter för äldreomsorgens verksamheter (Andersson, 2007).
Äldreomsorgen utgör en stor del av det sociala arbetet och att utvärdera hur tiden och mätningen av denna påverkar arbetet, för såväl chefer och hemtjänstpersonal, som för vårdtagare känns betydelsefullt eftersom det är relevant för hur hemtjänstarbetet bedrivs och planeras.

1.6 Disposition


1.7 Centrala begrepp

Här presenteras och förklaras kort några, för studien, viktiga och återkommande begrepp.

**Biståndshandläggare**

Med biståndshandläggare avses de som utreder den äldres hjälpbehov. Handläggarens uppgift är att beställa den äldres beviljade hjälpinsats av organisationens utförare, vilket är den hemtjänstverksamhet som ska utföras arbetet hos vårdtagaren (Andersson, 2007).

**Chefer och hemtjänstpersonal**

När jag skriver om hemtjänstpersonal och hemtjänstchefer menar jag de informanter som medverkat i denna studie (för närmare förklaring; se resultatavsnitt). Med chef
menas de som har ansvar över en hemtjänstgrupp och med hemtjänstpersonal avses de som arbetar med att utföra hjälpinsatser i vårdtagarnas hem.

**Hemtjänst**


**Kund och vårdtagare**


**Insatser**

Med insats avses den specifika hjälp som vårdtagaren tar emot från hemtjänstpersonalen. Insatser som ges inom ramen för hemtjänstarbete kan vara exempelvis; omvårdnad, service eller inköp. Insatserna beviljas via kommunens biståndshandläggare och utförs sedan av hemtjänstpersonal från den hemtjänstgrupp som får uppdraget att utföra beviljad insats.

**TES**

TES är ett IT-system som lanserats för att öka effektiviteten inom hemtjänstarbetet. TES beskrivs närmast som ett planeringsverktyg som syftar till att effektivisera och planera hemtjänstens dagliga insatser. Förkortningen TES står för Trygghet, Enkelhet och Säkerhet (TunstallNordic 1, 2015). IT-systemet TES har flera funktioner, en av de mest använda är återrapportering som innebär att hemtjänstpersonalen registrerar de besök som utförs hos varje vårdtagare. Genom en modul som finns i vårdtagarens hem kan hemtjänstpersonalen, genom att logga in hos vårdtagaren, rapportera besökets starttid,
vilken insats som utförs, vem som utför insatsen samt besökets sluttid. Det
huvudsakliga syftet med återraporteringen är att se till att vårdtagaren ges den tid och
den insats som har beviljats (Tunstellnordic 2, 2015).

**New Public Management**

Är ett begrepp som används för att redogöra för de senaste årtiondernas
organisationsförändringar inom den offentliga sektorn. Med NPM (new public
management) menas att organisationers ledning och styrning influerats av idéer som
tidigare använts inom affärsdrivande verksamheter (Svedberg, 2007).

2. Tidigare forskning

Här presenteras tidigare studier som ger en förståelse för studiens ämne. Den tidigare
forskningen inleds med en genomgång av sökprocessen samt de avgränsningar som har
gjorts under sökningarna. Den insamlade forskningen presenteras under rubriker och
kapitlet avsultas med en kort sammanfattning av den tidigare forskningen.

2.1 Sökprocess

De sökmotorer som huvudsakligen har använts under sökprocessen är följande;
*Discovery, SwePub, Artikelsök* och *Google Scholar*. I dessa databaser har sökningar
 gjorts efter artiklar och avhandlingar som syftar till att beskriva den tidigare forskningen
 som finns på området. Under sökprocessen har jag medvetet sökt efter artiklar och
 författare i de nämnda databaserna som har refererats till i artiklar, avhandlingar och
 uppsatser som lästs för att inhämta relevant information om uppsatsens ämne. Slutligen
 har jag även tagit del av litteratur och forskning genom att granska referenslistor till de
 uppsatser, artiklar och avhandlingar som lästs under sökprocessen.

Sökord som använts i de ovan nämnda databaserna är följande; *Coping, home-care
workers, new public management and elderly care, elderly care, elderly care
employees, elderly care employers, äldreomsorg, tid, omorganisering, äldreomsorg i
förändring*. Under sökprocessen fann jag intressanta författare som ofta refererades till,
varför jag i databaserna även sökte på deras namn för att få fram artiklar och
avhandlingar från dessa. Följande efternamn har använts som sökord i de databaser som
 presenterats; *Trydegård, Astwik* och *Szebehely*. Förutom artiklar och avhandlingar har
 jag också använt mig av litteratur i bokform för att hämta information om uppsatsens
 ämne.
2.1.2 Avgränsningar


2.2 Omorganisering av äldreomsorgen


Biståndshandläggaren är den myndighetsprofession som har ansvar att utreda och bedöma hur mycket, hur ofta och vilken sorts hjälp den äldre har rätt till. Ofta ses hemtjänst som det första steget i hjälpprocessen för den som omfattas av äldreomsorgens insatser (Stolt, Blomqvist & Winblad, 2011).

Omorganiseringen av äldreomsorgen har ökat kontrollen av hur de ekonomiska resurserna används, hur insatser fördelas till de äldre samt hur beslut inom organisationen tas. En ökad styrning påverkar kontrollen av kostnader och strävar efter att bli mer kostnadseffektiv. Styrningen påverkar också möjligheten för arbetsledarna att kontrollera personalen i en annan utsträckning än tidigare (Ingvad, et.al, 2006).

2.3 Organisationsförändringar i hemtjänsten

Med new public management menas att marknaden är starkare än den offentliga sektorn i sin förmåga att producera kostnadseffektiva tjänster. Den offentliga sektorn saknar den naturliga konkurrensem som finns på marknaden. Privatiseringar av den svenska äldreomsorgen förknippas ofta med ekonomiska besparinger, vilket resulterar i att
konkurrensen från privata aktörer kan leda till lägre hemtjänstkostnader (Stolt, et.al, 2011).


Beställar-utförarmodellerna (BUM) som utgörs av biståndshandläggare, hemtjänstverksamhet och utförare är inspirerad av New public management, på 2000-talet användes denna modell i 80 % av Sveriges kommuner. Införandet av denna modell har förändrat hemtjänstpersonalens arbetssituation och möjligheten att kunna påverka den egna tiden. En välfungerande hemtjänstverksamhet behöver tid, kontinuitet och handlingsutrymme. Organisationsformer som är inspirerade av produktion och näringsliv kan komma att förgöra dessa förutsättningar (Szebehely, 2006).

2.4 Tid och dess betydelse för hemtjänstarbete

De arbetsuppgifter som utförs av hemtjänstpersonal har blivit allt mer tidsstyrda. I takt med att nya organisatoriska modeller kommit att få stor betydelse för hemtjänstarbete, har dessutom kraven på exakthet ökat. För att kunna mäta hjälpinsatser har nya styrformer bildats och instrument för att få insyn och fastställa verksamhetens kvalitet har tagits fram. Dessa instrument är tidsmätningssystem som har till uppgift att registrera och mäta det utförda hjälparbetet för att kontrollera att detta stämmer överens med den tid som angivits i biståndsbeslutet (Szebehely, 2006). Tidsmätning i hemtjänstarbete går vanligen till så att hemtjänstpersonalen registrerar den tid de är hos varje vårdtagare, vilken typ av insats som utförts och av vem. Tidsmätningssystemet är kopplat till ett större datorsystem där man tydligt kan följa den tid som hemtjänstpersonalen utfört hos varje vårdtagare. Avsikten med tidsmätningen är att mäta tiden för vårdtagaren såväl som för utföraren för att kunna reglera avgifter och


Många av de vårdtagare som intervjuats i Anderssons studie ”Valfrihet och mångfald - ett dilemma för hemtjänsten” menar att hemtjänstpersonalen är begränsad och inte har möjlighet att anpassa sitt arbete efter vårdtagarens individuella behov och önskemål. Tid och bemötande framkommer i studien som viktiga aspekter som osynliggjorts i hemtjänstdebatten. Makten över tiden kan många gånger relateras till de ekonomiska värden som också påverkar omsorgsrelationen negativt. Tid och tidsbrist har alltid varit centrala problem för äldreomsorgen och genom att mäta tiden blir tiden och bristen på denna påtaglig för arbetet. Studier visar dessutom att tidsmätningssystem ofta förvärrar tidsbristen för hemtjänstpersonalen (Andersson, 2010).

2.5 Omsorgsklimat i hemtjänsten

Organisationsförändringar inom äldreomsorgen har bidragit till att verksamheterna har blivit allt mer ”utplattade”. Med utplattning menas kortfattat att organisationen strävar efter att minska antalet enheter i organisationskedjan. En följd av denna förändring är att färre arbetsledare bär ansvar över fler anställda. Motivet för denna organisatoriska

I dagens hemtjänst arbete där man strävar efter att arbeta mer effektivt riskerar personalens utrymme att krympa så att de inte längre kan erbjuda god omsorg. Det är inte bara vårdtagarna som drabbas av detta. Forskning visar att hemtjänstpersonalen ibland upplever att tidsbristen ofta är för stor, för att de ska kunna utföra arbetsuppgifterna som de önskar. Känslor av otillräcklighet är återkommande upplevelser bland hemtjänstpersonalen, vilket är sammanflätat med hur de upplever sin arbetsmiljö. Effektivisering och tidsmätning i hemtjänstarbete kan därmed ses som ett hot mot den goda omsorgen (Szebehely, 2006).

2.6 Sammanfattning tidigare forskning

Den forskning som finns på området belyser omorganiseringar och effektivisering av hemtjänstarbetsvetenskapliga faktorerna som påverkar och påverkat tidsaspekten i hemtjänstens verksamheter. Genom att olika enheter i organisationen definierar tiden olika, får tiden också olika betydelse för arbetets utformning. Forskningen visar att hemtjänstpersonal och vårdtagare ofta upplever tiden som bristfällig, medan biståndshandläggare hellre ser tid i form av insatser. För cheferna handlar tid snarare om ekonomi där man strävar efter att arbeta effektivt för att få ner kostnaderna. Makten över tiden är central för hemtjänstarbetsutvecklingen och forskning menar att bristen på tid hotar att skada relationerna i arbetet och därmed ökar hemtjänstpersonalens känslor av otillräcklighet.
Den tidigare forskningen utgör grunden för denna uppsats och kommer att användas i resultatdelen som hjälp för att analysera det empiriska materialet. I den litteratur som presenteras ovan beskrivs omorganiseringar, tidsmätningssystem, omsorgsklimat och tidens betydelse för hemtjänstarbetet, dessa områden kommer senare att återkomma i resultatdelen.  

Forskningen har valts ut med anledning av att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar samt med hänsyn till dess relevans för dagens hemtjänstarbete.

3. Teori

I detta avsnitt presenteras studiens valda teoretiska perspektiv som senare kommer att användas vid analysen av studiens empiriska material.

3.1 KASAM- salutogent perspektiv

Känsla av sammanhang (KASAM) är ett salutogent perspektiv som myntats av Sociologen Aaron Antonovsky. KASAM används lämpligen för att förklara hur människor hanterar sin vardag och kan bemästra stressfyllda situationer så att livet, trots dessa situationer, blir betydelsefullt (Antonovsky, 2005).


KASAM är ett centralt begrepp inom det salutogenas perspektivet och definieras av grundaren själv som ett tillstånd som uttrycker:

( … ) i vilken utsträckning man har en genomgripande och varaktig men dynamisk tillit till att ens inre och yttre värld är förutsägbar och att det finns en hög sannolikhet för att saker och ting kommer att gå så bra som man rimligen kan förvänta sig (Antonovsky, 2005, s.17).

En stark känsla av sammanhang kan således förstås som att individens kunskap, känsla och förmåga att använda resurser och mätt på engagemang är sammanflätat på ett meningsfullt vis (Bäck-Wiklund & Bergsten, 1997).


4. Metod

I följande kapitel presenteras studiens tillvägagångssätt, vilka urval och ställningstaganden som har gjorts samt hur intervjuerna utformats och genomförts. Här
diskuteras även de etiska riktlinjer som har tillämpats under studien, samt studiens trovärdighet.

4.1 Val av forskningsmetod


4.2 Genomförande

Intervjuerna har genomförts enligt en semistrukturerad intervjuform, en sådan typ av intervju innebär att intervjun delvis är strukturerad och består av utformade teman och frågor, vars syfte är att fånga in studiens viktigaste områden. Vid användandet av en semistrukturerad intervju menar Dalen (2007) att det är viktigt att det finns en väl genomarbetad intervjuguide (se bilaga 1) som innehåller frågor som kan ge svar på studiens problemställning.

Totalt fyra intervjuer med hemtjänstpersonal och hemtjänstchefer har genomförts. Dalen (2007) beskriver att det i somliga intervjustudier kan vara fördelaktigt att använda mer än en informantgrupp för att få en förståelse för hur olika grupper kan uppleva samma situation. Valet av mängden informanter grundar sig på att jag som författare dels vill intervjuå så många att jag kan se nyanser i informanternas berättelser av sina upplevelser, samtidigt vill jag också ha möjlighet att analysera materialet och vill därmed inte ha för stor mängd data.

Efter varje genomförd intervju transkriberades samma dag det material som inhämtats så att intervjuerna även skulle finnas i textform. Detta gjordes för att underlätta det senare framställandet av analys och resultat, samtidigt som jag ville göra resultatet mer lättöverskådligt. Dalen (2007) förtydligar att det kan vara fördelaktigt att författaren
själv transkriberar sitt material samt att intervjuerna transkriberas omedelbart efter att de har ägt rum för att transkriberingen ska ge en mer trovärdig bild av informantens berättelse.

4.3 Urval av informanter

Kriterierna för deltagande i denna studie var att informanterna "hemtjänstpersonal" arbetar med IT-systemet TES i sitt dagliga arbete och att informanterna "enhetschef" är chef för en hemtjänstgrupp som använder planeringsinstrumentet TES.

Två urvalsstrategier har använts för att få fram informanter till intervjuerna. För att få kontakt med personal som arbetar i hemtjänsten användes ett så kallat snöbollsurval. Ett snöbollsurval kan förklaras som ett urval där man får kontakt med informanter genom att prata med personer och ställa frågor som "Vem ska jag prata med om det här om?", "Vet du någon som har mycket att berätta om det här?", personerna som får dessa frågor kontaktar sedan personer i sitt nätverk för att genom dessa kontakter få tag i eventuella informanter. Snöbollsurvalet kan generera i intervjudeltagare som är bra för studien då personer ofta kontaktar bekanta som de tror är rika på information och kan bidra med viktigt material till studien (Patton, 2002). I mitt fall valde jag att kontakta två personer i min bekantskapsskrets som i sin tur kontaktade en varsin person som visade sig känna någon som arbetar inom hemtjänsten.

4.4 Intervjuernas utformning

Den första kontakten med informanterna togs via telefon där jag gav en kort presentation av mig och syftet med min uppsats. Vid det första samtalen bokades tid för intervju och samtliga informanter fick sedan ett missivbrev per mejl med information om intervjun och studiens syfte (se bilaga 2). Informanterna fick själva välja var intervjuer skulle genomföras och min tanke med detta var dels att öka informanternas inflytande, samt att underlätta informanternas deltagande. Genom att informanterna själva fick välja plats för intervjun tänker jag också att de fick utrymme att välja en bekväm intervjumiljö. Tre av intervjuerna genomfördes på informanternas respektive arbetsplatser under arbetstid och en av intervjuerna hölls i informantens hem.


4.5 Forskningsetiska ställningstaganden

Då jag som författare har arbetat som vårdbiträd i aktuell undersökningskommun gjorde jag ställningstagandet att inte intervjuas någon från den hemtjänstgrupp där jag själv varit verksam. Detta val grundar sig på att jag inte vill känna någon av informanterna då min åsikt är att det kan ha betydelse för resultatet. Mina informanter valdes ut från fyra olika hemtjänstgrupper, ett ställningstagande som gjordes för att minimera risken att informanterna skulle känna till varandras medverkan och samtidigt kunde jag försäkra mig om att informanterna kunde framställas anonyma i resultatet.

Intervjuerna har genomförts med utgångspunkt i forskningsrådets etiska riktlinjer. Innan intervjuer startade informerades informanterna muntligen om de fyra forskningsetiska kraven; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet innebär kortfattat att informanten ska informeras om studiens syfte samt att deltagandet är frivilligt och att informanten därav när som helst kan välja att avbryta intervjun. Samtyckeskravet innebär att informanten själv får

4.6 Studiens trovärdighet, validitet och reliabilitet


Reliabilitet hänger samman med resultatets beskaffenhet och kan vara svår att framställa i kvalitativ forskning då man ofta granskar upplevelser av ett fenomen och inte gör mätningar som i den kvantitativa forskningen. För att testa svaren och mäta reliabiliteten kan man under datainsamlingen pröva svaren från informanterna genom att fråga flera liknande frågor och undersöka hur tillförlitliga svaren är (Larsson, 2005). Hög reliabilitet innebär att det finns en tillförlitlighet i svaret, att andra forskare kan göra intervjuer och komma fram till liknande resultat. Att använda ledande frågor kan påverka resultatets reliabilitet, på samma vis som en intervjuare kan påverka informanten (Kvale & Brinkmann, 2009).

För att studien ska tillskrivas hög trovärdighet har jag varit noggrann med utformandet av intervjuguiden så att de frågor och teman som efterfrågas i denna ska kunna besvara studiens övergripande frågeställningar. Frågorna i intervjuguiden utformades så att de skulle kunna besvaras av både hemtjänstpersonal och hemtjänstchefer för att datainsamlingen skulle ge så tillförlitliga svar som möjligt. Under intervjuerna undveks
ledande frågor för att eftersträva delgivandet av informantens egen upplevelse. Under studiendes framställande har jag som författare varit självkritisk och noggrann och strävat efter att vara objektiv för att jag ska kunna försäkra mig om att studiens resultat och innehåll ska framställas så trovärdigt som möjligt.

4.7 Analysverktyg

De teman, vilka ur det transkriberade materialet har visat sig vara de mest centrala för denna studie är; upplevelser av TES, upplevelser av tid, upplevelser av omsorgsklimat och upplevelser av förändringar. Dessa teman har främst frambringats ur det inhämtade materialet, men också inspirerats av den intervjuguide som jag använde mig av under intervjuerna (se bilaga 1).

5. Resultat och analys
I detta avsnitt presenteras studiens resultat som framkommit genom de semistrukturerade intervjuerna. Resultatgenomgången är uppdelad i fyra centrala teman med två underteman under varje huvudrubrik, dessa teman representerar studiens viktigaste resultat. Efter varje resultatpresentation följer en analys bestående av den tidigare forskningen samt det teoretiska perspektivet.

5.1 Presentation av informanter
De fyra informanterna som intervjuats i denna studie benämns ”IC1”, ”IC2”, ”IH1” och ”IH2”. ”IC” är en förkortning och betyder ”informant chef”, ”IH” betyder ”informant hemtjänstpersonal” och siffrorna används för att skilja informanterna åt.
IC1 har arbetat som enhetschef inom äldreomsorg och hemtjänst i 28 år.
IC2 har arbetat som enhetschef inom hemtjänsten i 1,5 år.

IH1 är utbildad undersköterska och har arbetat i hemtjänsten i 3 år.
IH2 är utbildad undersköterska och har arbetat inom äldreomsorgen i 20 år. Hen har arbetat i nuvarande hemtjänstgrupp i ungefär 8 år.

5.2 Textbearbetning


I citaten har jag på några ställen lagt in parenteser med ord för att förklara och tydliggöra för läsaren vad informanternas syftar på. Ibland används även citationstecken i citaten för att förtydliga att informanten härmar någon annan eller uttrycker sig på ett sådant sätt att meningen som framställs mer beskriver en situation än redogör för informantens egen upplevelse.

5.3 Urval av citat

De citat som nedan representerar informanternas berättelser och upplevelser är valda utifrån dess relevans för att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar. Citaten har också valts ut med anledning av att de upplevs som de mest centrala citaten som återspeglar det empiriska materialet. På somliga ställen i resultatredovisningen presenteras citat från både chef och omsorgspersonal för att stärka eller motsäga informantens berättelse. I resultatets framställande har jag strävat efter att väga in ungefär lika mängd material från båda informantgrupperna för att presentera materialet så objektivt som möjligt samt för att båda gruppernas upplevelser är betydelsefulla för studien.
5.4 Teman
Här presenteras kort de viktigaste temata som framkommit genom det empiriska materialet. Vid varje huvudtema presenteras två undertemana som identifierats ur det transkriberade materialet. Valet att använda teman i framställandet av resultatet är för att underlätta förståelsen för det empiriska materialet samt att resultatets teman lättare kan appliceras till studiens övergripande frågeställningar.

**Upplevelser av TES**
Tidsmätningssystem, motverkande av tidsbrist.

**Upplevelser av tid**
Den oplanerade tiden, tidsbrist.

**Upplevelser av omsorgsklimat**
Vårdtagarnas medvetenhet, omsorgsarbete.

**Upplevelser av förändringar**
Effektivt arbete, positiva förändringar.

5.5 Upplevelser av TES
Att använda IT-systemet TES inom hemtjänsten är ett resultat av omorganiseringen och eftersträvandet av att upprätthålla god effektivitet och resursanvändning i hemtjänstarbete. TES har funnits i den aktuella undersökningskommunen i ungefär åtta år och använts i lite olika utsträckning och former i kommunens hemtjänstgrupper under de första åren. Två av informanterna som är chef över en varsin hemtjänstgrupp beskriver hur de använder sig av TES på följande vis;

*Jag använder TES för att få ihop arbetsdagen, för att kunna garantera att dom äldre får sina beviljade insatser utförda. Ett sätt för oss (chefer) att se hur mycket personal vi behöver för att kunna utföra beviljad tid. (IC2).*

... *Så att det blir en jämnd arbetsfördelning mellan personalen då och att pensionärerna får det dom är beviljade och att dom blir garanterad det dom fått beviljat alltså. Det går ju även att föra in statistik på det. Hur lång tid besöken tar... (IC1).*

Hemtjänstpersonalen beskriver istället TES mer som ett planeringsverktyg, ett arbetsverktyg som de använder sig av för att kunna utföra det dagliga arbetet. Personalens beskrivning av TES framträder på följande vis;
Jag använder det som en vägledning när jag ska ut till kunder. I och med att det står ju uppskrivet då vart jag ska och vad jag ska utföra och så. Det är ett litet stöd så att säga... Och hur lång tid jag ska vara där till exempel, hur lång restid jag har och så... (IH1).

Som samtliga informanter upplever och beskriver används TES huvudsakligen för att säkra att personalen utför det som de avser att utföra och att utförandet av insatsen sker på en förutbestämd tid. En viktig skillnad i personalen och chefernas upplevelser är att cheferna menar att de använder TES som en garanti för vårdsakarna, ett säkerhetsställande att den äldre får sin beviljade hjälp, medan hemtjänstpersonalen mer använder TES som ett stöd för själva hemtjänstbesöket och förklarar att TES fungerar mer som ett planeringsverktyg.

5.5.1 Tidsmätningssystem

Upplevelserna av att använda tidsmätningssystem i hemtjänsten varierar mellan befattningarna och en tydlig skillnad mellan hur hemtjänstpersonal och enhetschefer ser på användandet av tidsmätningssystem i hemtjänsten belyses av följande citat;


Medan hemtjänstpersonalen beskriver sig pressad och kontrollerad av att det finns en tid som måste passas har en av hemtjänstcheferna en helt annan bild av att använda tidsmätningssystem och säger istället såhär;

Jag ser det ju som positivt. Dels för att vi kan se hur mycket tid kunden behöver, eftersom att det mäts. Samtidigt är det ju ett biståndsbedömt behov som dom (vårdsakaren) är beviljad... (IC2).

Den andra chefens svar framträder mer neutralt, som en slags ambivalens inför systemet. Hen lägger ingen personlig värdering i huruvida det är bra eller inte, utan beskriver användandet såhär;
... Att mäta tid har blivit ett nödvändigt ont. Vi måste ju ha en tidsmarginal för att veta att alla pensionärer får sin insats i rätt tid. (IC1).

5.5.2 Motverkande av tidsbrist

Samtliga informanter menar att man genom att mäta tiden i hemtjänsten också kan påvisa att det behövs mer tid hos vårdtagaren för att kunna utföra omsorgsarbietet och ge vårdtagaren den insats som har beviljats av kommunens biståndshändläggare. Genom att mäta och påvisa att det behövs mer tid för att ekvationen ska gå ihop och hemtjänstpersonalen ska hinna med att utföra arbetet kan tiden utökas, något som två av informanterna förklarar så här;

... Jag jobbar tills jag är klar och ser man då att det tar mycket längre tid, då har man ju det svart på vitt. Då kan vi tala om att det tar inte bara en kvart, det tar 25 minuter ... Jag använder det som ett redskap att tala om att ”det tar den här tiden” ... Eftersom att man mäter tiden och ser att det tar så här lång tid, då kan man ju planera in att det tar så lång tid och inte liksom gneta på, på en kvart här och en kvart där utan att göra något. (IH2).

... Är dom (vårdtagaren) beviljad morgonhjälp till exempel och det visar sig att det tar 40 minuter istället för 20 minuter som är standarden för morgonbesök. Då ökar vi (chefer) ju tiden så att personalen har den tid som behövs eftersom att vi kan se en snitt-tid. (IC2).

Samma informant menar även att man kan synliggöra andra behov som finns i verksamheten med hjälp av att använda tidsmätningssystem som TES i hemtjänsten;

Jag bemannar ju utifrån beviljad tid och hur tiden förläggs, eftersom att det är vi (chefer) som styr tiden. Så jag tittar alltid i TESEN (datorsystemet) när vi märker att nu har vi ett större behov av vikarier... Då ser jag att "Vi måste vara 11 på morgonen nu", så kanske man har varit 7-8 (hemtjänstpersonal) ... (IC2).
5.5.3 Analys


Det empiriska materialet visar att informanterna överlag är införstådda med varför tidsmätningssystem används i hemtjänsten, cheferna har enligt intervjuresultatet fler positiva upplevelser av att använda TES än hemtjänstpersonalen, vilket jag menar kan relateras till att det är cheferna som har den legitima makten över arbetet och även störst inflytande över den planering som sker i IT-systemet TES. Inflytandet över tiden och
makten att bestämma över densamma kan relateras till KASAM och förstås som att de individer som har möjlighet att påverka och bestämma i en arbetsgrupp också ser sin arbetsuppgift som mer meningsfull. Enligt Antonovsky (2005) är acceptans avgörande för att en individ ska uppnå hög KASAM och känna meningsfullhet i sitt arbete. Vidare förklarar han att den som ingår i en personalgrupp, accepterar sin arbetsuppgift och har möjlighet att påverka sin arbetssituation och det som sker i arbetsgruppen oftare utvecklar hög KASAM än individer som inte kan påverka sin situation.

Slutsatsen av detta är att det är viktigt att cheferna är lyhorda inför personalens synpunkter så att de utvecklar hög KASAM i arbetet genom att de känner sig delaktiga, upplever sitt arbete mer meningsfullt och känner att de har möjlighet att ha inflytande över viktiga aspekter som rör arbetet.

5.6 Upplevelser av tid

Under intervjuerna beskrivs den oplanerade tiden som den mest problematiska omständigheten som skapar stress i hemtjänstarbetet. Informanterna menar att restiden mellan vårdtagarnas hem är en faktor som ofta bidrar till att skapa stress och är avgörande för arbetsdagen. Om den tid som är avsedd för hemtjänstpersonalen att transportera sig mellan vårdtagarnas hem är för knapp, kan restiden och dess brist många gånger utlösa tidsstress. Så här förklarar en av informanterna hur hen ser på restid:

Det gör jätteskillnad om det fattas 5 minuter hela tiden i restid... Det gör jätteskillnad i slutet av dagen, så det kan man också styra liksom.
Då ringer vi (hemtjänstpersonal) och talar om (för dem som planerar) att ”du måste lägga 10 minuter i restid mellan dom här två ställena, inte 5 minuter. Det tar dubbelt så lång tid”. (IH2).

5.6.1 Den oplanerade tiden

Majoriteten av studiens informanter menar att IT-systemet TES har många fördelar. Det som framkommer som de mest komplexa och svåra situationerna som framkallar stress och tidsbrist beror snarare på sådant som inte kan planeras i förväg. Informanterna är eniga om vilka arbetssituationer som är extra påfrestande och en informant förklarar följande;
Det händer ju ofta akuta saker, det är väl det som bygger stressen, när det kommer något akut... Att dom (hemtjänstpersonalen) måste stanna kvar för att någon ska skickas på sjukhus med ambulans eller att vårdtagarna är dåliga och det tar längre tid. Vissa känner sig alltid stressade och andra säger att det är lugnt... Så jag tror att det har mycket med en själv att göra, hur man är som person... Det är ju när det (arbetet) kör ihop sig som stressen kommer. (IC2).

En annan informant menar att förseningar och larm kan vara avgörande för hur arbetsdagen fortlöper och menar att om personalen väl blir försenad kan det vara svårt att hinna ikapp schemat;

*Blink ja försenad då blir jag ju sen till nästa och nästa och nästa (vårdtagare)... Det blir ju en stress då, så att man försöker att jobba in dom där minutrunna ... Så blir det ett larm då är man ju rökt kan man säga. (IH1).*

5.6.2 Tidsbrist

Det råder delade meningar mellan vad studiens informanter anser om tidsbrist i hemtjänsten. Både chefer och hemtjänstpersonal ger olika berättelser på vad de anser om tidsbrist och hur de ser på tidsbrist som fenomen. Några informanter menar att det alltid är tidspress i arbetet, medan andra menar att det inte finns någon tidsbrist alls i hemtjänsten. Nedanstående citat från hemtjänstpersonal och chef tydliggör detta;

*Tidsbrist, det är ju alltid stressigt det spelar liksom ingen roll... Tid... Det har vi ju, alltså vi har ju tid hos kunderna, tidsbristen det blir väl mellan kunderna så att säga... Det är väl där det kan bli ganska tajt... Det händer att jag har 60 minuters rast men tänker att jag hinner, jag kan ta 30 minuter av den för och liksom hinner. Så man får ju nalla lite ibland, på sin egen tid. (IH1).*

*Stundom tycker jag att det är tidsbrist. För det finns ju vissa saker som inte går att planera in... Om någon larmar så har vi ju ingen extra personal som tar ett larm... Det finns ju inte ekonomiska förutsättningar för det... Och när man måste äka på larm så blir ju arbetet försinkat och*
då måste dom (hemtjänstpersonalen) ta igen det på något vis då... Då är det tidsbrist helt enkelt, för det går ju inte att lösa på något annat vis än att det blir förskjutet hela tiden... (IC1).

En annan informant menar att man med hjälp av tidsmätningssystemet TES kan påverka tiden och justera den så att tiden prioriteras där den behövs och att man på så vis planerar arbetet så att det aldrig uppstår tidsbrist;

*Det är ju ingen tidsbrist. För justerar man tiden hela tiden efter behovet, då blir det ingen tidsbrist. Tidsbristen den uppkommer ju när det kommer såna där akuta saker som inte är planerade för. Det är ju möjligend då det blir tidsbrist... Om man använder TES:en på rätt sätt och hela tiden försöker att justera efter behovet då blir det ju ingen tidsbrist. (IC2).*

5.6.3 Analys


Av det som framkommit under mina intervjuer menar cheferna att det är de som styr och reglerar tiden och kan fördela den mellan vårdtagarna. En av de informanter som representerar hemtjänstpersonal förlorar att han kan ha inflytande över hur tid fördelas genom att framföra synpunkter till de professioner i organisationen som har makt att bestämma över hur tiden och planeringen av arbetet genomförs. Detta utgör således en viss grad av inflytande över arbetet vilket också främjar känslor av meningsfullhet.

befogenheter för att arbetet ska bli meningsfullt för såväl vårdtagare som omsorgsgivare. För att äldreomsorgen ska upplevas mer meningsfull är det avgörande huruvida personalen kan utnyttja och styra över sin arbetstid och göra överenskommelser med vårdtagaren (Westlund, 2005).

5.7 Upplevelser av omsorgsklimat

Omsorgsklimat kan definieras som den känslomässiga interaktionen som utspelar sig mellan hemtjänstpersonal och vårdtagare. Denna ömsesidiga påverkan av känslor och tankar i mötet bildar en relation mellan parterna, hur vårdtagare upplever omsorgsklimatet kan enligt studier även hänföras till omsorgens kvalitet (Ingvad, et.al, 2006).

5.7.1 Vårdtagarnas medvetenhet

Informanternas erfarenheter av att tidsmätning påverkar omsorgsklimatet mellan hemtjänstpersonal och vårdtagare beskrivs av båda informantgrupperna på följande vis;


En annan informant delar med sig av sina erfarenheter och beskriver vårdtagarnas medvetenhet såhär;

På frågan om informanterna någon gång har upplevt eller tror att vårdtagarna märker av den stress som informanterna beskriver är informanterna överens och menar att vårdtagarna direkt märker om personalen känner sig stressade. Hemtjänstpersonalen förklarar situationerna så här;

*Man märker på kunderna, ”är du stressad idag” kan dom fråga. Dom (vårdtagarna) märker ju det, känner ju direkt liksom... (IH1).*

Nästa informant menar att vårdtagarna ofta frågar om sådant som rör personalens tidsmarginal och menar att personalens uppträdande i vårdtagarens hem är avgörande för vårdtagarnas förhållningssätt till tiden i hemtjänsten. Informanten beskriver vårdtagarnas upplevelser på följande vis;

"*Men har du tid med mig du då? Har du inget bråttom idag?“... man får alltid den kommentaren när man sätter sig ner och pratar med dom (vårdtagarna). (IH2)."

5.7.2 Omsorgsarbetet

När jag frågar mina informanter hur de upplever att vården och arbetet påverkas av att man använder tidsmätning i hemtjänsten är upplevelserna olika. Majoriteten av informanterna menar att själva mötet och omsorgsklimatet förvisso påverkas av tidsmätningen genom att hemtjänstpersonalen inleder varje besök med att logga in sig i vårdtagarens hem. De flesta av informanterna upplever inte att omsorgsarbetet medför förändringar avseende vårdens kvalitet. En informant menar dock att arbetet absolut påverkas av att man använder tidsmätning och beskriver detta på följande vis;

*Det är klart att arbetet påverkas, det gör det ju. Man känner ”nej men dom andra (kollegorna) får ta ut soporna, jag hinner inte”, eller ”äsch, jag diskar på nästa besök istället för jag måste åka vidare”. Så det är ju klart att arbetet påverkas... Hur man planerar sin tid eller besöket liksom... Vad gör jag först när jag kommer in (till vårdtagaren), det är ju hela tiden så man får tänka. (IH1).*

Samma informant menar också att hen upplever att tidsmätningssystemet TES påverkar vårdtagarna negativt och menar att den tid som hemtjänstpersonalen ägnar åt att mäta...
och rapportera tiden för besöket och vad som utförts istället kunde prioriteras till vårdtagaren. Hen förklarar tidsmätningens betydelse såhär;

*Man tänker ju på den där tiden hela tiden... Och så ska man ju logga in på en dosa, det händer ju att man trycker fel kod (kod för insats) eller så, det är jättemycket man får tänka på som man hellre skulle kunna lägga ner på kunden... (IH1).*

### 5.7.3 Analys

Samtliga av studiens informanter är eniga i sina upplevelser om att vårdtagarna är medvetna om att hemtjänsten använder sig av tidsmätningssystem. Eftersom tidsmätningen rapporteras via inloggningssystem i vårdtagarnas hem menar informanterna att vårdtagarnas medvetenhet över tidsmätningen är oundviklig. Huruvida omsorgsmötet påverkas av tidsmätningen menar de flesta av informanterna handlar om vilken inställning hemtjänstpersonalen har till användandet av TES. De informanter som representerar hemtjänstpersonal uppgar att de inte alltid känner sig stressade i sitt arbete, men framhåller att vårdtagarna ofta ställer frågor som rör tid och stress. En informant menar att vårdtagarna ibland ställer sig undrande till om personalen verkligen har tid att utföra det vårdtagaren ber om och de insatser som beslutats av biståndshandläggaren.


Antonovsky (2005) menar att människors arbetssituation har inverkan på graden av KASAM och förtydligar att delaktighet i beslutsfattande på arbetsplatsen skapar känslor av inflytande och möjlighet att bestämma över sin arbetssituation. Att bli uppskattad på sin arbetsplats frambringer positiva känslor i arbetet, vilket gynnar individens KASAM. Motsatta faktorer som lågt inflytande och att inte bli uppskattad på arbetsplatsen minskar instället individens mått av tillfredsställelse, vilket också har en negativ inverkan på individens mått av KASAM.

5.8 Upplevelser av förändringar

De bakomliggande faktorena till att man idag mäter tid och använder IT-system som till exempelvis TES i hemtjänstorganisationer är följder av de omorganiseringar som har ägt rum i äldreomsorgen. Ett givet tema för mina intervjuer blev därför ”organisation”,
där informanterna tillfrågades om arbetets förändringar efter införandet av TES och hur införandet av systemet har påverkat organisationen.

5.8.1 Effektivt arbete
En av studiens informanter som har arbetat inom hemtjänsten i nära tre årtionden menar att äldreomsorgen tidigare hade mer resurser och reflekterar följande över de organisatoriska förändringarna;

Förr fanns det ju mera tid, alltså vi hade ju mera personal helt enkelt och den ekonomiska situationen har ju gjort så att vi måste dra ner... Vi har ju effektiviserats mycket mera, det har vi ju gjort... Planerar mer effektivt för att få så mycket som möjligt ut utav pengarna. Nu ser jag ju inte att vi skulle klara oss utan TES, det gör jag inte... (IC1).

Hemtjänstpersonalen märker också av att personalstyrkan har minskat, på min fråga om varför informanterna tror att bemanningen har reducerats svarar en av informanterna följande;

För att dra ner och minska budgeten liksom... Det var ju innan det var den här planeringen med minuter och sånt här... Så jag tror att det var länge sedan det (förändringen) började...(IH2).

Det framkommer under mina intervjuer att tidsmätningen och planeringen av själva arbetet har effektiviserat hemtjänstens verksamhet de senaste åren. Något som märks tydligt i de arbetsgrupper jag har träffat inför studien. Så här ser hemtjänstpersonalen på sina förändrade arbetssituationer;

Det har ju blivit tidspress, stress i arbetet... Jag jobbade i hemtjänsten för många år sen och då så dom (hemtjänstkollegorna) att det var så stressigt och så åkte man ut och jobbade och det var inte alls så stressigt... Jag tycker att det är jättetestor skillnad nu mot för då... (IH1).

Nästa informant menar att det inte bara är tidsmätningssystemet som har skapat påfrestningar i hemtjänstarbetet, utan att arbetet också ser annorlunda ut idag;
… Man har mer jobb som ska göras … Det är ju fler kunder och mindre personal. Men den personalen minskades ju innan TES kom också. (IH2).

5.8.2 Positiva förändringar

Samma informant menar att de organisatoriska förändringarna var mer tydliga till en början och att förändringarna då gav fler negativa konsekvenser för verksamheten och dess personal. Idag menar hen att eftersträvandet av effektivitet har lugnat sig något och menar vidare att man idag gör mera humana bedömningar avseende exempelvis personalbemanning. Hen ger också uttryck för att införandet av systemet TES har lett till en rad positiva förändringar, vilket påvisas av följande citat;

I början var det kanske så att dom drog ner på budget och så här, cheferna alltså... För det kom ju uppifrån att "nu måste budgeten hållas och nu måste ni dra ner", men det håller ju liksom inte. Man måste ha den här personalen för att hinna med det här jobbet… Nu kan man liksom påvisa "det här går inte… det fattas personal", det syns direkt liksom när man har lagt in planeringen. (IH2).

Cheferna som intervjuats i studien är eniga om att de organisatoriska förändringarna som har genomförts de senaste åren har skapat system där man i högre omfattning än tidigare kan kontrollera både personalen och arbetet och samtidigt se till att vårdtagaren får den tid och den insats som har beviljats. En informant menar att det nya sättet att planera arbetet på, har gjort arbetet effektivare och samtidigt skapat en mer rättvis fördelning av arbetet i personalgruppen;

Arbetet har ju blivit mer effektivt, alltså. Det har det ju blivit... Och att få huvudplanerarna (planerare som planerar hemtjänstarbetet för hela kommunen) är en stor förändring, fördenl är ju att det blir lika planering över kommunen och dom ser lika på restid och sådana saker. (IC1).

5.8.3 Analys

Under 1980 och 1990-talet genomfördes avgörande förändringar inom äldreomsorgen som syftade till att kvalitén på omsorgen skulle höjas samtidigt som arbetet skulle bli
mer kostnadseffektivt (Ingvad, et.al, 2006). Under denna tid präglades de svenska kommunerna också av svåra ekonomiska förhållanden, vilket gjorde att man arbetade hårt för att hålla kommunens utgifter nere. Äldreomsorgen stod på 90-talet för ungefär 20 % av kommunernas utgifter, vilket utgjorde grunden till varför man påbörjade den omfattande kostnadseffektiviseringen som införde lösningar i riktning mot NPM (för vidare förklaring se Centrala begrepp). Genom denna effektiveringsprocess skapades nya verksamhetsmodeller vars syfte var att göra äldreomsorgen mer effektiv och mindre kostsam (Stolt & Winblad, 2009).

I enighet med mina informanters beskrivningar av hur de har upplevt förändringarna i äldreomsorgen finns en tydlig förståelse för den ekonomiska situationen. Informanterna ger exempel på att man dragit ner personalstyrkan och att man vill arbeta för att få ut så mycket som möjligt av den tid som förläggs i omsorgsarbetet för att hålla hemtjänstens budget nere. Några informanter ger uttryck för en viss besvikelse över att arbetet blivit stressfyllt, andra menar att införandet av tidsmätningssystem också kan motverka stressen i arbetet och en alltför effektivt styrd verksamhet samt att systemet kan påvisa vilken personalbemanning som behövs för att arbetet ska kunna utföras.


Förankrat i detta menar jag att den förståelse som finns hos mina informanter avseende de organisatoriska förändringarna som ägt rum inom äldreomsorgen och påverkat hemtjänstens arbete, kan relateras till individernas känsla av sammanhang. Informanternas berättelser av de förändringar som präglat hemtjänsten de senaste åren, visar både på förlorad kontroll över arbetet, ökad arbetsbörd, mer som ska utföras på färre antal anställda, men också en förståelse inför de nya situationerna. Hur informanterna beskriver att de upplevt förändringarna i äldreomsorgen tänker jag kan

En av informanternas beskriver att han genom att använda tidsmätningssystemet i sitt arbete även kan påvisa för de överordnade att åtstramning av personal och tid inte gynnar verksamheten. Enligt min uppfattning tyder detta på att informanten känner sig delaktiv, att dennes sätt att arbeta och använda verksamhetens resurser också kan påverka hur arbetet och planeringen styrs. Antonovsky (2005) betonar att den anställdes medverkan och inflytande över maktfördelningen på arbetsplatsen är avgörende för de positiva upplevelserna av arbetet. Om den anställdes ges möjlighet till medverkan och inflytande främjas känslor av delaktighet och självförtroende i arbetet samtidigt som individen också upplever att denne kan påverka sin situation.

6. Diskussion

Uppsatsens avslutande avsnitt fokuserar på studiens viktigaste resultat. Här ges en kort sammanfattning av det mest centrala resultatet samt en kritisk reflektion över val av forskningsmetod. Avsnittet avslutas med förslag till vidare forskning som kan vara relevant för studiens område.

6.1 Resultatsammanfattning

Syftet med detta examensarbete har varit att belysa hemtjänstpersonal och hemtjänstchefers upplevelser och erfarenheter av att använda planerings- och tidsmätningssystemet TES i hemtjänsten. Studiens mest centrala resultat visar att tidsmätning i hemtjänsten allt mer har blivit ett måste, för att bedriva en hemtjänst som motsvarar krav på korrekt personalbemanning, effektivt användande av resurser samt att vårdtagaren kan garanteras den hjälp som beviljats enligt beslut från bistándshandläggare.
Enligt det empiriska materialet skiftar upplevelserna och tolkningarna av att använda TES och tidsmätning i hemtjänsten, bland informantergrupperna. Ett samstämmigt resultat från intervjuerna visar dock att TES huvudsakliga uppgift är att påvisa behov, vilket mer konkret betyder att minutredovisningen är en viktig del av hemtjänstarbetet, eftersom detta kan leda till att resurser omprioriteras och förläggs där de behövs mest. Övervägande visade sig upplevelserna i den undersökta kommunen vara positiva och det fanns en viss förståelse hos informanterna varför man använder detta IT-system i arbetet. I förhållande till den valda teorin visar resultatet av studien att hur informanterna upplever TES i hemtjänstarbetet, till stor del beror på vilket inflytande informanten har i arbetet samt vilken förståelse som finns för att använda planeringsverktyget TES.

6.2 Resultatdiskussion

En viktig notering som gjordes efter att de fyra intervjuerna genomförts var att enhetschefens inställning och bemötande gentemot sina anställda många gånger verkar vara avgörande för hur personalen och arbetsgruppen som helhet upplever användandet av TES i hemtjänstarbete. Känner personalen att de har inflytande över tiden och kan påverka hur den fördelas, visar studien att upplevelserna av att använda tidsmätningssystem i arbetet är mindre kontrollerande och erfarenheterna av att använda instrumentet är övervägande positiva. Har chefen inställningen att TES ska bidra till påvisandet av brister i verksamheten och att man med instrumentets hjälp ska kunna åtgärda dessa, verkar hemtjänstpersonalen ha en god inställning till att använda TES, vilket också gör att detta system uppfattas som ett bra arbetsverktyg. Upplever hemtjänstpersonalen däremot att de har lågt inflytande och inte kan påverka det som sker i arbetet, känner de sig i större utsträckning kontrollerade och övervakade och har därför en mer negativ upplevelse och inställning till att använda TES.

Stora delar av mina informanters upplevelser av att använda TES tror jag grundar sig i verksamhetens, chefernas och hela personalgruppens inställning till dess användande. Resonemanget kring användandet av TES menar jag också kan relateras till det salutogena perspektivet och förstås som att de personer som upplever att de har inflytande, kan påverka tiden och sitt arbete också känner högre meningsfullhet i arbetet. Genom meningsfullheten kan arbetstagarna motiveras till att hantera sin situation, vilket också gör att individen kan begripliggöra sitt sammanhang. Dessa
komponenter bidrar till att människor utvecklar hög KASAM, vilket även bidrar till att de får en ökad förståelse för hur de kan hantera sin situation (Antonovsky, 2005).

När jag granskar resultatet av mina intervjuer och jämför informantgruppernas upplevelser av tidsmätning tycker jag mig kunna se vissa antydningar till att chefernas erfarenheter av att använda TES är något mer positiv än hemtjänstpersonalens. Jag bedömer att detta har att göra med inflytande och att cheferna i högre utsträckning än personalen kan bestämma över tiden och det som sker i verksamheten. En av cheferna gav under intervjun uttryck för att hen inte kunde låta allas åsikter komma till tals, utan att det var chefens uppgift att framföra och förändra det mest centrala, som majoriteten av personalgruppen upplevde som problematiskt. Jag menar att detta förtjänar att cheferna har ett vidare perspektiv på inflytande och kan kontrollera både verksamheten, men också sina anställda. Denna maktaspekt behöver inte ses som ett hot mot personalens inflytande, utan är också en befordrad del av chefernas arbete (Abrahamsson & Aarum Andersen, 2005).

Vid en av mina intervjuer med hemtjänstpersonalen framförde en informant att hen kände stort inflytande för hur dennes tid disponerades, att hen i princip bara kunde be om mera tid för att utföra det ena eller det andra och att hen aldrig mött några hinder i detta. Det visade sig senare att denne informant var den av hemtjänstpersonalen som hade flest positiva känslor och upplevelser av både vårdarbetet och att använda TES. Med stöd i detta menar jag att ett viktigt resultat som framkommit i denna studie visar att graden av inflytande, känslor av delaktighet och engagemang från chefer och överordnade är viktiga komponenter för hur man som personal upplever de tidsmätningsverktyg som kontrollerar hemtjänstarbetet.

Ämnet omsorgsklimat är det ämne som jag noterar frambringade flest känslor och beskrivningar hos informanterna. Det som framfördes under intervjuerna var dels tidens inverkan på omsorgen och dess påverkan på mötet mellan vårdtagare och hemtjänstpersonal, samt informanternas känslor av hur vårdtagarna upplever omsorgsarbetet. Den information som jag fick fram om ämnet under intervjuerna var mer omfattande än vad jag räknat med. Informanternas benägenhet att prata om omsorgsmötet är något som jag anser tydliggör hur betydelsefulla relationer och möten är i omsorgsrelaterade arbeten.

6.3 Metoddiskussion


Valet av intervjuform valdes med anledning av att intervjuguidens förutbestämda frågor och teman kunde försäkra mig som författare att få svara på studiens övergripande frågeställningar. Intervjuformen gav också ett visst utrymme att ställa följdfrågor, varför den strukturerade intervjun valdes bort. En ostrukturerad intervju med enbart teman kändes inte relevant för studien, samtidigt som denna typ av intervju möjligen hade kunnat bidra till en intressant diskussion där informantens tilldelats mer utrymme och möjlighet att styra resultatet.


Med fokus på studiens trovärdighet vidhåller jag att studien uppnått hög validitet då jag enbart mätt det som studien haft för avsikt att mäta. För att tillförsäkra studien hög reliabilitet kan framföras att samtliga intervjuer utgått från samma intervjuguide och att intervjuerna präglats av öppna frågor. Jag som forskare ställer mig kritisk till om denna undersökning kan göras igen och uppnå liknande resultat då min uppfattning är att upplevelser och erfarenheter av att använda tidmätning i hemtjänsten varierar mellan olika individer, grupper och arbetsplatser. Resultatet av studien visar att upplevelser och erfarenheter kan förknippas med individers mått av KASAM, vilket är ett individuellt mått på individens känslor som också påverkar individens upplevelser av tidsmätning.
Slutligen kan nämnas att jag har valt att inte skilja på chefernas och hemtjänstpersonalens upplevelser i resultatframställandet. Detta har gjorts för att jag anser att informanternas upplevelser inte skiljer sig nämnvärt åt och där informanterna har olika åsikter har dessa presenterats därefter. Om informantgrupperna istället hade presenterats separat och man gjort en jämförelse mellan grupperna hade förmodligen denna studie utmynnat i andra resultat.

6.4 Förslag till vidare forskning

Något som tydligt framgår när jag granskar mitt empiriska material är informanternas berättelser om hur de tror att vårdtagarna upplever tidsmätningssystem i hemtjänsten. Jag har tidigare exemplifierat att omsorgklimat visade sig vara det ämne som majoriteten av mina informanter hade flest synpunkter kring. Med stöd i detta menar jag att det kan vara relevant att göra studier för att belysa vårdtagarnas upplevelser och erfarenheter av tidsmätning och hur de upplever att tidsmätningen påverkar omsorgen i hemmet. En del av avhandlingarna och artiklarna som har representerat den tidigare forskningen i denna studie har berört vårdtagarnas upplevelser, genom att intervjuer har genomförts med brukare, dessa studier har dock haft blandade respondenter och således riktat fokus mot både brukare, personal samt andra informantgrupper. Jag tänker att man genom att utföra intervjustudier med enbart vårdtagare också kan ge utrymme för en studie med ett mer renodlat brukarperspektiv för att belysa brukarens upplevelser och känslor kring aspekter som omsorgsklimat och tidsmätning.
7. Litteraturförteckning

Böcker:


Avhandlingar:


Artiklar:


*Tidsskrift for Arbejdsliv*, (8), nr.1

**Elektroniska referenser:**

CODEX. Hämtad 20 april, 2015, från CODEX, 
[http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf](http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf)

Tunstallnordic 1, 2015. Hämtad 1 april, 2015, från Tunstall, 

Tunstallnordic 2, 2015. Hämtad 1 april, 2015, från Tunstall, 

Nationalencyklopedin 2015. Hämtad 30 april, 2015, från Nationalencyklopedin, 
[http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/hemtj%C3%A4nst](http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/hemtj%C3%A4nst)
Bilaga 1. Intervjuguide

**Tidsmätning/Planering**

Hur skulle du beskriva att man använder TES?

Vilka är dina upplevelser av att man mäter tid i hemtjänsten?

På vilket sätt har arbetet förändrats med hjälp av TES?

Hur har planeringen förändrats med hjälp av TES?

**Omsorgsklimat**

Hur tror du att klientmötet (omsorgsklimatet) påverkas av att man mäter tid?

På vilket sätt upplever du att tidsmätning påverkar klimatet i arbetsgruppen?

**Organisation**

Vilka förändringar i organisationen som helhet har införandet av TES inneburit?

-Hur har dina arbetsuppgifter förändrats sedan man införde TES?

Beskriv hur betydelsefull tidsmätningen är för ditt arbete?

**Inflytande**

Beskriv vilket inflytande du har över hur insatser och tid fördelas och planeras?

På vilket sätt upplever du att tidsmätning kan påverka tidsbristen i hemtjänsten?
Bilaga 2. Missibrev

Hej!

Jag heter Kristina Dahl, är socionomstudent vid Högskolan i Gävle och läser nu sjätte
terminen i programmet som innebär att jag skriver examensarbete. Min uppsats handlar
om TES som tidsmätning och planeringsverktyg i hemtjänstarbete och syftet är att
undersöka hemtjänstpersonal och hemtjänstchefers upplevelser och erfarenheter av
användandet av TES.

Du som intervjuas i denna studie kommer att vara anonym i resultatet, deltagandet är
frivilligt vilket innebär att du när som helst får välja att avbryta intervjun. Det material
som framställs vid intervjuerna kommer enbart att användas till denna studie och när
uppsatsen är sammanställd kommer materialet att förstöras.

Jag kommer att behöva spela in intervjuerna med en bandspelare så att jag får med mig
materialet från intervjun och kan använda det i min studie. Räkna med att en intervju tar
ungefär 30 minuter.

För att jag ska kunna skriva denna examensuppsats och ta del av dina upplevelser av
TES är din medverkan mycket betydelsefull för mig, tack för att ni låter mig intervjua er
till denna studie.

Om du undrar över något eller har några frågor, vänligen kontakta mig.

Med vänlig hälsning

Kristina Dahl

Mail: XXXXXX@gmail.com
Telefon: XXX-XXX XX XX
Handledare: Tomas Boman
Kontakt: tomas.boman@hig.se