

Lagen om valfrihet– Ett biståndshandläggars- och brukarperspektiv

Seminarieversion

Examensarbete i Social omsorg

Grundnivå

Högskolepoäng: 15 hp

Kandidatprogrammet social omsorg

Kurskod: SCA004

Datum: 2010-05-25

Författare: Carina Edlund & Madeleine Wahlström

Handledare: Håkan Karp

Examinator: Pia Käcker

Sammanfattning

Studien handlar om att utveckla en förståelse för ”Lagen om valfrihet” ur biståndshandläggarens respektive brukarens perspektiv. För att besvara syftet har vi valt att använda oss av en kvalitativ metod i form av intervjuer. Personliga intervjuer har gjorts med fyra biståndshandläggare inom äldreomsorgen i en medelstor kommun i Södermanland, samt fyra brukare där samtliga har serviceinsatser från olika utförare. Utförarna är de företag som har en verksamhet inom hemtjänst för äldre. De äldre väljer utifrån beslut från biståndshandläggaren vilket företag de vill använda sig av. Resultaten i studien redovisade vi efter teman. Vi använde oss av Habermas teori om kommunikativt handlande samt av rollteorin som bidragit till en ökad förståelse kring lagens betydelse för biståndshandläggarna respektive brukarna. Resultatet visar att biståndshandläggarna ger den information som brukaren behöver för att kunna göra ett lämpligt val efter de behov som brukaren har. Biståndshandläggaren förhåller sig neutralt och påverkar inte brukaren i sitt val. Från brukarnas synvinkel visade det sig att de såg lagen som något positivt men att det inte var alla som tagit sig an lagen av olika anledningar.

Nyckelord: Biståndshandläggare, brukare, valfrihet, lagstiftning, kvalitativ metod.

Abstract

The study is about developing an understanding of the "Law of freedom of choice" from the aid administrator, and the users perspective. To answer the purpose, we have chosen to use a qualitative method through interviews. Personal interviews have been conducted with four assistance officers for the elderly in a medium sized municipality in Södermanland, and four users, where all have actions from different service providers. The performers are the companies that have a business in home care for the elderly. The elderly choose on the basis of the decision from the aid administrator which company they wish to use. We reported the results of the study in themes. We used Habermas's theory of communicative action and The theory of role which have contributed to a better understanding of the law relevant to aid managers and occupants. The result shows that the assistance officers provide the information the user needs in order to make an appropriate choice regarding the needs of the patient. The development officer stays neutral and does not affect the patient's choice. From the users point of view, it appeared that they saw the law as something positive, but not all responded to the law for various reasons.

Keywords: Assistance handling, users, freedom of choice, qualitative method.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte och Frågeställning	3
1.3 Begreppsdefinitioner	3
1.4 Disposition.....	4
2. Tidigare forskning	4
2.1 Presentation av artiklar och avhandlingar	4
2.2 Temabeskrivning	8
2.3 Sammanfattande diskussion	11
3. Teoretisk referensram.....	12
3.1 Teoretiskt perspektiv om system, livsvärld och kommunikativt handlande	13
3.2 Waerness omsorgsrationalitet.....	14
3.3 Rollteorin	15
4. Metod och empiriskt material	16
4.1 Val av metod.....	16
4.2 Hermeneutik och perspektivval	17
4.3 Urval	18
4.4 Databearbetning och genomförande	19
4.5 Databearbetning och analysmetod.....	19
4.6 Validitet och reliabilitet	20
4.7 Etiska frågor	21
5. Resultat.....	21
5.1 Biståndshandläggarens perspektiv.....	21

5.1.1 Struktur och mötet med brukaren	21
5.1.2 Inställning, Val, Makt	23
5.2 Brukarens perspektiv	25
5.2.1 Val, Makt och Information	25
5.2.2 Fördelar och nackdelar med fritt val.....	28
5.3 Analys kopplad till teori.	29
5.4 Resultat kopplat till tidigare studier.....	33
6. Diskussion	34

Referenslista

- Bilaga 1**
- Bilaga 2**
- Bilaga 3**
- Bilaga 4**

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Aldrig förr har valfriheten varit så stor som det är idag. I det moderna västerländska samhället förväntas vi medborgare att göra individuella val i stort sett på alla livsområden, från utbildning och pensionsförvaltning till klädstil och livsmedel (Svenska Dagbladet, 2008).

I början av 1950 talet startades hjälp i hemmet för äldre människor, denna verksamhet ökade snabbt. På 1990 talet skedde stora förändringar i kommunerna då de försöker med nya organisationsformer och en skarpare ekonomisk styrning. ”Beställar- Utförare modellen” slår då igenom vilket innebär att en speciell enhet ”myndighetsutövning” arbetar med beslut om insatser samt beställning av tjänster. Utförandet står andra enheter för som då konkurrerar med den privata sektorn. Biståndshandläggaren har hand om myndighetsutövningen gentemot den som söker hjälp, det är biståndshandläggaren som beslutar vem och hur mycket hjälp som den hjälpsökande ska få och varifrån tjänsten ska ”köpas”(Eliasson, 1996).

Att vara en myndighetsperson innebär för biståndshandläggaren att det är de kommunala politikerna som fattar besluten gällande äldreomsorgsverksamhetens ekonomi samt vad som bör verkställas. När en person ansöker om insatser enligt 4 kap. 1§ i SoL sker handlägningsprocessen i följande tre steg: Ansökan, Utredning och Beslut. Efter detta tar verkställigheten vid. All handläggning avslutas med ett beslut. Beslutet ska främja brukaren på så sätt att brukaren uppnår en skälig levnadsnivå. Biståndshandläggarens yrkesroll innebär att ofta ställas inför etiska dilemman samt olika problem. Samhället har ett ansvar för de svaga i samhället samtidigt har brukarna själv en integritet och ett självbestämmande, alla behov är inte synliga och det är inte alltid som brukarna vill ha någon hjälp även om behovet finns. Enligt socialtjänstlagen är det brukaren själv som ansöker och som även har rätt att avstå från att få hjälp. Detta krockar med att samhället ansvarar för att brukarna inte ska fara illa (Lindelöf, 2007).

I februari 2008 föreslår Frittval- utredningen en ny lag, Lagen om valfrihet, LOV som är ett alternativ till den lag om offentlig upphandling som kom 2007. LOV överlåter valet av utförare till brukaren och är ett frivilligt redskap för de kommuner och landsting som vill konkurranspröva verksamheten. LOV ökar brukarens inflytande och valfrihet och på så sätt främjas mångfalden av utförare. Genom LOV flyttas makten från politiker till medborgarna (SOU 2008:15). Lagen innebär att de äldre själva ska kunna välja utförare av de tjänster som de har behov av och blivit beviljade från biståndshandläggaren. På så sätt gynnas även etableringen av privata utförare (Hollander, 2006).

Den 15 mars 2007 beslutade regeringen att tillsätta en utredning med uppdrag att utreda förutsättningarna för att öka valfriheten när det gäller vård, omsorg och service inklusive särskilt boende till personer med funktionshinder enligt socialtjänstlagen (2001:453). Regeringen

beslutade den 19 december 2007 om tilläggsdirektiv till utredningen om fritt val inom äldre- och handikappomsorgen, direktiv 2007:180. Utredaren ska se om det finns möjlighet inom hälso- och sjukvården att få användning av den upphandlingsmodellen för valfrihetssystemet som ska utarbetas för äldre- och handikappomsorgen. Uppdraget för utredaren innebär att undersöka förutsättningarna för att ge en möjlighet att välja socialtjänstinsatser (prop. 2008/09:29).

”Lagen är avsedd att fungera som frivilligt verktyg för de kommuner och landsting som vill konkurrenspröva verksamheten som bedrivs i egen regi för att därigenom överlåta valet av utförare till brukaren” (SOU:2008:15, sid 15).

Organisationer och företag som vill vara delaktiga i kundvalssystem efter LOV får lämna in en ansökan till myndigheten och kan sedan godkännas om de uppfyller de krav som kommunen kräver. I auktorisationen ingår det inte några brukare, de får själva skaffa sig nya brukare eller behålla de som finns redan. Det är ett krav enligt lagen om att det ska finnas en fullgod information till brukarna. I lagen om valfrihet 9 kap 1 § står det:

”Den upphandlande myndighet ska till enskilda lämna information om samtliga leverantörer som myndigheten tecknat kontrakt med inom ramen för valfrihetssystemet. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig” (prop. 2008/09:29).

I förarbetena till lagen står det att informationen till brukaren ska vara individuellt anpassad, eftersom alla inte har samma möjlighet att sätta sig in i informationsmaterialet. Det kan exempelvis vara personer med fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar. För personer som inte vid tillfället kan eller vill göra ett val finns det ett ickevalsalternativ (jfr. LOV 9 kap. § 2). Dessa alternativ kan även vara kommunen eller någon av de privata utförarna, men det viktigaste är att alternativet är bestämt och neutralt utvalt. Kundvalet ska inte vara en förpliktelse för brukaren att få den hjälpen som denne har behov av. Förarbeten till lagen betonar vikten av möjlighet till omval för brukarna om så önskas (prop. 2008/09:29).

Vi har båda arbetat som biståndshandläggare och blev intresserad av att undersöka hur biståndshandläggaren förhåller sig till LOV, samt vilken betydelse lagen har och hur den uppfattas av brukarna. Anledningen till förändringen är att brukarna har en valfrihet att själva kunna bestämma vem som ska utföra de tjänster som brukaren har behov av. LOV innebär även ett nytt arbetsmoment för biståndshandläggaren bland annat att de bör ha kunskap om de olika utförarnas utbud, exempelvis: städ, tvätt, inköp samt omvårdnad. Biståndshandläggarens förhållningssätt mot de olika företagen ska vara neutralt så att det inte påverkar brukarens val av utförare. Genom att vi har studerat hur biståndshandläggarna förhåller sig till LOV, samt vilken betydelse och hur lagen uppfattas av brukarna kan vår uppsats ligga till grund för vidare forskning om vad som kan förbättras i lagen.

1.2 Syfte och Frågeställning

Syftet med studien är att utveckla en förståelse av Lagen om valfrihet (LOV) ur biståndshandläggarens respektive brukarens perspektiv.

- Hur förhåller sig biståndshandläggaren till Lagen om valfrihet?
- Vilken betydelse har lagen för brukarna, samt hur uppfattas Lagen om valfrihet av brukarna?

1.3 Begreppsdefinitioner

I det här kapitlet presenteras de olika begreppen *brukare*, *valfrihet*, *biståndshandläggningen* och *lagstiftningen*. Dessa begrepp är centrala för denna studie och det är därför viktigt att de definieras.

Valfrihet: Innebörden av valfrihet är att exempelvis ta emot eller avstå från ett anbud. Valfrihet innebär att brukaren själv kan välja hur handlandet ska ske. Genom att brukaren har en valfrihet kan känslan av frihet uppstå (NE, 2010). Brukaren har även möjlighet att ändra utförare om det visar sig att brukaren inte skulle vara nöjd i sitt tidigare val. Brukaren har rätt att byta utförare när som helst och hur många gånger som helst. Genom valfriheten får även brukaren inflytande, vilket innebär att brukaren har en bestämd inverkan över sitt eget val.

Brukare: På 1980-talet blev ordet brukare ett modeord. Brukare kan definieras på flera sätt (Dahlberg & Vedung, 2001). Inom lagen om valfrihet ses inte individerna som patienter, varav vi i studien använder oss av ordet brukare.

Biståndshandläggningen: Att arbeta som biståndshandläggare innebär att vara en offentlig person, en myndighetsperson. Yrket kräver en kombination av kontakter med brukare samt myndigheten. Att vara en myndighetsperson innebär för biståndshandläggaren att det är de kommunala politikerna som fattar besluten gällande äldreomsorgsverksamheten och ekonomin och vad som bör verkställas. När en person ansöker om insatser enligt 4 kap. 1§ i SoL sker handlägningsprocessen i följande tre steg: Ansökan, Utredning och Beslut (Lindelöf, 2007).

Lagstiftning: Lagstiftning innebär ett förfarande genom vilket ny lag tillkommer eller gammal lag ändras eller upphävs. Lagen om valfrihet instiftades år 2008 och innebär att de kommuner och

landsting som vill konkurrenspröva sin verksamhet överlåter valet av utförare till invånaren/brukaren. Lagen omfattas av regler om löpande annonsering i en nationell databas för valfrihetssystem, krav på utförare, förfrågningsunderlagets innehåll, ansökan och tilldelning av kontrakt, information till brukarna/invånarna, brukarens/invånarens val av utförare och överprövning (Hollander, 2006).

1.4 Disposition

I följande kapitel kommer vi att presentera fem vetenskapliga artiklar/avhandlingar som är relevanta till studiens syfte och frågeställningar, därefter i samma kapitel presenteras olika teman för artiklarna. I det kommande kapitlet presenteras den teoretiska referensramen som handlar om Habermas teori system, livsvärld och kommunikativa handlandet samt om Waerness begrepp om omsorgsrationalitet, vi tar även upp rollteorin i detta kapitel. I kapitel fyra presenteras metodvalet som har en kvalitativ ansats med ett hermeneutiskt perspektiv. I detta kapitel diskuteras även hur vi har gått till väga för att få information till denna studie och hur datainsamling, genomförande, databearbetning samt analysmetod har genomförts. Vi tar även upp validitet och reliabilitet samt de etiska frågorna i kapitlet. Därefter följer resultat, resultatredovisning och analys. Slutligen presenteras diskussionen.

2. Tidigare forskning

I detta kapitel kommer en presentation av artiklarna och avhandlingar från tidigare forskning. Genom den tidigare forskningen har vi haft möjlighet att finna teman som för vår studie varit relevanta då dessa teman även framkommit vid vår undersökning. Dessa teman presenteras som: inflytande, valfrihet, biståndshandläggning samt lagstiftning. Avslutningsvis presenteras en sammanfattande diskussion med utgångspunkt från kapitlet.

Material till bakgrund och tidigare forskning grundas på litteratur. Till en början sökte vi efter litteratur på Mälardalens högskole- bibliotek och dess sökmotor. Vi använde oss av tidigare kurslitteratur som var relevant för denna studie. I studien har primära källor använts. Sökning efter tidigare forskning gjordes i databaserna på högskolans bibliotek. Vi fann många artiklar men det var få av dessa som passade denna studie. Fem artiklar valdes till slut ut som ansågs vara relevanta för studien. Tre av artiklarna var på svenska medan de övriga två var på engelska. Vi delade upp artiklarna och bearbetade några var.

2.1 Presentation av artiklar och avhandlingar

Nedanstående redogörelse omfattas av tre svenska artiklar respektive avhandlingar, samt två engelska avhandlingar. Valet av artiklarna har gjorts utefter vår studiens syfte samt frågeställning. Samtliga artiklar innehåller forskning i områden om biståndshandläggning respektive brukare.

Forskningen påvisar relationen mellan biståndshandläggarna och brukarna varpå den varit intressant för vår studie.

Janlövs avhandling (2006) omfattar fyra delstudier och är grundad på intervjuer. Kvalitativ data samlades in från olika källor. Syftet med studien var att åskådliggöra äldre personers upplevelser om att ansöka hemtjänstinsatser från kommunen, samt om de äldres upplevelser av delaktighet, inflytande, tillvägagångssättet och beslut i biståndsbedömningen. Resultatet visade bland annat att i mötet mellan den äldre och biståndshandläggaren fanns det en tydlig maktbalans tyckte den äldre. Avhandlingen grundar sig på hermeneutiken. Den äldre kände att den inte hade något inflytande över beslutet över vilka insatser som skulle beviljas, utan kände sig tvungen att acceptera den hjälpen som erbjöds. Kommunens allmänna riktlinjer för att få hemtjänst uppfattades bestämma vilka insatser som kunde ges.

I själva processen för att bli utsatt för bedömningen om att behöva hjälp från kommunen, var det många av de äldre personerna som förde en kamp mot att förlora sina förmågor, samt att bli beroende av andra människor och framför allt att ta emot hjälp i det egna hemmet av okända personer. Bara tanken att behöva ta emot hjälp av okända människor väckte motstånd, oro och de äldre kände även en ökad hjälplöshet. Motstridiga känslor och tankar tycktes hindra de äldre att aktivt medverka i valet av hemtjänst insatserna. I mötet med biståndshandläggaren visade sig att de äldre kände att det var något nödvändigt ont, och att balansera sina känslor och resurser mot att inte ha något annat val än att acceptera sin situation (Janlöv, 2006).

Hammarström och Torres, (2005) beskriver i sin avhandling att syftet med den studien var att utifrån begreppet vardagskompetens belysa hur äldre i behov av hjälp och stöd på grund av fysiska funktionsnedsättningar själva ser på sin livssituation. Hammarström och Torres valde att använda sig av Willis (1991) teoretiska modell över hur vardagskompetens kan studeras. Denna modell omfattar fyra dimensioner som sinsemellan är relaterade till varandra. Hammarström och Torres, (2005) forskning om vardagskompetens har inriktats på förmågan att utföra instrumentella dagliga aktiviteter, medans senare avgränsning även ser till individens potential att utföra uppgifter samt personens förmåga att tillhandahålla mellanmänniska relationer och socialt stöd. Denna studie är en kvalitativ studie som inriktats på de äldres subjektiva erfarenheter av sitt vardagliga liv genom vad de själva berättar. Studien baseras på samtalsintervjuer och är därför en kvalitativ studie.

En begränsning har gjorts till äldre som är i behov av hjälp och stöd i sitt vardagliga liv på grund av fysiska funktionsnedsättningar, dessa äldre har inte några allvarliga minnesproblem eller skador orsakade av demenssjukdomar. Dessa äldre har hjälp från hemtjänst och är en blandning av ett frihetsurval och kriterieurval. Forskarna till artikeln har gjort avgränsningar då det visade sig vid intervjuerna att de äldre uppehölls sig vid sina upplevda begränsningar mer än vid sina möjligheter. Därav är ett tema gällande deras begränsningar i rumsligt avseende, ett annat är deras begränsningar i fråga om sociala relationer och socialt stöd. Ett annat tema är deras egen känsla av om de anser sig styrda över sitt liv samt hur de upplever välbefinnande, utifrån dessa

teman identifieras fyra olika förhållningssätt vilket gör att resultaten av blir empiriskt renodlade från de beskrivningar som kommer från informanterna.

Då forskarna Hammarström och Torres, (2005) till studien valt att använda sig av olika teman på grund av intervjupersonerna inriktade sig vid sina upplevda begränsningar anser vi att har en källkritisk inställning till materialet. De kunde utläsa svaren med olika glasögon. Utifrån vad intervjupersonerna berättar om sin livssituation har forskarna till studien kunnat urskilja olika mönster. Personerna har berättat om sina sociala relationer och det sociala stödet samt begränsningar som finns i deras livssituation, detta relateras till forskarnas bedömning av intervjupersonernas upplevda känsla att ha kontroll över sin livssituation. Det finns en skillnad i hur informanterna beskriver sina funktionsnedsättnings konsekvenser i relation till sina sociala relationer och det sociala stöd som de tar emot. Informanternas subjektiva upplevelse av instängdhet och möjligheter att förflytta sig från sin bostad för att bibehålla sina intressen och sitt sociala liv har en stor betydelse. Hos de personer som är uppgivna blir känslan av instängdhet en central del. Alla personer hanterar dock denna situation på olika sätt, de som accepterar är de enda som ger uttryck för denna känsla och som enligt forskarna till denna studie, sägs vara det heller enligt forskarnas bedömning då dessa personer kan gå i trappor samt kan gå ut och promenera om det visserligen kan vara besvärligt. De äldre har en tillit till det stöd hemtjänsten ger, på så vis att de får kontroll på tillvaron.

Det visade sig även att intervjupersonerna inte vill be sina barn/anhöriga om hjälp utan att de finner sig i att få hjälp och stöd från hemtjänsten. Det framkom även de äldre är kritiska mot de biståndsbeslut, att dessa beslut inte efterföljs av hemtjänstpersonalen samt att de äldre ibland även är kritiska mot arbetsledningen och ser de som en bristande organisation (Hammarström & Torres, 2005).

Andersson, (2004) skriver i sin avhandling att nedskärningarna inom den offentliga äldreomsorgen under den senare delen av 1990- talet varit ett intresse för flera studier. Det har visat sig i statistiken att återkommande minskning av hjälpinsatser till de äldre både vad det gäller innehåll och form. De äldre i dag som får någon form av hjälpinsatser i hemmet, är oftast äldre och mer vårdkrävande än tidigare. Syftet med denna studie är att analysera diskussionen om hur biståndshandläggaren tänker och resonerar kring äldre personers behov i de bedömningar som görs. Hur informerar biståndshandläggaren om de övervägande som de menar att de gör, samt hur kan dessa uttalanden tolkas och förstås. Studiens underliggande syfte utgörs av hur omsorgen kan förstås utifrån bedömarnas förhållningssätt. Metoden som används i denna studie är en kvalitativ metod, den bygger på intervjuer med biståndshandläggare. I analysen framkom det att hjälpinsatserna till de äldre personerna ges först och främst i fall det inte finns några andra alternativ. Det innebär att biståndshandläggaren bedömer oftast får tro på vad den äldre talar om. Andersson har valt att använda sig av omsorgsteoretiskt och relationella perspektiv i sin studie. Biståndshandläggaren menar att så länge det finns ett behov får de äldre hjälp, annars kan insatsen upphöra. Biståndshandläggarna i denna studie anser att det inte finns något problem med detta i kommunen, men är väl medvetna om att ribban har höjts för att kunna få hjälpinsatsen beviljad. I dag bor tyngre och mer vårdkrävande äldre personer hemma längre, och de äldre som kommer till ett särskilt boende är betydligt sämre i dag än tidigare (Andersson, 2004).

Blomberg & Petersson, (2003) skriver att syftet med studien var att relatera äldreomsorgens organisatoriska omvandling till begreppen socialt medborgarskap och sociala rättigheter. Genom

att i ett historiskt perspektiv teckna en bild av det sociala ansvarets organisering och institutionalisering ges en inledning. Att den svenska utvecklingen kännetecknas av att ett omfattande offentligt ansvar för äldreomsorgen, boende och ekonomiska trygghet institutionaliseras blir tydligt. Forskarna har mot dessa funderingar valt att använda sig av en principskiss för att utreda sambandet mellan det sociala medborgarskapet och de sociala rättigheterna i äldreomsorgen. Teorin blir i och med detta materialisering.

Forskarna tar upp två modeller, institutionell modell för välfärd som visar att socialpolitiken blivit en nationell angelägenhet och att staten fått en markerad roll. Inom ärendehandläggningen är det individens omständigheter som utgör utgångspunkten för behovsprövningen. Denna modell ses för välfärden vanligtvis som en naturlig del i en modern välfärdsstat vilken lämnat fattigvårdstraditionerna och den residuala modellen för välfärd bakom sig. Underlaget som studien grundar sig på är tidigare forskning i ämnet i förhållande till den utveckling som skett. Artikelns uppgift var att genomlysna äldreomsorgen utifrån begreppen socialt medborgarskap och sociala rättigheter. Det förekommer även en presentation av omvandlingen i äldreomsorgen under 1990-talet (Blomberg & Petersson, 2003).

Olaison, (2009) studie tar sin utgångspunkt i de bedömningsprocesser, för äldre personer som ansöker om att få hjälp i hemmet. I studien analyseras även bedömningsprocessens institutionella strukturer. De äldres process från ansökan till beslut, samt att de äldres behov anpassas till dokumentationens ramverk och att det kategoriseras i enligt med institutionella kategorier. Det diskuterades även i studien om det marknadsekonomiska tänkande. Avhandlingen består av fyra delstudier som belyser de olika slag i behovsbedömningsprocessen. Studien är en kvalitativ studie som bygger på intervjuer. Teorin som använts är socialkonstruktion.

I den första studien var syftet att få en inblick i den interaktion som sker i behovsbedömningsprocessen. Olaison, (2009) fokuserade på hur språket används i förhandlingen av de äldres skildringar om sin situation. Det sker genom att studera hur de äldre människornas självpresentationer värderas, och vilken betydelse dessa presentationer har i bedömningsprocessen. Resultatet visade att samspelet mellan de äldre människorna och biståndshandläggarna fungerar som en problemlösningsprocess.

Den andra studiens syfte var att studera de berättelser samt positioner som uppkommer när äldres anhöriga deltar, samt vad anhöriga definierar för behov av hjälp i hembesökssamtal då tre parter deltar. Resultatet här visar på tre ledande berättelselinjer som de äldre och deras anhöriga drev: de ansåg som ett *intrång* i de dagliga rutiner, som ett *komplement* och stöd i vardagen och även som en *rättighet*.

I den tredje delstudien var syftet att studera hur utredningstexter är utformade, och vilken bild som ges av äldres människors hjälpbehov. Studien är baserad på materialet från delstudierna ett och två. Resultatet visade att det ställs formella och organisatoriska krav på utredningens innehåll samt strukturer. Biståndshandläggaren skriver framför allt för organisationens syfte, och de äldres hjälpbehov ska sedan passa in i ramen.

Syftet i den sista delstudien var att värdera effekterna av modellen "care management" med hänsyn till resursfördelningen av hur de äldres önskemål hanteras. En jämförelse gjordes av bedömningssamtalen och dokumentationen. Det visade sig att samtalen innehöll förhandlingar

där de äldre personernas uttryckta önskemål inte alltid var de som beskrevs. Dessa blev synliga i dokumentation och beslut. Samtalen innehöll även moment där insatserna förhandlades bort eller omförhandlades. Det fanns även utrymme för att tillföra nya insatser utöver de önskemål som de äldre hade från början. En marknadsekonomiskt tänkande har till vissa delar fått genomslag i bedömningsprocessen, där kraven på dokumentation har medfört en byråkratisering om vad som gäller den överföring som sker från tal till text (Olaison, 2009).

2.2 Temabeskrivning

I detta avsnitt kommer vi att presentera olika teman, som vi har valt att placera in i tidigare forskning. De teman som presenteras är *inflytande*, *valfrihet*, *biståndshandläggning* och *lagstiftningen*.

Inflytande:

Blomberg & Petersson, (2003) menar att en känsla av samhörighet hos människor är en förutsättning för ett socialt medborgarskap. Genom att äldreomsorgen utvecklas till en möjlighet för äldre innebär det att de äldre ser omsorgen som något de har rätt till. Ett socialt medborgarskap innebär sociala rättigheter, vem att få sin rättighet samt att vilja/anse sig ha rättigheter.

Hammarström & Torres, (2005) visar i sin studie att gruppen ”de accepterande” är personer som accepterar sin situation som funktionshindrad bättre än yngre äldre, ”de uppgivna” gör. I och med att ”de accepterande” personerna accepterar sin situation gör då att de anser att de har inflytande över det som de har en möjlighet till att göra. De personer som är ”de uppgivna” har enligt Hammarström & Torres svårare att acceptera sin situation och har därför svårare att kunna se att de har inflytande. Hammarström & Torres presenterar ytterligare två grupper i sin studie, ”de kämpande” och ”de autonoma”. ”De kämpande” eftersträvar att komma tillbaka så gott det går eller så har de aktivt förändrat boendet för att slippa känna sig fängslade i hemmet. ”De autonoma” ser sina funktionshinder som begränsningar och då främst till de faktorer i omgivningen som utgör att funktionshindret blir just ett funktionshinder. De vill själva styra sina liv och bestämma över sin situation.

I Janlövs, (2006) avhandling framkom att i mötet mellan den äldre personen och biståndshandläggaren upplevde den äldre personen att det fanns en tydlig maktbalans mellan dem. Den äldre kände att det inte kunde påverka beslutet över vilka insatser som skulle beviljas, utan kände sig tvungen att acceptera den hjälp som erbjöds. Det visade sig att den äldre personen upplevde bristande inflytande samt delaktighet i biståndsbedömningsprocessen. Det finns få studier enligt Janlöv som har undersökts närståendes upplevelser av delaktighet i bedömningen av vårdtagarens behov, och det har visat sig att det finns vissa brister.

Andersson, (2004) menar att det i dagens äldreomsorg inte är självklart att det räcker med att vara behövande och beroende av att få hjälp inom omsorgen. Det förutsätter även någon form av värdering och bedömning av behovet samt hur det ska tillgodoses. Inom socialt arbete erövrar

behovsbegreppet en styrande karaktär. Det innebär att det är professionella samt experter som definierar vad som är ett behov. Kända behov jämförs ofta med önskemål, och får i praktiken väldigt lite utrymme för inflytande för den äldre, när det gäller att få sina behov tillgodosedda.

Olaison, (2009) fokuserade på hur språket används i förhandlingen av de äldres skildringar om sin situation, samt hur stort inflytande den äldre personen har i sammanhanget. Olaison, (2009) menar att det sker genom att studera hur de äldre människornas självpresentationer värderas, och vilken betydelse dessa presentationer har i bedömningsprocessen.

Valfrihet:

Blomberg & Petersson, (2003) säger i sin studie att den valfrihet som flera kommuner arbetar efter är att dra in frivilliga krafter i omsorgen. Kommunernas biståndshandläggare kan forumlera en kontakt med lokala städfirmor samt handlare som kan hjälpa till med inköp av matvaror samt att leverera dessa.

Hammarström & Torres, (2005) säger att en äldre persons välbefinnande antas delvis hänga samman med förmågan att hantera olika fysiska, psykiska och sociala förhållandet och upplevelsen av att själv kunna påverka sin situation.

Vidare menar att Hammarström & Torres "de accepterade" i deras studie har en känsla av att ha kontroll över tillvaron.

Janlöv, (2006) säger att kommunens allmänna riktlinjer för att få hemtjänst uppfattades bestämma vilka insatser som kunde ges. I själva processen för att bli utsatt för bedömningar om att behöva hjälp från kommunen, var det många av de äldre personerna som förde en kamp mot att förlora sina förmågor. Motstridiga känslor och tankar tycktes hindra de äldre att aktivt medverka i valet av hemtjänstinsatserna.

Andersson, (2004) anser att det är nödvändigt att verkligen fundera över varför bedömarna inte ser till de äldres sociala situation och vilka konsekvenser det får för de äldre personernas omsorgsbehov. Det finns ingen diskussion anser Andersson i sin studie om varför inte bedömarna diskuterar de äldres behov och att få välja sina insatser. När det finns en möjlighet till tolkning, och en mer individualiserade hjälpinsats och en individuell prövning.

Enligt Olaison, (2009) Det visade sig att valfriheten i samtalen innehöll förhandlingar där önskemålen som uttrycktes av de äldre människorna inte alltid var de som beskrevs, och med detta blev synliga i dokumentationen och beslut. Samtalen innehöll även moment där insatserna förhandlades bort eller omförhandlades. Det fanns även utrymme för att tillföra nya insatser utöver de önskemål som de äldre hade från början. En marknadsekonomiskt tänkande har till vissa delar fått genomslag i bedömningsprocessen, där kraven på dokumentation har medfört en byråkratisering om vad som gäller den överföring som sker från tal till text.

Biståndshandläggning:

I sin studie säger Blomberg & Petersson, (2003) att det vid en biståndsbedömning ges utrymme för variation. Det är de sociala rättigheternas faktiska utfall som bestäms vid en biståndsbedömning. Målgruppen för att få sina behov tillgodosedda är inte längre de fattiga utan de med omfattande behov menar Blomberg & Petersson. Vidare hävdar de utifrån sin studie att biståndsbedömare med lång erfarenhet anser att det är ett problem att de inte kan vara lika flexibla som tidigare i relationen till de äldre. Detta syftar till en formell lika behandling av resurser som ska leda till att den enskildes rättsäkerhet ökar men samtidigt minskar de äldres möjligheter till att få gehör för sin individuella situation. Biståndshandläggare med kort erfarenhet som är välutbildade är i hög grad upptagna av att formellt göra rätt.

I Hammarström & Torres, (2005) studie framkom att en flexibilitet hos ledning, utförare samt regelsystem vore önskvärt. Att inte kunna få hjälp utöver de beslut som finns ges som kritik mot biståndshandläggningens regler.

I Janlövs, (2006) avhandling framkom att mötet med biståndshandläggaren visade sig att den äldre personen kände att det var något nödvändigt ont, och att den äldre kände att den måste kunna balansera sina egna känslor, samt resurser mot att acceptera sin situation. Utifrån Janlövs resultat visar sig att äldre personer riskerar att inte få ett personligt och professionellt bemötande under biståndsbedömningsprocessen, utan riskera att bli försummade och att inte få den hjälp som den äldre personen behöver.

I Anderssons, (2004) studie diskuterades om hur biståndshandläggaren tänker och resonerar kring äldre personers behov i de bedömningar som görs. Hur informerar biståndshandläggaren om de övervägande som de menar att de gör, samt hur kan dessa uttalanden tolkas och förstås. I analysen framkom det att hjälpinsatserna till de äldre personerna ges först och främst i fall det inte finns några andra alternativ. Det innebär att biståndshandläggarens bedömning grundar sig på vad den äldre berättar. Är personen verkligen berättiga till hjälp? Biståndshandläggaren menar att så länge det finns ett behov får de äldre hjälp, annars kan insatsen upphöra. Biståndshandläggarna i denna studie anser att det inte finns något problem med detta i kommunen, men är väl medvetna om att ribban har höjts för att kunna få hjälpinsatsen beviljad. I dag bor tyngre och mer vårdkrävande äldre personer hemma längre, och de äldre som kommer till ett särskilt boende är betydligt sämre i dag än tidigare.

Olaisons, (2009) studie tar sin utgångspunkt i de bedömningsprocesser, för äldre personer som ansöker om att få hjälp i hemmet. I studien analyseras även bedömningsprocessens institutionella strukturer.

De äldres process från ansökan till beslut, samt att de äldres behov anpassas till dokumentationens ramverk och att det kategoriseras i enligt med institutionella kategorier. Det diskuterades även i studien om det marknadsekonomiska tänkande. Behovsbedömningsprocessen bildas av bedömningsamtal, där biståndshandläggaren från kommunen träffar äldre personer i hemmet, eller på vårdavdelningen och att även anhöriga kan delta i mötet, för att diskutera och besluta kring behov av hemtjänst. De äldres situation bedöms och utvärderas samt blir underlag för beslut om insatser.

Lagstiftning:

Blomberg & Peterson, (2003) menar att genom att den nya professionella grupp av biståndshandläggare med sin administrativa/byråkratiska kompetensprofil blivit en länk som bidragit till en ändring gällande praxis vilket medfört preciseringar av den enskildes rättigheter inom ramlagstiftningen.

Hammarström & Torres, (2005) menar att det i studien framkom att respondenterna ansåg att det inte fanns någon flexibilitet hos ledningen då beslut behövdes för att utföra insatserna. Att lagen styr biståndshandläggningen och att detta gör att beslut måste finnas för utövarna ansågs som negativt och inte alldeles nödvändigt för respondenterna.

Janlöv, (2006) menar att biståndshandläggaren känner sig pressad av det ansvar mot flera parter i relation till biståndsbedömningen, utöver den enskilda äldre personen exempelvis mot utförareorganisationen, ledningen för äldreomsorgen, kommunens riktlinjer och socialtjänstlagen. Det uppfattades att bidra till sin egen gränssättning för det professionella ansvaret i bedömningsprocessen.

I Andersons, (2004) studie framkom att det finns en organisatorisk struktur, som kan få en del konsekvenser för omsorgsrelationen. Det handlingsutrymme som finns i organisationen har blivit låst av de gemensamma riktlinjer och lagar. Därför kan det bli svårt för biståndshandläggare att helt tillgodose de äldres behov, och istället blir styrd av lagar och riktlinjer som finns.

Resultatet från Olaisons, (2009) studie visade att det ställs formella och organisatoriska krav på utredningens innehåll samt strukturer. Olaison anser att biståndshandläggaren framför allt skriver för organisationens syfte, och att de äldres hjälpbehov ska passa in i ramen.

2.3 Sammanfattande diskussion

I den tidigare forskningen beskriver forskarna att *inflytande* inom äldreomsorgen innebär en möjlighet för de äldre att få den hjälp de behöver. Genom att människor känner en samhörighet och har sociala rättigheter ingår de äldre i ett socialt medborgarskap. Då brukaren accepterar sin situation får de inflytande över möjligheterna som de har. En av forskarna i den tidigare forskningen har påvisat att de äldre upplevde en maktbalans mellan sig själva och biståndshandläggaren då de upplevde att de inte hade någon möjlighet att påverka besluten. De äldre upplevde då att de inte hade något större inflytande. Det är biståndshandläggaren som avgör hur brukarens behov ska tillgodoses. Det är inte allt för sällan som behovet blir jämfört med ett önskemål från brukaren varpå brukarens inflytande inte får tillräckligt med utrymme. Genom att de äldre kan presentera sina behov på rätt sätt får de därigenom ett slags inflytande.

I tidigare forskning har det framkommit att äldre personer som upplever att de har möjlighet att kunna påverka sin situation genom *valfriheten* ökar välbefinnandet hos personerna. En av forskarna uppger att de äldre uppfattade att kommunen bestämde över vilka insatser som de kunde få. De äldre upplevde att deras motstridiga tankar hindrade dem från att vara aktiva i valet av hemtjänst. Det ses som nödvändigt att biståndshandläggarna ska se till brukarnas sociala situation och vad konsekvenserna blir för brukarens omsorgsbehov. Vidare visar den tidigare forskningen på att det inte finns några direkta individanpassade insatser. De önskemål som brukarna uppgett var inte det som dokumenterats varpå valfriheten för brukaren inte fanns.

Det har i tidigare forskning visat sig att det är individer med omfattande behov som nu för tiden är målgruppen, förr var det de individer som var fattiga som var målgruppen. De biståndshandläggare som är välutbildade men har en relativt kort erfarenhet gör oftast mer formellt rätt än de biståndshandläggare som har en längre erfarenhet. De handläggare med längre erfarenhet från yrket anses inte vara lika flexibla som de varit tidigare. Det har dock framkommit i tidigare forskning att det är önskvärt med flexibilitet hos biståndshandläggare. Kritik ges mot reglerna vid biståndshandläggningen, att hjälp utöver beslut inte kan ges. Det framgår i tidigare forskning att de äldre individerna upplevde att de var tvungna att acceptera sin situation och att kontakten med biståndshandläggaren var något som upplevdes som var tvunget. Resultat i tidigare forskning visar även på att det finns en risk att äldre individer försummas och inte får den hjälp som de har behov av. Det har även framkommit att hjälp till äldre personer endast ges utifrån det inte skulle finnas något annat alternativ, det innebär att biståndshandläggaren endast utgår från vad den äldre berättar.

Tidigare forskning visar att det är *lagen* som styr biståndshandläggningen samt att det behövs mer flexibilitet hos ledningen inom biståndshandläggningen. Däremot har den grupp av biståndshandläggare med kortare yrkeserfarenhet bidragit till en ändring i praktiken, vilket medfört en förklaring inom ramlagsstiftningen gällande den enskildes rättigheter. Det framgår även i tidigare forskning att biståndshandläggarna känner ett stort ansvar gentemot andra parter i relation till biståndsbedömningen, till exempel äldreomsorgens ledning, de riktlinjer som kommunen har, socialtjänstlagen samt utförareorganisationen, och att de i och med detta känner sig pressade. Det organisatoriska handlingsutrymmet som finns har blivit låst av de riktlinjer och lagar som de har gemensamt. Därav kan det uppstå svårigheter för biståndshandläggaren att helt kunna ta hänsyn till den äldre personens behov, istället kan biståndshandläggaren bli styrd av de riktlinjer och lagar som finns. Det framkommer i tidigare forskning att biståndshandläggaren framförallt skriver för organisationens syfte för att den äldres behov av hjälp ska passa inom ramen.

3. Teoretisk referensram

Vi använde oss av induktiv metod till vår studie som kännetecknas av att teoribildningen startar i den empiriska verkligheten. Genom att vi först började med utgångspunkten i empirin, därefter började vi med att samla in data som vi fick genom våra intervjuer med biståndshandläggarna och brukarna. Därefter letade vi efter generella begrepp som hörde ihop med våra frågeställningar. Induktionen användes när vi utgick från empirin till en förståelse inom vårt område. När vi sedan kom fram till resultatet kunde vi sedan koppla till den teoretiska ansatsen (Johannessen & Tufte, 2003).

Ett teoretiskt perspektiv inspirerades av Habermas teori om kommunikativt handlande (Habermas, 1996) genom att knyta an till begreppen system, livsvärld och kommunikativt handlande. Empirin hämtade vi från intervjuerna med biståndshandläggarna från kommunen och brukare som har insatser. Biståndshandläggaren är styrd av lagar och regler samt även av egna

personliga erfarenheter, vilket vi kan förstå utifrån system och livsvärld. Bemötande kan vi koppla till de olika typer av handlingar som (Habermas, 1996) beskriver i sin teori om det kommunikativa handlandet. För att ytterligare styrka (Habermas, 1996) kommunikativa handlandet har Waerness (1996) begrepp omsorgsrationalitet använts. Waerness (1996) anser att grunden för att tillförsäkra kvalitén i omsorgen är en lyckad och personlig relation mellan brukare och biståndshandläggare. Waerness (1996) framhåller betydelsen av biståndshandläggarens kunskap om brukaren och livssituation som brukaren befinner sig i. Vi ansåg även att Rollteorin passade i studien. Både brukaren och biståndshandläggaren ingår i olika roller. Rollen som brukare är en tilldelad roll, då den inte är självvald. Biståndshandläggarens roll är förvärvat, eftersom att biståndshandläggaren har valt den rollen som sin yrkesroll. Utöver rollerna som brukare respektive biståndshandläggare har individerna en mängd andra roller i livet som de ska anpassa sig efter, exempel: föräldraroll.

3.1 Teoretiskt perspektiv om system, livsvärld och kommunikativt handlande

Vid mötet mellan brukaren och biståndshandläggaren bestäms de insatser som brukaren har behov av. Brukaren bestämmer sig då för vilken utförare som ska utföra de insatser som brukaren har behov av. Vid mötet representeras olika system, såsom kommunen och de olika företagen som ska upprätthålla sig till LOV. Deltagarna har olika professioner exempelvis biståndshandläggare och personal från företaget.

Biståndshandläggarna ska inom LOV följa de lagar och regler som myndighetsutövningen innebär. Lagar och regler kopplas till det som benämns system i teorin om kommunikativt handlande (Habermas, 1996). I mötet är det bra om brukaren är insatt i hur LOV fungerar, och förstår de regler som finns i det gällande systemet som finns i kommunen och i företagen. Brukaren ser sin egen livsvärld som bland annat handlar om normer, värderingar och åsikter som har formats utifrån den kultur och socialisation som brukaren kommer ifrån, och även hur brukaren har genomgått den. Brukaren har oftast en bild på hur livet ska se ut samt hur känslorna kommer fram och vad brukaren själv vill. Vi har inspirerat från Habermas (1996) teori om system och livsvärld, att brukarnas situation kan se väldigt olika ut beroende på hur individens livsvärld är utformad. Brukaren har möjlighet att vägra de insatser som erbjuds, beroende på hur brukaren bedömer sina behov av insatser utifrån sin egen livsvärld som är kopplat till normer, värderingar och åsikter vilka har en stor betydelse i sammanhanget.

Kommunikativa handlandet med kommunikativa förståelseorienterade och strategiska framgångsorienterade handlingar (Habermas, 1996) kan i det här sammanhanget handla om att implementera en social rättvisa och att visa respekt. Den förståelseorienterade handlingen kan kopplas till att biståndshandläggaren och brukaren avser att förstå varandra och nå en ömsesidig förståelse genom att låta brukarna komma till tals, vara lyhörd, samt att få vara delaktiga och ha ett inflytande över sitt liv. Behovsbedömningen handlar väldigt mycket om kommunikation, som biståndshandläggare ska tolka och förstå olika situationer om vad den äldre personen vill, genom att nå en ömsesidig förståelse och låta den äldre personen komma till tals om vilken utförare som

skulle passa. Brukaren ska vara delaktig i de beslut som tas om vilken utförare som ska hjälpa brukaren med insatserna.

Tillämpningen av det strategiska framgångsorienterade handlandet kan kopplas till att biståndshandläggaren förväntar sig att brukarens beslut kan ingå i ett handlande mot ett ömsesidigt mål. I de fall kan exempelvis företagets handlingar även fungera som medel eller ett hinder, exempelvis att företagen underlättar för biståndshandläggarnas att göra rätt bedömning av insatserna som de beviljar, eller ifall de utgör ett hinder för detta. Det kan exempelvis handla om att biståndshandläggaren och företagets personal diskuterar över brukaren så att brukarens egna åsikter och problem inte kommer fram. När det handlar om det strategiska handlandet kan kommunikation användas som en metod för att kunna nå sitt mål och för att kunna styra in andra efter sina system (Habermas, 1996).

Det kommunikativa handlandet handlar om ömsesidig förståelse (Habermas, 1996). Det är viktigt att utförarna och biståndshandläggaren tillsammans uppnår en förståelse för brukarens situation. LOV ger brukaren självbestämmande över vilken utförare som ska utföra insatsen, efter de insatser som är beviljade. Brukaren känner ett förtroende för utförarna då utförarna visar en förståelse för brukarens situation. Detta kopplas samman med det kommunikativa handlandet (Habermas, 1996).

Det är också viktigt att företagets personal uppnår en förståelse av brukaren, för att kunna göra så bra som möjligt med att utföra insatsen som brukaren är beviljad. Det är viktigt att brukaren känner förtroende för personalen som kommer, även det kan påverka personalen om de känner att brukaren inte har förtroende då minskar förståelsen mellan brukaren och personalen. Genom att brukaren får förtroende för personalen från företaget kan det ge bra kommunikativt handlande.

Sammanfattningsvis kan vi säga att kommunikativt handlande handlar om förståelse med betoningen på den kommunikativa handlingen. Biståndshandläggaren tänker samförstånd och då blir det snarare den teleologiska eller strategiskt framgångsrika handlingen. Beslutet om den äldre personens insatser ska tas i samråd med den äldre personen, som själv får bestämma vilken utförare som ska genomföra insatsen som brukaren är beviljad. Brukaren kan gå med på insatsen trots att de går emot brukarens livsvärld, för att underlätta systemets normer. I denna situation blir det en konflikt mellan livsvärlden och systemet.

3.2 Waerness omsorgsrationalitet

Waerness, (1996) använder begreppet omsorgsrationalitet för att beskriva de viktiga perspektiven som finns i mötet mellan brukare och biståndshandläggare. Dessa perspektiv, brukare och biståndshandläggare handlar om att tillsammans utforma de resurser som krävs för att brukarnas livssituation ska vara av god kvalitet. För att detta ska skapas anser Waerness, (1996) att det är nödvändigt med ett tillräckligt stort handlingsutrymme, där planering och organisering av omsorgsarbetet måste styras av brukarnas individuella behov. Waerness, (1996) menar även att omsorgsrationalitet handlar om att stärka den omsorgsbehövandes möjlighet och förmåga till självhjälp så långt som detta är möjligt.

Waerness, (1996) uppger tre olika typer av relationer *behandlingsrelation*, *servicerelation* och *omsorgsrelation*. Dessa relationer har olika innehåll beroende på vilken typ av relation det handlar om. *Behandlingsrelationen* kännetecknas av att den professionella biståndshandläggaren står för innehållet i relationen och brukaren ses som ett objekt som ska vara mål för behandlingen. I en *servicerelation* anpassas omsorgen till brukarens behov och önskemål. Relationen grundas på den äldres självständighet och är därför lämplig då den äldre är medveten om och har möjlighet att uttrycka sina behov. Den tredje och sista av Waerness, (1996) relationer handlar om *omsorgsrelationen*, den bygger på biståndshandläggarens engagemang för brukaren och kännetecknas av närhet samt biståndshandläggarens ansvar för brukarens livssituation. Waerness, (1996) begrepp omsorgsrationalitet har använts för att diskutera relationen mellan brukare och biståndshandläggare.

3.3 Rollteorin

Identiteten hos en människa skapas enligt rollteorin genom att omgivningens tolkningar och normer kopplas samman, delvis omedvetet. Medlemmarna i samhället internaliserar i rollen. Förväntningarna på rollen kommer från omgivningen samt från individen själv, och har en inverkan på hur individen beter sig och även hur individens rollutförande blir (Goffman, 2005).

Brukaren ingår i rollen som den hjälpbehövande. Omgivningens förväntningar på brukaren kan vara att det ibland blir svårt att acceptera att personen hamnat i den rollen som hjälpbehövande, detta kan naturligtvis vara svårt även för brukaren att behöva acceptera sin nya roll. Från att kanske varit en aktiv person som varit självgående till att bli den person som inte klarar sig utan hjälp från andra gör att rollen blir svår att acceptera. Vissa brukare har lättare än andra att acceptera och menar att detta är livets gång.

Goffman, (2005) menar att inom rollteorin finns de centrala begreppen: *position*, *förväntningar*, *beteende* och *roll*. I en grupp har en individ en given *position* till exempel som mor i en familj. Det centrala begreppet *förväntning* handlar om att normer och regler styr hur en person i en viss situation ska bete sig, exempelvis en mor. Den tidigare *rollen* rubbas och omgivningens förväntningar ändras till en slags osäkerhet. När en person inte längre beter sig som den brukar uppstår en rollkonflikt. *Beteende* begreppet handlar om vad vi gör eller inte gör. Som individ formas livet utifrån samhällets förväntningar på individens roll samt det sociala sammanhang som man befinner sig i, individen formar alltså inte sitt beteende och liv helt på egen hand. Varje ålder eller tidpunkt i livet innebär en speciell social roll. Den sociala rollen som individen spelar hör ihop med individens självuppfattning och identitet. Två faktorer som kan föra med sig negativa följder är Auktoritetsställningen, där den äldre personen tvingas medge för sig själv att den mist auktoritet och därav måste acceptera att självständigheten minskas. När en person går från att vara en självständig individ till att hamna i en beroende situation kan personens självkänsla påverkas genom att personen blir deprimerad. En annan del är beroendeförhållandet som för den äldre personen innebär en förlust av att tidigare varit oberoende. Förväntningarna har sin grund i historiska, kulturella och sociala element som är aktiva i det sammanhang individen befinner sig i. Då den sociala rollen är ihopkopplad med självkänslan och identiteten kan förlusten av roller medföra en försvagad självkänsla och identitet.

Vissa roller är *tillskrivna* och andra roller är *förvärvade* varpå de skiljer sig från varandra. Brukarens roll är tillskriven medan biståndshandläggarens roll är förvärvad.

Biståndshandläggaren har själv valt sin yrkesroll men kan även ingå i andra roller utöver yrket som kanske inte ses som självvald, exempel på detta kan vara att man vårdar sin anhörig i hemmet. Rollen kan vara självvald men kan även ses som tilldelad då personen kanske inte ser det som ett alternativ att någon annan skulle vårda sin närstående eller anhörig. Biståndshandläggarens roll som myndighetsperson innebär en yrkesroll som omfattar ett stort ansvar och förtroende, samt kunskap kring andra människors välbefinnande. Biståndshandläggaren arbetar på uppdrag från en politisk nämnd. Biståndshandläggaren ansvarar för att ta emot, utreda, bedöma och besluta kring ansökningar om hjälp. Biståndshandläggaren bör i sin yrkesroll kunna utreda individens behov samt göra det som är bäst för brukaren efter brukarens egna önskemål. Både biståndshandläggaren och brukaren ingår i flera roller. Brukarens roll i detta sammanhang innebär att behovet av hjälp finns och kanske även en känsla av utlämnande då brukaren inte längre klarar sig själv utan har ett behov av att andra människor finns till hands för dem för att hjälpa. Rollen som biståndshandläggare innebär en yrkesroll som tar många överväganden samt att informationskällorna måste samordnas. Rollen som biståndshandläggare innebär även att vara rationell då biståndshandläggaren måste samverka mellan ett flertal olika aktörer för att kunna utföra sitt arbete. Dunér och Nordström, (2005) anser att de biståndshandläggare med lång erfarenhet är mindre villiga att efterfråga regler än de biståndshandläggare som är mindre erfarna. Med detta menar de att de biståndshandläggare som är mer erfarna utnyttjar sin handlingsfrihet i större utsträckning och handlar mer omedelbart än de som är relativt nyutbildade (Dunér & Nordström, 2005).

Inom LOV är biståndshandläggaren styrd av de politiska kraven. De ska även lyssna och ta hänsyn till brukarnas önskemål. Yrkesrollen innebär en ständig balansgång då biståndshandläggaren i mötet med brukaren ska förhålla sig neutral och presentera utförarna på ett konkurrensneutralt och objektivt sätt. LOV kräver att biståndshandläggaren är professionell i sin yrkesroll.

Det är kommunen som är ytterst ansvarig för att brukaren får den hjälp som den har behov av oavsett vem som utför insatsen. Tjänsterna ska hålla en god kvalitet för brukaren och LOV förutsätter att brukaren har förmågan att kunna göra ett val. Vid vår undersökning framkom dock att så inte alltid var fallet utan att anhöriga ibland går in och hjälper till vid valet. Dessa situationer kopplas samman med rollteorin genom att brukarens tidigare roll som enbart en mor till sina barn rubbas. Brukaren intar en ny roll som brukare, varav omgivningen reagerar med en osäkerhet då deras mor inte längre betar sig som hon tidigare gjort.

4. Metod och empiriskt material

4.1 Val av metod

I undersökningen sökte vi efter innebörden i ett fenomen. Syftet var att få en förståelse av LOV, därför blev valet en kvalitativ metod i form av intervjuer. Kvale och Brinkmann (2009) anser genom att frågorna besvarades så uppnåddes en kunskap om undersökarens värld. En kvalitativ metod i det vetenskapliga sammanhanget talar ofta om att undersökaren går på djupet genom att försöka studera personernas upplevelser hos ett begränsat antal personer.

Studien grundar sig på intervjuer och syftet var att utveckla en förståelse utifrån hur biståndshandläggaren förhåller sig till Lagen om valfriheten, respektive hur brukarens situation kring Lagen om valfriheten förhåller sig. Målsättningen var i den kvalitativa undersökningen att uppleva vad den andra upplever eller att se världen med den andras ögon. För att kunna ta reda på en annan människas upplevelser, får undersökaren ställa frågor till dessa personer. Det innebär att det görs av en kvalitativ metod, eftersom det inte går att mäta innehållet. Det är mycket viktigt att kunna anpassa frågorna efter varje person. Undersökarens känslor och upplevelser kan påverka både vad det gäller frågorna samt tolkningen av svaren från frågorna, det måste naturligtvis medvetandgöras och även bearbetas (Wideberg, 2002).

Vi behöver i studien använda ett empatiskt perspektiv för att underlätta tolkningarna, men det krävs mer än bara empati för att tolka intervjuerna i texten. Vi behöver även kunna ställa relevanta frågor till texten. Det kan även innebära en fråga om en mer eller mindre oavslutad tolkningsprocess, där de olika personerna kan tillföra nya tolkningsmöjligheter. En del av tolkningar var svårare än andra att upptäcka. Att komma fram till den sanna tolkningen av en text är nästan inte möjligt. Tolkningarna måste istället ses som olika perspektiv såsom vi lägger i texten (Kvale och Brinkmann, 2009). Eftersom vi ville ha en djupare förståelse av biståndshandläggaren och brukarens syn på LOV, valde vi att arbeta efter den kvalitativa forskningsmetoden. Vi ville få fram vilka linjer som kan förekomma, och ifall det finns någon problematik som vi kan se. Genom att vi använde oss av kvalitativ metod kunde vi gå på djupet i frågan om LOV. Vi har strävat efter att tolka och reda ut påståenden i det vi undersöker. Vi ser delarna och helheten i den data som vi har samlat in.

4.2 Hermeneutik och perspektivval

Empirin som vi samlade in till vår studie tolkades för att få en djupare förståelse. För att kunna göra en tolkning av empirin använde vi oss av vetenskapsteorin om hermeneutiken som inspiration samt att den hermeneutiska tolkningen som ett redskap för vår förståelse. Vi uppfattar forskningsprocessen som ett sätt att utveckla förståelse för det vi studerar. Under intervjuernas förlopp har vi fått en bild av det vi studerar. Efter varje intervju med biståndshandläggare och brukare har denna bild utökats med en ny information som har gett oss en djupare bild av sammanhanget. När vi tolkade resultatet analyserade vi de olika delarna, för att skaffa oss en bättre förståelse av helheten, samt att vi analyserade helheten för att få oss en bättre förståelse (Kvale & Brinkmann, 2009).

I denna studie hämtade vi inspiration från hermeneutisk metod för att tolka det insamlade intervjumaterialet från biståndshandläggarna och brukarna. Tolkningen i denna studie innebar att den visar på betydelsen eller sammanhang som ligger bakom det som direkt framträder i intervjumaterialet. Det är viktigt när det handlar om att förstå brukarna när de ska välja vilket företag som ska genomföra brukarens insats, samt brukarens handling och resultat.

Den hermeneutiska cirkeln har en karaktäristisk tolkning utifrån hermeneutiken. Cirkeln reflekterar växlingen mellan delar och helhet som i och ordning påverkar varandra. När man har fått en uppfattning om textens helhet från intervjupersonerna så tolkar man dessa enskilda delar och skapar en ny förståelse till texten. När sedan texten tolkas prövar man vad de enskilda uttalande

från intervjupersonerna mot vad intervjuernas helhet säger. Delarna i meningen kan påverka synen på helheten och kan i vidaretolkning skapa en ny kunskap. När man sedan ska återgå till intervju texten och se över helheten och tolka intervju personernas text på nytt, kan det inverka på meningarna i delarna. På så sätt sammankopplar man sig alltid i intervjuernas texter och efter växlingen kommer man närmare enhetlig mening. Tolkningen avslutas när man har kommit fram till en rimlig mening som inte säger emot sig själv (Kvale & Brinkmann, 2009).

Vi valde att undersöka biståndshandläggarnas förhållningssätt till LOV, samt brukarnas betydelse och hur de uppfattar LOV. Vi utgick från två olika perspektiv myndighetsperspektivet och brukarperspektivet. Vi startade studien med att bara se myndighetsperspektivet från biståndshandläggarnas roll, vi skulle dock bara få kunskap från myndighetsperspektivet sida. Vi valde därför att använda oss av brukarperspektiv också för att få helheten. Vi tyckte att det skulle vara intressant att både få se myndighetsperspektivet och brukarperspektivet hur de själva förhåller sig och uppfattar LOV.

I studien strävade vi efter att få en djupare förståelse. Vi reflekterade även över textens innehåll. Hermeneutiken fördjupar sig i det som handlar om meningsfull handling, det innebär att det är en samhällsvetenskaplig studie. När vi omvandlade forskningsintervjuerna till text, ansåg vi den hermeneutiska tolkningen vara en relevant tolkningsmetod för att analysera, och förstå intervjuernas mening och helheten av intervjupersonernas utsagor

4.3 Urval

Idén till studien fick vi genom att vi båda arbetat som biståndshandläggare. Den utvalda kommunen för studien skulle precis starta med LOV och det var mycket diskussioner kring detta under sommaren när vi arbetade. Funderingarna och intresset för att undersöka mer uppstod, och vi bestämde oss tidigt för att studera LOV. Vi valde att intervjua fyra kvinnliga biståndshandläggare, där samtliga hade en högskoleutbildning samt har arbetat mer än tre år i den kommun som studien är gjord. Samtliga av de utvalda biståndshandläggarna arbetar utifrån socialtjänstlagen med inriktning mot äldre människor. Vi tog kontakt med myndighetschefen i kommunen som hjälpte oss att finna fyra lämpliga respondenter i form av biståndshandläggare som passade in i beskrivningen av studien. När respondenterna gett sitt godkännande till att medverka skickades missivbrevet ut. Biståndshandläggarna kontaktades sedan av oss och vi bestämde tid och plats för intervjuerna. Samtliga intervjuer med biståndshandläggarna skedde på myndighetskontoret.

För att finna lämpliga brukare till intervjun fick vi tips från biståndshandläggarna om att kontakta olika utförare. Vi tog kontakt med fyra olika utförare av hemtjänst där vi förklarade vilka vi var och vad som var syftet med kontakten. Utförarna var mycket hjälpsamma och kontaktade i sin tur sin hemtjänstpersonal. Vidare hjälpte personalen till att finna brukare som kunde tänka sig att medverka. Vi kontaktade brukarna via telefon, därefter presenterade vi oss och tog reda på var de ville att intervjun skulle ske. Samtliga brukare valde att intervjuerna skulle ske i deras hem. Vi skickade ut missivbrevet efter att vi kontaktat brukarna. Tid för intervjuerna bestämdes vid telefonkontakten. Vi valde fyra brukare som alla är kvinnor i åldern 80-85 år där samtliga haft hemtjänst mer än tre år. Dessa kvinnliga brukare har alla olika utförare men gemensamt har de alla hemtjänst i form av serviceinsatser (städ, tvätt och inköp) och de bor kvar hemma. Genom att

vi valde att använda oss av både biståndshandläggare- respektive brukarperspektivet gjordes två olika intervjuguider som skulle passa in i intervjuerna.

4.4 Datainsamling och genomförande

Vi har använt oss av kvalitativa intervjuer och intervjuformen är semistrukturerad. Vi har även använt oss av två intervjuguider (bilaga 3 och 4). Anledningen till att vi valde en semistrukturerad intervjuform grundades på att individen skulle berätta fritt varpå vi skulle utveckla förståelse för individens situation, och individens erfarenheter. Genom att så lite som möjligt styra i samtalet, gavs respondenterna, biståndshandläggarna och brukarna möjligheten att beskriva sina åsikter på ett fritt sätt och inte känna sig pressade av en särskild fråga.

Innan intervjuerna påbörjades med respondenterna utfördes två provintervjuer utifrån respektive intervjuguide. Små justeringar i intervjuguiden gjordes för att den skulle passa denna studie bättre. De justeringar som gjordes var att ändra vissa frågor så att respondenterna kunde prata mer fritt om ämnet. Intervjumaterialet med respondenterna spelades in på bandspelare som sedan transkriberades ner i skrift. Intervjuguiden visade sig ge svar som var relevanta för denna studie, och hjälpte oss att besvara våra forskningsfrågor.

När det sedan var dags att intervjua respondenterna deltog vi båda vid samtliga intervjuer. Intervjuerna tog mellan 45 minuter till en timme var. Bandspelare användes vid samtliga intervjuer. Innan intervjuerna genomfördes informerades respondenterna om de forskningsetiska principerna, och att de när som helst hade rätt att avbryta intervjuerna (Se bilaga 4). Biståndshandläggarnas intervjuer genomfördes på en och samma dag då de inte hade tid att ta emot oss fler dagar. När intervjuerna var genomförda hade vi allt material samlat på band.

Intervjuerna med brukarna gjordes under två dagar och utfördes två per dag. Intervjuerna tog cirka en timme var. Vi kom hem till brukarna, satte oss ner och började småprata. När vi tog fram bandspelaren och lade den på bordet, reagerade samtliga brukare och blev nervösa, fast vi tidigare hade talat om att vi skulle använda oss av bandspelare. När vi igen informerade om varför vi ville använda oss av bandspelaren så förstod brukarna.

4.5 Databearbetning och analysmetod

Metodvalet i denna studie utgick från en kvalitativ metod och från en hermeneutisk ansats. Det innebär att om forskningsresultatet ska kunna begripas och användas behöver det insamlade materialet sammanställas, struktureras och tolkas. Tolkningen och analys sker med inspiration av hermeneutisk metod (Thurén, 2007).

När intervjuerna var avklarade transkriberades varje intervju ordagrant till text. Respondenternas språkbruk användes, för att kunna återge intervjun så exakt som möjligt. Detta för att författarna ville kunna plocka ut citat till resultatet. Vi tog bort sådant som inte var relevant för analysen så som hosta, harkling och ljud som hördes i bakgrunden. Strukturen som användes under omskrivningen var att strukturera upp i en form av dialog. Det fanns en tydlig uppdelning mellan

vad intervjupersonerna och intervjuerna, det kunde efterlikna samtalen vi hade med intervjupersonerna under intervjun.

Nästa steg i bearbetningen var att läsa igenom den transkriberade texten och analysera den. Vi läste igenom varje intervju var för sig för att kunna hitta teman som var relevant för studiens syfte. Under tiden som vi läste intervjuerna antecknade vi kontinuerligt de teman som svarar till syftet för studien. Efter första intervjun färgade vi de teman vi hittade så att vi kunde föra in samma färg i övriga intervjuer när temana återkom. För att sedan kunna se helheten av alla teman, så numrerade vi de olika temana. Vi sammanställde materialet genom att strukturera resultatet efter de olika teman som vi hittade i intervjutexterna. Vi granskade varje kommentar från intervjupersonerna utefter varje tema för att kunna se sambandet, likheterna och olikheterna i svaren. Vi arbetade på samma sätt för varje tema och strukturerade upp en ordningsföljd.

Vi hittade teman som var relevanta för vårt syfte. Det visade sig att det blev fyra huvudteman. Första temat handlar om hur biståndshandläggarnas arbetsstruktur. Det andra temat innehåller hur processen fungerar för biståndshandläggarna, det tredje temat handlar om brukarperspektivets uppfattning av fritt val, och det sista temat presenterar för och nackdelar med fritt val från brukarperspektivet.

4.6 Validitet och reliabilitet

Validiteten handlar om studiens giltighet, riktighet samt styrkan i ett yttrande enligt Kvale och Brinkmann (2009). I denna studie bör läsaren vara medveten om att respondenterna möjligtvis inte talade helt öppet, eftersom deras chef hade vetskap om vilka personer som skulle delta i studien. Det skulle finnas en risk att de personer som valde att delta i studien var positiva till tillämpningen av LOV, och de personer som är negativa till LOV valde att inte delta i studien. Studien var liten och konkurrensen av de olika utförarna är känsligt vilket har kunnat påverka resultatet.

För att stärka validiteten i studien genomfördes två provintervjuer och därefter justerades intervjufrågorna för att få ett bättre underlag. Genom att ytterligare stärka validiteten såg vi till att frågorna reflekterade studiens syfte och frågeställningar. För att validiteten i denna studie skulle stärkas användes bandspelare vid intervjuerna, på så vis blev utskriften av intervjuerna ordagrann.

Kvale och Brinkmann (2009) anser att reliabiliteten under intervjun handlar om att det är ledande frågor i intervjuguiden. För att vi skulle höja reliabiliteten i denna studie har vi avvägt varje fråga i intervjuguiden noga, så att frågorna inte ska vara ledande eller kunna påverka respondenterna med någon åsikt. För att kunna pröva hållbarheten i det kvalitativa resultatet finns det olika strategier som kan användas för att höja trovärdigheten i slutsatserna. Vår förståelse är att vi har arbetat som biståndshandläggare.

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) bör resultatet av en intervjustudie kunna bedömas troligt, tillförlitligt och valida. Kravet på generaliserbarhet konstrueras på antagandet av att vetenskaplig kunskap absolut är giltig för alla platser och tider (Kvale & Brinkmann, 2009). Syftet med denna studie har inte varit att nå en generaliserbarhet, utan i stället nå en förståelse för biståndshandläggarnas och brukarperspektivet om LOV.

4.7 Etiska frågor

Vi vill med denna studie kunna bidra med kunskap och en förståelse till LOV, och för att bidra med förbättring samt att inte någon kommer till skada. I studien ställer respondenterna krav och det kan innebära en risk. Därför ansåg vi att det var viktigt att vi genomförde den här studien och tog upp de forskningsetiska aspekterna i studien. Vetenskapsrådet tar upp fyra viktiga forskningsetiska principer; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (vetenskapsrådet, 2009).

Informationskravet uppfyllde vi genom att deltagarna fick ta del av informationen om studiens syfte, upplägg och även om deltagarnas villkor, och att deras medverkan är frivilligt, samt att respondenterna kan kontakta oss vid eventuella funderingar kring studien. Vi informerade om att vi kommer att använda deras svar i studien. Vi informerade även om att respondenterna när som helst har rätt att avbryta sin medverkan. *Samtyckeskravet* förklarade vi syftet med vår studie och bad att få deras muntliga eller skriftliga samtycke, för att vi skulle kunna genomföra intervjuerna, samt att använda oss av deras svar i vår studie. Vi kontaktade respondenterna i god tid, för att de skulle få tid att fundera över om de ville ställa upp på intervjun. Respondenterna fick sedan själva bestämma sin medverkan. Vi skickade sedan ut missivbrevet där vi informerade om syftet med vår studie, samt att deras medverkan var frivilligt, vilket innebär att respondenterna kan när som helst dra sig ur utan några förklaringar eller konsekvenser. *Konfidentialitet* gjorde vi så att vi informerade alla deltagare att all information kommer att behandlas med största möjliga konfidentialitet. Vi informerade alla respondenter om att deras identitet inte kommer att tas upp i studien. *Nyttjandekravet* informerade vi till våra respondenter att materialet vi får från dem är endast för vårt forskningsändamål, och att materialet inte kommer att användas eller att utlånas för något kommersiellt bruk eller andra icke- vetenskapliga syften (Kvale, 2009).

5. Resultat

I det här kapitlet redovisas de resultat som visat sig i studien. Vid bearbetning av resultatet har vi tolkat intervjuerna och därefter har huvudteman lyfts fram med passande underteman. Resultaten har tematiserats kategoriserats efter dessa. Därefter har vi analyserat resultatet med koppling till teorier och tidigare koppling.

5.1 Biståndshandläggarens perspektiv

5.1.1 Struktur och mötet med brukaren

Arbetsstruktur:

Arbetsstrukturen beskrevs av biståndshandläggarna som att de arbetar efter en indelning av personnummer på brukarna. De arbetar i grupper med en indelning av tre handläggare i varje grupp. Brukarnas personnummer är uppdelade över samtliga grupper där till exempel grupp 1 har personnummer 1-15. Inom grupp 1 delas det då upp genom att en biståndshandläggare har nummer 1-5, nästa handläggare 6-10 och slutligen ligger 11-15 på biståndshandläggare 3. Inom varje handläggargrupp är en av biståndshandläggarna även avgiftshandläggare. Denna indelning är relativt ny och uppskattas av samtliga handläggare då det tidigare endast fanns två avgiftshandläggare på alla grupper.

Vid undersökningen framkom att biståndshandläggarnas arbetsstruktur till en viss del skiljdes åt. Biståndshandläggarna har ett "fritt" yrke när det gäller arbetsstrukturen. De lägger själva upp sitt arbete efter vad som passar dem bäst. Vissa möten, vårdplaneringar och så vidare visade sig också vara upp till varje enskild biståndshandläggare att utefter sitt eget tankesätt forma dessa. Biståndshandläggarna menar att deras arbetsstruktur skiljer sig åt eftersom att alla är egna individer de väljer att lägga upp arbetet på olika vis. En av biståndshandläggarna beskrev att hennes arbetsstruktur oftast ser lika ut inom de olika bitarna som yrket kräver. Hon menade då att hennes tillvägagångssätt oftast är detsamma. Vid hembesök börjar hon alltid med att allmänt småprata med brukaren. Då brukaren är ny och tidigare inte haft några insatser blir mötet mer tydligt och förklarande menar biståndshandläggaren. Hon anser att den första informationen är viktig för brukaren då den kan skapa en trygghet.

"Man har ju arbetat så pass länge att man förstår att det är viktigt för en äldre människa att informationen är betydelsefull[...]"

Biståndshandläggarna berättar att Lagen om valfrihet inneburit betydligt mer information till brukaren vid val av utförare. Ibland måste informationen ges vid flera tillfällen vilket medför att handläggningstiderna blivit längre.

"Informationen skulle ju kunna förbättras[...], alltså det blir lite för mycket för en äldre att kunna ta in. Informationen skulle kunna minska genom att ha färre informationsblad om utförarna[...], genom att kanske färre blad och mer lättlästa."

Några av biståndshandläggarna berättar att de inte alltid tror att brukaren förstår den information som ges vid tillfället. De upplever att det kan vara en svårighet att informera äldre personer som har besvärligt att sätta sig in i vad det innebär att göra ett val efter LOV. Att valet betyder att det är just den utförarens utbud som ska passa för personen, kan vara en svårighet för den äldre. Det blir då biståndshandläggarens uppgift att se till att valet blir till brukarens fördel. Det framkom även att informationsbladen är svårlästa för en äldre person då utförarna med dess information

står uppradade en efter en. Informationen finns även på Internet. Det är antagligen mest anhöriga som väljer att läsa den.

Mötet med brukaren:

Biståndshandläggarna menar att arbetsprocessen dem emellan är relativt lika. Momenten som sker inom arbetsprocessen är densamma för samtliga även om biståndshandläggarna själva väljer hur de lägger upp arbetet. Samtliga biståndshandläggare berättar att de direkt efter mötet med brukaren dokumenterar. De har en gemensam uppfattning om att dokumentationen ska vara färsk och att det är lätt att glömma delar utifall att de låter dokumentationen vänta.

”Ibland kan inte brukaren välja under tiden vi är där[...]då blir det ju så att handläggningen drar ut lite på tiden eftersom vi inte kan skicka några beställningar”

LOV medför fler arbetsmoment för biståndshandläggarna. Tidigare var det inte omöjligt att biståndshandläggarna fattade besluten samma dag som de hade träffat brukaren, vilket oftast inte inträffar nu.

Biståndshandläggarna berättar att de känner lite mer för vissa utförare, de vet vilka utförare som är okomplicerade att arbeta med. De menar trots detta att de kan förmedla en neutral information till brukaren.

”Visst kan det hända att man kan ha en personlig relation till någon utav utförarna men man får ju inte låta sig påverkas av detta”.

Det är viktigt för biståndshandläggarna att de är professionella och att de uppfattas som professionella från omgivningen. Flera biståndshandläggare uppgav att de var professionella då de förhåller sig neutrala i informationen kring utförarna till brukarna. Det professionella förhållningssättet är en självklarhet för dem då de valt att arbeta med människor.

5.1.2 Inställning, Val, Makt

Inställning

Gemensamt för alla biståndshandläggare var att de ansåg det krångligt till en början, när lagen trädde i kraft. Det var svårt att informera om alla företagen/ utförare. En av biståndshandläggarna berättade att hon var väldigt osäker och ibland bad anhöriga och brukare om att få återkomma med svar. När intervjuerna för denna studie skedde hade biståndshandläggarna arbetat efter LOV i några månader. De flesta av biståndshandläggarna kände sig då säkra i sin yrkesroll och uppgav att de kunde ge en saklig information till brukarna.

Biståndshandläggarnas inställning till fritt val var mycket positiv. Samtliga biståndshandläggare uppgav att lagen var till för brukarens bästa. Möjligheten för brukaren att kunna påverka över sin egen situation var något som framkom vid flera intervjuer. En av biståndshandläggarna uppgav dock att alla inte hade en valmöjlighet eftersom att LOV grundar sig på vilka stadsdelar som köps upp av utförarna. Det visade sig att flertalet av utförarna valde att finnas i stan. Vidare berättade de att utförarna inte får någon ersättning för de resor som krävs för att kunna ta sig ut på landsbygden. Detta gör att landsbygden är ett område som inte är lika intressant för utförarna, men tilläggas ska att någon utförare ändå valt att utföra sin verksamhet på landsbygden.

”Det blir ju lite så man tänker vid informationen[...]att vad synd att du bor på fel ställe, antingen har du inte möjlighet till att välja eller också får du flytta[...] det känns ju helt fel[...]att det bara är vissa som har den möjligheten”

Biståndshandläggarnas förhoppning var att valfriheten hos samtliga invånare i kommunen så småningom kommer att vara till för alla. Två av biståndshandläggarna berättade att de kände att det på sätt och vis var fel av kommunen att presentera sig som en valfri kommun när inte alla brukare har den möjligheten. Det berättade vidare att det kändes lite som en falsk reklam, men att de trodde att utförarna även kommer att se landsbygden som populära verksamhetsområden snart.

Val

Det är inte alla brukare som vill eller kan välja utförare. Biståndshandläggarna menade att det kan vara svårt för en äldre människa att göra sina val. Det är mycket information att ta till sig och är personen dessutom sjuk ses valet nästan som en börda för många. Många äldre har anhöriga som kan vara med och styra valen, i annat fall görs valen efter turlistan som biståndshandläggarna har. Har personen haft hemtjänst sedan tidigare var det många brukare som fortsatte med den hemtjänst som de redan var bekant med. Brukaren har dock rätt att när som helst byta utförare om de skulle vara missnöjda.

”Jag tror inte att det skapar någon oro hos kunderna att de inte kan välja, om dom inte har haft hemtjänst då spelar det ingen roll vem som kommer bara jag får den hjälpen jag behöver, sedan spelar det ingen roll vem som kommer det skapar ingen oro de känner inte något företag för att jämföra, om att de företag är bättre eller att den andra är sämre, men det känns bra att de vet att de kan byta ifall att man inte blir nöjd, om det skulle visa sig att personkemin inte stämmer överens eller att dom inte kommer i tid att dom inte gör de dom ska”.

En av biståndshandläggarna berättade att hon en gång i månaden förde statistik över hur många brukare som bytte utförare. Det visade sig vara flera byten varje månad. Det händer att

biståndshandläggarna rekommenderar brukare att byta utförare i de fall de är missnöjda och framför sina klagomål till biståndshandläggarna.

Makt

Vid intervjuerna var samtliga biståndshandläggare mycket noga att påtala att de förhåller sig neutralt vid informationen gällande val av utförare till brukaren. Biståndshandläggarna får ofta frågan om vad de tycker vore bäst i valet av utförare.

”Du kan sätta det du tycker är bäst[...] huvudsaken är ju att det kommer någon”

Att brukaren själv inte har ork att göra valet eller att anhöriga inte har tid eller lust att sätta sig in i vad valet innebär händer ofta enligt biståndshandläggarna. De informeras att valet då blir efter turlistan, men ändå är det vissa brukare som vill att biståndshandläggaren ska säga sin mening. De känner att de litar på biståndshandläggaren och gärna lägger över valet på dem. Biståndshandläggaren upplever ibland att de skulle kunna rekommendera någon men de gör det inte. De kan istället välja att ytterligare en gång gå igenom brukarens önskemål för att sedan se över vilken eller vilka brukare som bäst passar in.

”Ibland kan man ju hoppas att de väljer en speciell utförare[...] som man vet är bra, men för den delen får man ju inte säga det[...] man kan bara hoppas”

Det ingår i yrkesrollen som biståndshandläggare att inte påverka brukaren, samtidigt måste de se till brukarens behov och önskemål. Biståndshandläggaren menar att det är brukaren som själv gör valet men att biståndshandläggaren måste hjälpa brukaren att se till att valet stämmer överens med behoven och önskemålen.

5.2 Brukarens perspektiv

5.2.1 Val, Makt och Information.

Val:

Brukarnas resonemang kring deras val visade sig vara av olika uppfattningar. Det visade sig att det krävs ett engagemang från brukarens sida att sätta sig in i den information som ges kring val av utförare. Det engagemanget var det inte alla som hade. Gemensamt var att vid rätt information sågs LOV som positiv. En av brukarna kände till att lagen fanns men de val som var gjorda hade gjorts av hennes döttrar. Vidare berättade samma brukare att hon vid den tidpunkten inte själv

kunde utföra valet. Hon var inte nöjd med det val som hennes döttrar gjort men förmådde sig inte att byta utförare. Däremot tog hon ibland kontakt med biståndshandlägggen när det handlade om insatserna.

Valet kan upplevas som enkelt för den som har ork att engagera sig. Är brukaren pigg kan det ses som en självklarhet att intressera sig för vilken utförare man har.

”Det som var besvärligt i början var att lära känna den nya personalen som kom. Men det gick väldigt fort att lära känna personalen, eftersom det oftast kommer samma personal.

Det förra företaget hade jag haft relativt länge och det kändes som att personal inte hade tid, jag upplevde att de kom och gjorde bara sitt jobb och gick bara. Det fanns en del av personalen som var jätte trevliga och gjorde sitt bästa.”

LOV upplevs som positiv av de brukare som har ork eller har anhöriga som engagerar sig. Det framkom även vid intervjuerna att det var mycket positivt att utförarna även kunde erbjuda tjänster som inte kräver ett biståndshandläggarbeslut. På så vis har brukarna möjlighet att kunna bo kvar i sin villa då de får en möjlighet att kunna köpa tjänster som snöskottning och gräsklippning. En brukare berättade att hon tidigare behövt be anhöriga om hjälp med dessa tjänster men att hon nu upplever att relationen till sina anhöriga förbättrats då hon gjort valet att köpa tjänsten.

Om det är viktigt att kunna välja utförare är något som varierar från brukare till brukare. Att valmöjligheten finns är positivt men det är därför ingen självklarhet att brukaren för sin egen del väljer att aktivt sätta sig in i vad det innebär.

”det kvittar vem som gör jobbet, bara någon kommer hit och gör det som de ska göras, så för min del spelar det ingen roll vem som gör det”.

Det är inte självklart att brukaren har en relation till utförarna, utan endast ser det som att utförarna är där för att arbeta. De flesta av brukarna tyckte ändå att mötet med utförarna är viktigt och en trevlig stund på dagen. Någon brukare nämnde att det var det enda sällskapet hon hade och därför såg fram mot de tillfällen som utförarna kommer.

Makt:

Brukarna ser valmöjligheten som positiv, även om inte alla har gjort valet att använda sig av den. Lagen ger mer makt över brukarnas situation och det ses som positivt att konkurrensen ökar då utförarna är måna om att inte förlora sina kunder.

En brukare berättar att hon inte är speciellt nöjd över den hjälp hon får idag men att hon inte har ork till att byta och sätta sig in i något nytt.

”Visst finns det flickor som är bra [...]men en del är helt enkelt ointresserade av sitt jobb så en gång blev jag arg och frågade om det är vi pensionärer som är till för dem eller de för oss[...]hon slog igen dörren och gick, men har varit här sedan dess så det inget[...]”

Genom att utförarna behöver brukarna som kunder ökar kvaliteten på hemtjänsten. Då brukarna på sätt och vis ser sig som kunder och inte endast som hjälpbehövande minskar känslan av att någon annan har makten över ens liv. En brukare upplevde att hennes barn hade tagit makten över henne när hon var inlagd på sjukhus. Hon beskriver sig som en stark kvinna som alltid gjort det hon själv velat, men att hon nu känner sig kontrollerad av sina barn. Brukaren menar att det blir ombytta roller när en människa blir äldre och sjuk. Hon berättar vidare att hon direkt vid hennes makes bortgång sålde huset och flyttade till ett mindre, mot sina döttrars vilja.

”jag tänkte endast på mig och hunden, inte på flickorna. De måste lära sig att mamma gör som mamma vill[...]men så blev jag ju sjuk och då passade dom på[...] jag vet ju att dom gör det för min skull, men det känns inte bra att någon annan ska bestämma över vad jag skulle ha tyckt[...] om jag kunnat svara”

De brukare som inte själva kunnat välja utförare på grund av hälsoskäl upplevs som besvärande. Brukarna upplever det som att någon annan tar över mandatet för deras liv och valmöjligheter. Brukarna inser ändå att detta är livets gång och att de inte är ensamma om att det ofta blir så för äldre. De har själva med sina föräldrar varit med om liknande situationer men då blev inte upplevelsen densamma i och med att det inte var de som var utsatta. Brukarna är även tacksamma över att barnen tar över, men det blir en inre känslomässig sorg att behöva inse att man själv inte längre klarar av situationen.

Information:

Lättast har varit att ta till sig den muntliga informationen berättar brukarna. Papper med information hamnar lätt i en hög som aldrig blir läst. Skriftlig information blir svår att ta till sig då samtliga utförare står uppradade. En brukare berättar dock att hon läst igenom de papper hon fått och gjort valen efter hennes egna önskemål. Hon har valt att få samma utförare så det inte blir allt för många olika kontakter med olika personal hela tiden.

”jaa, men visst är det väl jobbigt att behöva läsa en massa papper som kommer hem [...] men samtidigt handlar det ju om mitt eget intresse att jag ska få det som jag vill”

De brukare som har orken att sätta sig in i informationen känner att de gör det för sin egen skull, vilket är Lagen om valfrihetens syfte.

Brukarna vet vem som är deras handläggare och samtliga väljer att kontakta handläggaren om de behöver hjälp med något. Brukarna känner sig trygga med att veta vem som är deras handläggare och de känner även att de kan diskutera behovet av hjälp tillsammans med handläggaren. Tryggheten låg även i brukarna kände stöd från biståndshandläggarna gällande valen. Det är ingen av brukarna som väljer att vända sig direkt till utförarna. Det är endast personalen i hemtjänsten som de har någon kontakt med, personalens chef har de inte haft något med att göra.

”jag ska ringa handläggaren på måndag[...] jag tycker faktiskt inte att jag behöver hjälp med duschen längre[...] jag brukar ringa henne och säga ifrån ibland och det är aldrig några problem med det.”

Brukarna har en personlig relation med sin biståndshandläggare och de känner att det är en trevlig pratstund vid de tillfällen som de talas vid med biståndshandläggaren.

5.2.2 Fördelar och nackdelar med fritt val

Övervägande del av brukarna tyckte det var mycket positivt att friheten att välja utförare finns. En av brukarna var inte insatt i lagens betydelse utan lät allt vara som tidigare. Det visade sig att flertalet av brukarna såg valfriheten som positiv men samtidigt behöver brukaren vara relativt pigg för att kunna sätta sig in i betydelsen av lagen.

Det visade sig vara mycket uppskattat att de brukare som varit missnöjda hade möjligheten att byta utförare. I och med detta kände de att de fick respons när de klagade på om något var fel.

Fördelarna med fritt val ansågs av brukarna i studien vara att personalen har mer tid för brukarna nu. Det är även en större kontinuitet när det gäller vilken personal som kommer.

LOV uppfattades även som något krånglig av ett par brukare. Att själv behöva ta ställning till valet kändes obekvämt, särskilt om inte orken och intresset fanns. De som är lite piggare och har orken och engagemanget att ta del av den information som de fått både skriftligen och muntligen har seriöst valt det företag som bäst passar dem.

”några företag har bara serviceinsatser vilket innebär att de utför bara städ, tvätt och inköp. Så om man blir sämre och behöver omvårdnad, då får man välja ett annat företag som har omvårdnadsinsatser och då blir det ny personal igen som man ska lära känna på nytt, det kan vara en nackdel. Därför när det var aktuellt för mig att byta tänkte jag i dessa banor att från början att välja ett företag som både har serviceinsatser och omvårdnadsinsatser”.

Ingen av de brukare som deltog i studien är bosatta på landsbygden, varav dessa brukare har valmöjligheten att kunna välja sina utförare. Genom att brukarna har möjligheten att välja utförare upplever de att de har inflytande över sitt eget liv.

Vid intervjuerna kom det även fram från brukarens sida att valmöjligheten inte fanns fullt ut, trots att brukarna i intervjun bor i stan. De menade att de inte fritt kan välja vilka insatser de är berättigade till, utan de är styrda av biståndshandläggaren. För brukarna i intervjun har inte detta varit något problem, men en av brukarna valde ändå att prata om detta.

5.3 Analys kopplad till teori.

Resultatredovisningen ger oss kunskap och förståelse av hur biståndshandläggarna förhåller sig till lagen om valfrihet och hur brukarna upplever valfriheten, samt vilken betydelse valfriheten har för brukarna. Det finns kopplingar mellan Habermas teori om livsvärlden och system och det kommunikativa handlandet. Samhället kan ses utifrån båda aspekterna system och livsvärld (Habermas, 1996). Begreppet omsorgsrationalitet som Waerness, (1996) använder sig av handlar även den om mötet mellan biståndshandläggaren och brukaren, att mötet ska bli så bra som möjligt för att komma fram till ett beslut som anses blir bra för brukaren.

Biståndshandläggarna anser att det är mycket viktigt att förhålla sig neutralt när det gäller att förklara de olika utförarna och att kunna göra det neutralt. Då kan vi förstå det mellan de olika deltagarna och deras villkor till systemet och livsvärld. Myndighetsperspektivet innebär att det är

biståndshandläggaren som styr över villkoren över systemet och att företagen har sina egna system att följa. Brukarna ser sin egen livsvärld som handlar bland annat om normer, värderingar och åsikter. Brukaren skapar sina egna bedömningar och värderingar under mötets gång i sin livsvärld samt de normer brukaren är van vid, och de åsikter och fördomar brukaren har med sig i sin livsvärld. Om biståndshandläggaren styrs av systemet och brukaren av livsvärlden kan detta påverka mötet om det inte finns något samförstånd mellan dem. Det visade sig i resultatet att en del brukare tyckte att biståndshandläggaren kunde berätta om vilket företag som de ansåg vara bäst, här styrs biståndshandläggaren av systemet, och brukaren styrs av sin livsvärld genom att brukaren har sina normer, åsikter och värderingar om de olika företagen.

Företagen har sina system med rangsystem och en viss kultur som kan krocka med tanke sättet som finns i kommunens system. Biståndshandläggaren måste då gå efter de fastställda lagar och regler, om hur de ska bedöma om en brukare har rätt till mer insatser eller inte. Personer som ingår i de olika system möter brukaren i hemmet som i sin tur ingår i livsvärlden. Livsvärlden är den referensram som sätter sin prägel på förståelsen av omvärlden. Livsvärlden utgår från normer, fakta, och händelser som personen tagit del av eller varit med om. Det visade sig i resultatet att företagets personal kan anse att brukaren har rätt till fler insatser, personalen utgår från brukarens livsvärld och gör mer insatser än vad som står i beslutet. Biståndshandläggaren håller på sitt beslut och anser att brukaren inte behöver mer insatser än vad det står i beslutet. Här krockar det mellan företagets system och biståndshandläggarens system, eftersom företagets personal har utgått från brukarens livsvärld.

Resultatet ger oss kunskap om förståelse av hur biståndshandläggaren förhåller sig till LOV och att det finns kopplingar mellan Habermas teori om livsvärlden och system om det kommunikativa handlandet. Samhället kan ses utifrån båda aspekterna system och livsvärld. Vi ser att mötets syfte kan förstås med koppling till kommunikativa handlandet. Syftet med mötet är att ge brukaren möjlighet att välja utförare till sina insatser och att brukaren känner att den har fått bestämma själv. När biståndshandläggaren och brukaren tillsammans kommer fram till den bästa lösningen, så skapar det förutsättning för brukarens livssituation. Habermas, (1996) menar att genom den kulturella reproduktion, socialisation samt integration formas livsvärlden. Det kommunikativa handlandet kan skapa kunskaper och förståelse för system och för varandras livsvärldar, vilket vi tolkar som att det också kan underlätta utformningen av målen samt att hitta någon gemensam handlingsplan under mötet.

Resultatet visar att utförarna kan ha olika åsikter om utförande, vilket kan kopplas samman med att utförarna företräder olika system. Eftersom de tillhör olika system har biståndshandläggarna och utförarna olika strategier och förhållningssätt som kan skapa konflikter. Dessa situationer ska hanteras till exempel genom att kommunen och utförarna bedömer utifrån sitt system och struktur som präglar det, men att bedömningen görs utifrån varje brukares livsvärld. Biståndshandläggaren ska utgå från brukarens livsvärld och bedöma om vilka insatser brukaren

har rätt till. Utförarnas personal ska utgå från brukarens beviljade insatser utifrån brukarens livsvärld.

Det som även står för biståndshandläggarna och utförarnas system är deras attityder och förhållningssätt till brukarna och även till deras anhöriga. Under mötet med brukaren och deras anhörig görs det egna bedömningar med bakgrund i sin livsvärld, och de normer som de är vana vid samt även de åsikter och fördomar de har med sig i sin livsvärld. Alla deltagare för sin egen bedömning utifrån situationen, samt att de själva bildar sig en uppfattning om de människor som finns i rummet.

Omsorgsrationalitet är ett begrepp som (Waerness, 1996) använder i rationalitet och tolkas oftast som motsatt till emotionalitet, det innebär att personen antingen styrs av huvudet eller endast av hjärtat. Omsorgsrationalitet är både förnuft och känsla. Som biståndshandläggare är det viktigt att kunna tolka brukarens behov både med förnuft och känsla, och att utförandet av insatsen blir så bra som möjligt samt att valfriheten kan tillgodose brukarens behov. En del biståndshandläggare styrs enbart av lagar och förordningar och kan inte se till helheten av brukarens behov. Istället kan biståndshandläggaren styras av känslan att brukaren kanske inte har rätt till just denna insats, men kan i alla fall bevilja insatsen.

Waerness, (1996) anser att omsorgsrationalitet kräver en personlig kännedom samt en viss förmåga till inlevelse i den enskildes situation, dessa förutsättningar är viktiga för konkret utövande av god omsorg. Resultatet visar att det är viktigt som biståndshandläggare att ha en god förmåga till inlevelse i brukarens situation för att kunna göra en bedömning av insatser. Det är även viktigt att kunna informera brukaren om de olika utförarna på ett enkelt sätt, så att brukarna förstår innebörden av att välja den utförare som ska tillgodose deras insatser.

I vår andra frågeställning, vilken betydelse lagen har för brukarna samt hur lagen uppfattas av brukarna anser vi att i denna del av analysen finns det en viss problematik. Denna problematik är när brukarens livsvärld krockar med de system som finns. Många av brukarna tycker det är svårt att ta in all information på en gång. Då lutar sig brukaren mot sin livsvärld. Det påverkar brukarens sätt att se på diskussionen samt besluten som utformas under mötet med biståndshandläggaren. Brist på kunskap och information blir att brukaren hamnar ännu mer i underläge, eftersom det är biståndshandläggaren som har kunskapen och därför kan styra mötet och utformningen av insatserna.

Social handling uppstår vid ett samspel mellan biståndshandläggaren och brukare för att skapa en gemensam plan, där personerna väljer det som är väsentligt för att behärska situationen de befinner sig i. Syftet med det kommunikativa handlandet är att tolka, ha en förståelse samt åstadkommande samförstånd, och att biståndshandläggaren och brukaren kan komma överens om vilka insatser som behövs, samt vilken utförare som ska genomföra insatsen (Habermas, 1996). Vi anser utifrån resultatet att om biståndshandläggaren tolkar brukaren rätt genom att ge insatser som brukaren är i behov av ökar förståelsen mellan biståndshandläggaren och brukarens

förtroende till varandra, och det underlättar till nästa möte när de möts igen. I nästa möte kan brukaren vara sämre och inte orkar engagera sig i de insatser som brukaren har rätt till, då har biståndshandläggaren fått ett förtroende av brukaren och kan tolka vilka insatser och företag brukaren vill ha.

I resultatet av intervjuerna framgick att det ideala förhållandet under mötet var att biståndshandläggaren och brukaren tillsammans enades om vilken insats och utförare som passade bäst för brukaren. Mötet resulterar i att skapa en gemensam förståelse mellan biståndshandläggaren, anhörig och brukarens val av utförare samt en definition som ska skapas genom dialoger och samspel. För att det ska vara möjligt krävs en kommunikation mellan biståndshandläggaren, anhörig och brukare som förstår och har samma kunskaper och förutsättningar för att kunna delta i diskussionen. Det är viktigt att alla får komma till tals på mötena, dock är det viktigast att brukaren får säga sitt gällande vilken utförare som den väljer ska utföra insatserna. Det är även viktigt att anhöriga är med som ett stöd för brukaren ifall brukaren känner sig osäker, det är viktigt att ingen tar över mötet och att alla kan komma till tals.

Det visas sig i resultatet att det ibland uppstår missförstånd. Det gäller främst de situationer där brukaren inte får komma till tals, exempelvis när anhöriga tar över mötet och bestämmer över brukaren. Därför är det viktigt att handlingsplanen i mötet ska medföra och skapa en gemensam förståelse för brukarens situation, och en förklaring som gestaltas genom dialoger och samspel. För att det ska vara möjligt krävs en kommunikation mellan biståndshandläggaren och anhöriga som båda förstår brukarens behov.

De professionella använder sig ibland av uttryck och begrepp som är typiska för system som de företräder. Valet av uttryck och begrepp kan medvetet eller omedvetet användas för att nå sitt mål. Det finns anhöriga som väljer att framföra sina åsikter under mötet, medan andra anhöriga väljer att dra sig tillbaka. Vilken väg de anhöriga väljer beror främst på vilken uppgift samt vilka möjligheter anhöriga har inför mötet. Utryck och begrepp kan fungera som en metod för att uppnå ett mål, men när det handlar om kommunikativa handlandet som är fokus för uttryck och begrepp, leder det till ömsesidig påverkan och förståelse. När det handlar om kommunikativa handlandet har brukaren och ofta deras anhöriga möjligheter att delta i mötet där alla har samma villkor. Det kommunikativa handlandet pekar på behovet av att komma till rätta med tvister och missförstånd genom att åstadkomma en förståelse med varandra. Genom att använda sig av ett kommunikativt handlande i möten kan brukarens situation förbättras. Brukaren blir mer delaktig, samt att kommunicera på ett begripligt sätt för samtliga deltagare i mötet.

Rollteorin kan bidra till förståelsen av biståndshandläggaren respektive brukarens olika samhällsfunktioner genom att det i resultatet framkom att brukarna ingår i rollen som hjälpbehövande samtidigt som de har andra tillskrivna roller så som mamma, väninna, maka, med flera. Rollen som hjälpbehövande har i och med lagen om valfrihet ändrats lite då brukarna fått

mer inflytande då de själva nu mer har en valmöjlighet att välja utförare. Detta upplevs som positivt av de flesta. Rollen som brukare är ingen tillskriven roll utan en roll som individen blir tilldelad. Brukaren har inte själv valt att tillträda rollen som brukare. Brukar rollen intar brukaren i och med att brukaren har ett behov av hjälp. Det är inte enbart brukaren som ska acceptera sin nya roll utan även omgivningen. Att inta en brukarroll är inte alltid så lätt att acceptera. Brukar rollen kan för många personer innebära ett steg närmare livet slut. Genom LOV har brukaren fått tillbaka en del av makten över sin egen situation. Brukaren är i och med lagen den person som själv bestämmer de viktiga bitarna gällande vem som ska få utföra insatsen.

Biståndshandläggarna har också olika roller beroende på vilken situation de är i. Vissa ingår också i mammavrollen, maka/sambo, väninna och samtidigt ingår de i en yrkesroll som myndighetsperson vilket innebär att de är lagstyrda. Biståndshandläggaryrket är inte en tilldelad roll utan en självvald. Rollen som biståndshandläggare innebär att ett val gjorts gällande yrke. Att studera en längre tid för att kunna arbeta som biståndshandläggare görs på grund av en vilja att gå in i den tillskrivna rollen. Att kunna förhålla sig till de olika rollerna gör att biståndshandläggaren blir professionell.

5.4 Resultat kopplat till tidigare studier

Genom att vi kopplat ihop den tidigare forskningen med denna studies frågeställningar samt genom resultatet från varje avhandling/studie har förståelsen av resultatet utvecklats. Genom temana har vi fått fram det betydande i analysen av information, val, arbetsstruktur och makt. Vi förstärker resultatet i denna studie genom att relatera till vad som framkom genom tidigare forskning.

I liknande studie visar resultatet att inflytande visade motsatsen. Janlöv, (2006) beskrev i sin avhandling att den äldre personen upplevde en bristande inflytande samt delaktighet i beslutet om insatserna. Den äldre kände inte att den kunde påverka över besluten och över vilka insatser som skulle beviljas, utan kände sig tvungen att acceptera den hjälp som erbjöds. När vi analyserade resultatet såg vi att brukarna beskrev valmöjligheten som positivt. LOV ger makt över brukarens situation de hade möjlighet att styra vilken insats de behövde. Vi kunde även se att brukarna i resultatet i denna studie kunde påverka vilket företag som skulle utföra insatsen. Alla brukarna som vi intervjuade ansåg att de hade makt över sina val, även de som valde att inte göra något aktivt val.

Hammarström & Torres, (2005) menar att äldre personers välbefinnande antas hänga samman med förmågan att hantera olika fysiska, psykiska och sociala förhållanden, och upplevelsen av att själva kunna påverka sin situation och känna att de har kontroll över sin tillvaro. Det visade sig i resultatet att det krävs engagemang från brukarens sida att sätta sig in i all information om fritt val, och det visade sig att alla brukare inta hade detta engagemang på grund fysisk och psykisk nedsatt hälsa.

Olaison, (2009) menar i sin studie att biståndshandläggaren i bedömningsprocessen bildas av bedömningsamtalen med brukaren. Biståndshandläggaren från kommunen träffar brukarna i hemmet, eller på vårdavdelning. Under mötets gång diskuteras kring behovet av insatser. Därefter görs en bedömning och utvärderas vad brukaren har för behov av insatser. I resultatet kan det bekräftas att bedömningen av insatser görs via bedömningsamtalen antingen hemma hos brukaren eller på en vårdavdelning. I resultatet berättade biståndshandläggaren att arbetsstrukturen för bedömningsprocessen kunde ses på olika sätt genom att varje biståndshandläggare lägger upp det som passar en själv, men själva bedömningen görs likadant.

6. Diskussion

Syftet med denna studie var att utveckla en förståelse av hur biståndshandläggarna förhåller sig till Lagen om valfrihet, samt undersöka vilken betydelse lagen har för brukarna. De aktuella forskningsfrågorna var: hur förhåller sig biståndshandläggarna till lagen om valfriheten? Vilken betydelse har Lagen om valfriheten för brukarna, samt hur uppfattas Lagen om valfriheten av brukarna? På den första forskningsfrågan har vi fått fram i resultatet hur biståndshandläggarna förhåller sig till LOV. Biståndshandläggarna berättade i resultatet att deras arbetsstruktur har förändras genom att LOV kom till. Det kom även fram i resultatet att biståndshandläggarna var mycket positiva att kommunen hade tillämpat LOV. Biståndshandläggarna anser att brukarna har fått mer inflytande, och mer självbestämmanderätt över hur insatserna ska utföras. Upplevelsen av betydelse och värde skildrades som betydande för att uppnå brukarens inflytande. Resultatet visade att samtliga biståndshandläggarna upplevde att brukarna har fått större inflytande, genom att själva få bestämma vem som ska utföra insatsen. Genom att biståndshandläggarna måste förhålla sig på ett annorlunda sätt mot brukarna vad det gäller att informera om valfriheten.

I den andra forskningsfrågan har vi fått svar. Våra funderingar om fenomenet valfrihet för brukarna, handlade det om att själva få bestämma vem som ska utföra insatsen. Resultatet i den här studien visar att brukaren kan påvisa att de själva har kontroll över sin livssituation, genom möjligheten att själva kunna bestämma över sin situation tack vare LOV. Det framkom även att brukarna har mer makt i dag och själva har en möjlighet att påverka sina egna insatser och utförare. Utvecklingen under årens lopp har förändrats till att de idag med dessa beslut av insatser i och med LOV, kan välja sina egna utförare.

Kopplingen till tidigare forskning om brukarens inflytande (Blomberg & Pettersson, 2003) bedömer vi som relevant på så sätt att det bekräftar denna studies resultat. Förhållandena som påverkar upplevelsen av valfriheten i tidigare forskning går ihop med det vi har funnit i studiens undersökning. Genom dessa studier om tidigare forskning kan vi se att det finns ett sammanhang mellan inflytande och valfrihet. Kopplingen till tidigare studier om biståndshandläggarnas arbetsstruktur (Olaison, 2009) kunde vi koppla till denna studie. Forskningen kring LOV är begränsad, det kan bero på att lagen är relativt ny, eller att kommunerna inte har hunnit tillämpa

lagen, eller att en del kommuner väljer att avstå från att tillämpa lagen. Vi hade gärna sett mer forskning om LOV och hur den har påverkat biståndshandläggare och brukare.

I denna studie valde vi att analysera empirin med hjälp av Habermas teori om system, livsvärld och kommunikativa handlandet (Habermas, 1996) samt Waerness begrepp om omsorgsrationalitet (Waerness, 1996). Vi ansåg att det skulle passa denna studie eftersom att biståndshandläggarna och de olika utförarna ingår i ett system, och att brukaren har sin egen livsvärld som handlar bland annat om normer, värderingar och åsikter. I denna studie sågs det kommunikativa handlandet som en viktig del då alla parter såsom biståndshandläggare, utförare, personal, anhöriga och brukare implementerar social rättvisa genom att visa varandra respekt. Utifall att alla dessa parter låter varandra få komma till tals, lyssnar på varandra och känner delaktighet respektive inflytande, blir förhållningssättet mot varandra bättre. Detta skulle gynna alla parter. Waerness nämner tre olika typer av relationer mellan biståndshandläggare och brukare vilket är *behandlingsrelation*, *servicerelation* och *omsorgsrelation*. Dessa relationer anser vi har olika innehåll beroende på vilken typ av relation det handlar om, det kan handla om hur omfattande insatser som brukaren behöver, handlar det om exempelvis om serviceinsatser som brukaren har behov av blir relationen med biståndshandläggaren mer serviceinriktad, är brukaren behov av omsorg blir mötet med biståndshandläggaren en omsorgsrelation. Vi ansåg även att rollteorin ingick i studien därför att både brukaren och biståndshandläggaren ingår i en mängd olika roller som måste stämma överens med varandra. Alla roller är inte självvalda utan tilldelas en under livets gång, exempelvis rollen som brukare/hjälpböjande. Däremot är rollen som biståndshandläggare självvald då denna roll är en yrkesroll. Brukarens roll är tilldelad då brukaren inte själv valt sin situation som brukare.

Vi hade kunnat använda oss av organisationsteorin, men vi ansåg att denna teori endast skulle utgå från biståndshandläggarnas perspektiv eftersom de ingår i en organisation, men eftersom vi valde ta med brukarperspektivet så anser vi att brukarna inte tillhör någon organisation på samma sätt som biståndshandläggarna gör, därför tyckte vi att den inte passade i denna studie.

Syftet med denna studie var att få en förståelse av hur biståndshandläggarna förhåller sig till Lagen om valfriheten, samt vilken betydelse och hur LOV uppfattas av brukarna. För att få en djupare förståelse av det ämne som vi har valt att studera valde vi kvalitativa intervjuer. Utifrån undersökningens syfte anser vi att den kvalitativa metoden är intressant då den kan ge kunskap om människans upplevelser, känslor och tankar. Oberoendet har upplevts större med den kvalitativa metoden då fokus i metoden är egna tankar och tolkningar. Vi avstod från att använda oss av en enkät som metod, eftersom upplevelsen hos biståndshandläggare och brukare hade varit svårare att få fram, av den orsaken att i en enkät kommer inte de olika nyanserna fram.

När vi väl fann brukare som ville ställa upp på intervju var det inget problem att få intervju dem, men det fanns en viss oro hos en del av brukarna att det de sa skulle utförarna. Detta hade kunnat innebära att respondenterna visar sin lojalitet mot utförarna och endast uppger det positiva egenskaperna. Om vi hade haft anhöriga med så skulle vi kanske ha fått ett bredare perspektiv om hur valet av utförare skulle uppfattas.

Det var inga problem att få tag i biståndshandläggare som ville ställa upp för intervju. Fördelen med intervjun var att vi fick komma och intervju alla biståndshandläggarna på samma dag, det

innebar att biståndshandläggarna inte kunde påverka varandra genom att de inte kunde diskutera intervjun mellan sig. Efter intervjuerna funderade vi på om det skulle göras någon skillnad om vi hade intervjuat biståndshandläggarna på någon neutral plats, om det skulle påverkat svaren för denna studie.

Att vi var två som genomförde denna studie anser vi både positivt och negativt. De positiva egenskaperna är att det blir en diskussion om ämnet som blir både intressant och innehållsrikt. Eftersom vi båda arbetat som biståndshandläggare fanns en erfarenhet inom själva yrket, men vi ändå hade vi olika tankar och funderingar kring LOV. Det vi kände som nackdel var att materialet vi tolkade inte alltid stämde överrens med varandra. Det kan vara till en fördel att vi inte tolkade likadant då vi fick tillfälle vi diskutera om ämnet. Perspektivet blev bredare men det visade sig att det blev svårare att hitta sanningen. Av den orsaken att vi var två som tolkade samma material fanns en risk att materialet tolkades på två olika sätt.

Studiens syfte var att utveckla en förståelse om hur Lagen om valfriheten ur biståndshandläggarnas respektive brukarnas synvinkel. För att besvara studiens syfte använde vi oss av en kvalitativ metod i form av intervjuer. För att vi skulle få en djupare förståelse för hur biståndshandläggarna förhåller sig till LOV, samt vilken betydelse LOV har för brukaren hämtade vi inspiration från hermeneutisk metod. Empirin som vi fick genom det insamlade materialet till denna studie, gjorde att vi fick en djupare förståelse när vi hade analyserat och tolkat intervjuerna. Inspiration från hermeneutiken gav oss möjligheten att tolka de olika delarna i intervjuerna samt att förstå helheten. Det har hela tiden växlat mellan del och helheten under arbetets gång. I en forskningsstudie går det inte garantera helt om att den yttre påverkan är helt fri, eftersom vi har en egen erfarenhet på området. Vårt val att använda oss av en kvalitativ metod ställer stora krav på oss genom att vi ska vara väl förberedda och att genomförandet ska vara så bra som möjligt. Vi anser att validiteten i vår studie är hög då den grundar sig på biståndshandläggarnas respektive brukarnas egna berättelser samt upplevelser. Vi anser att vi utgått från studiens syfte och frågeställningar för att få fram resultat i denna studie.

Vi använde oss av induktiv metod till denna studie som kännetecknas av att teoribildningen startar i det insamlade datamaterialet. Genom att vi först började med utgångspunkten i empirin, därefter började vi med att samla in data som vi fick genom våra intervjuer. Induktionen användes när vi utgick från empirin till en förståelse inom vårt område. Vi kunde även utgå från abduktionen som också utgår från empiriska data. Det skulle innebära att i denna studie skulle kännetecknas av en växling mellan teori och empirisk data, vilket skulle påverka varandra. Vi bygger studiens grund på teorier, samt i analysarbetet har vi utgått från intervjumaterialet och har förklarat vad som hör ihop och vad som påverkar vad.

De slutsatser vi kommit fram till som kan uppfattas om den utvecklade förståelsen, är att LOV upplevs som positivt både från biståndshandläggarna respektive brukarna. Det finns fortfarande brister i LOV som bör rättas till. Får brukaren den information om respektive utförare som är nödvändig för att kunna göra sitt val så upplever brukarna att de har mer makt genom att lagen införts. Genom LOV får brukaren möjligheten att föra sin egen talan i situation som ofta upplevas som utsatt. I studiens första frågeställning när det gäller för biståndshandläggarna att förhålla sig till LOV fick vi fram i resultatet att det var viktigt för biståndshandläggarna att förhålla sig till de normer och regler som finns, samt att vara neutral och inte påverka brukarna om valet av utförare. Den andra frågeställningen i denna studie är, vilken betydelse har lagen för brukarna,

samt hur uppfattas LOV, och i studiens resultat fick vi fram att för en del av brukarna, som vi intervjuade var det betydelsefullt att de kunde byta utförare när de var missnöjda. Andra brukare som vi intervjuade berättade att det inte hade någon betydelse vilket företag de hade, huvudsaken att de fick hjälp med insatserna.

Det är enligt oss en viktig synpunkt att brukarna själva får bestämma och utforma egna insatser. Resultatet visar att biståndshandläggarna upplever en brist i valmöjligheterna, att de brukare som bor i samma kommun men bor på landsbygden har färre utförare att välja på än de brukare som bor i centrum har. Vi reflekterade över att om alla brukare hade samma möjlighet att välja fler utförare skulle valfriheten bli större möjlighet för alla brukare. För att brukarna själva ska kunna styra sin livssituation är det viktigt att brukaren själv får bestämma över hur deras insatser ska utföras. I denna studie framkom att valfriheten inte passade in på alla brukare, därför att en del av brukarna inte kunde välja utförare på grund av sjukdom eller inte hade förmågan att välja. Vid dessa tillfällen är det biståndshandläggaren som väljer utförare åt brukaren, genom den turlista som kommunen har bestämt.

Biståndshandläggarna som vi intervjuade i vår studie ansåg inte att det var några problem att förhålla sig neutrala vid mötet, men att de hade förkunskaper om vilken utförare som skulle vara lämpligast. Detta var dock ingen information som de uppgav för brukarna. Informationen om de olika utförarna ges på löpande band, en efter en vilket kan vara svårt för en äldre människa att ta till sig. Informationen borde enligt biståndshandläggarna i vår studie kunna arbetas om till en mer lättläst version. Den nuvarande versionen upplever biståndshandläggarna som något rörig. Brukaren får genom LOV möjligheten att påverka hur de beviljade insatserna utförs, samt vilken utförare som ska utföra dessa. Valmöjligheten förutsätter att det finns flera utförare att välja mellan och de brukare som vi valt att intervjua i vår studie har uppgett att det är positivt med konkurrensen då kvaliteten ökar.

Under forskningsprocessens gång har vi upptäckt flera intressanta frågor som kunde vara intressant att följa upp, men vi ansåg att det inte fanns någon tid för att följa upp dessa frågor. Det skulle även vara intressant att forska kring flexibel hemtjänst som är ett alternativ till Lagen LOV. Inom flexibel hemtjänst kan brukaren välja insats efter beviljad tid. Detta skulle fungera så att brukaren själv avgör vad hemtjänsten ska hjälpa till med vid besökstillfället. Exempelvis: om brukaren är beviljad 20 timmar i veckan så ska brukaren själv kunna välja vilka insatser som ska utföras. Vi anser att vi har fått svar på vårt syfte med studien, samt fått mycket kunskap av LOV vilket vi kommer att ta med oss ut i arbetslivet som biståndshandläggare.

Referenslista

- Andersson, K. (2004) *Det gäller att hushålla med kommunens resurser –biståndsbedömarens syn på äldre sociala behov*. Socialvetenskaplig tidskrift nr: 3-4.
- Bergstrand, B-O. (2008) *Den nya socialtjänstlagen, uppdaterad utgåva 2008*. Ozgraf Polen:2008.
- Blomberg, S., & Petersson, J. (2003). *Offentlig äldreomsorg som del i ett socialt medborgarskap*. Socialvetenskaplig tidskrift nr:4.
- Dahlberg, M., & Vedung, E. (2001). *Demokrati och brukarutvärdering*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Dunér, A. & Nordström, M. (2005). *Biståndshandläggningens villkor och dilemman – inom äldre- och handikappomsorg*. Lund: Studentlitteratur.
- Eliasson, R. (1996). *Omsorgens skiftningar*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Goffman, E. (2005). *Jaget och maskerna*. Stockholm: Nordstedts Akademiska Förlag.
- Habermas, J. (1996). *Kommunikativ handlande – Texter om språk, rationalitet och samhälle*. Göteborg: Daidalos.
- Hammarström, G., & Torres, S. (2005). *Livssituation och förhållningssätt bland äldre i behov av hjälp och stöd*. Socialvetenskaplig tidskrift nr: 4, 200.
- Hollander, A. (2006). "Juridik och socialt arbete". I Anna Meeuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd (red.): *Socialt arbete – En grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur. 2:a utgåvan.
- Janlöv, A-C. (2006) *Participation in needs assesment of older people prior to public home help*. Medicinska fakulteten: Lunds universitet.
- Johanessen, A & Tufte, P-A. (2003). *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. Liber AB, Malmö.
- Kvale, S & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB. 2:a upplagan.
- Lindelöf, M., & Rönnbäck, E. (2007). *Biståndshandläggning och handlingsutrymme –från ansökan till beslut i äldreomsorgen*. Studentlitteratur.
- Nationalencyklopedin. *Valfrihet*. Hämtat den 5 maj, 2010, från <http://www.ne.se/sok/valfrihet?type=NE>.

Olaison, A. (2009). *Negotiating needs: Processing older persons as home care recipients in gerontological social work practices*: Linköpings universitet.

Regeringens proposition 2008/09:29 *Lag om valfrihetsystem*. Stockholm: Regeringskansliet. LOV, (2008:962) <http://www.notisum.se/Rnp/sls/lag/20080962.htm>. Hämtat den 10 02 20.

Socialtjänstlagen (2001:453) <http://www.notisum.se/rnp/sls/LAG/20010453.htm> Hämtat den 10 02 20.

Statens offentliga utredningar (SOU2008:15) <http://www.sweden.gov.se/content/1/c6/09/94/54/cf38f67f.pdf> Hämtat den 10 04 20.

Svenska Akademiens ordbok. *Inflytande*. Hämtat den 5 maj, 2010, från <http://g3.spraakdata.gu.se/saob/>.

Thuren, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Liber AB, Malmö. 2:a upplagan.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk – samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtat den 10 05 07. <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Waerness, K. (1996). *"Omsorgsrationalitet"* Eliasson, R. (1996). *Omsorgens skifningar*. Lund: Studentlitteratur AB.

Wideberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1

Mälardalens Högskola, Akademin för hälsa, vård och välfärd (HVV), 10-04-14

Informationsbrev till dig som tjänstgör som biståndshandläggare.

Hej!

Vi är två studenter som läser termin 6 på kandidatprogrammet social omsorg på Mälardalens Högskola. Vi skriver just nu vår kandidatuppsats i socialt arbete.

Vi önskar att intervjua biståndshandläggare inom äldreomsorgen med kunskap och erfarenhet av lagen om valfrihet. Därför skulle det vara mycket uppskattat om vi skulle få intervjua er.

Vi kommer för uppsatsen att intervjua 4 biståndshandläggare på samma arbetsplats.

Intervjuerna kommer att ske under vecka 15-17.

Vårt syfte är att utveckla en förståelse av Lagen om valfrihet (LOV) ur biståndshandläggarens synvinkel.

Exempel på frågor vi intresserade av är:

- Hur informerar du som biståndshandläggare de äldre om valfriheten av de olika utförarna?
- Hur ser du själv på lagen om valfriheten?
- Vad anser du vara för- och nackdelar med lagen om valfriheten?
- Hur ser rutinerna ut för lagen om valfriheten på arbetsplatsen?

Vår ambition är att utföra intervjuerna utifrån en generell diskussion om biståndshandläggarens roll vid lagen om valfriheten. Därför skulle det vara intressant att få intervjua er biståndshandläggare, som har praktisk erfarenhet av lagen om valfriheten.

Vi kommer inte att göra någon jämförelse mellan enskilda biståndshandläggare sätt att agera. Alla som intervjuas kommer att vara anonyma i uppsatsen och intervjumaterialet kommer att behandlas konfidentiellt. Materialet från intervjuerna kommer efter uppsatsen att framställning att förstöras. Den färdiga uppsatsen kommer att finnas tillgänglig på internet när den är färdig, samt att vi kommer att meddela de medverkande om var uppsatsen kan hittas. Uppsatsen ska vara färdig 25 maj 2010.

Vi beräknar med att varje enskild intervju kommer att ta ca en timme.

Medverkan är frivillig och går när som helst att avbryta.

Vi svarar gärna på era frågor! Det går bra att ringa eller kontakta oss via e-post

Med vänliga hälsning
Carina & Madeleine

Bilaga 2

Mälardalens Högskola, Akademin för hälsa, vård och välfärd (HVV), 10-04-14

Informationsbrev till dig som har insatser från kommunen eller något privat utförare.

Hej!

Vi är två studenter som läser termin 6 på kandidatprogrammet social omsorg på Mälardalens Högskola. Vi skriver just nu vår kandidatuppsats i socialt arbete.

Vi önskar att intervjua personer som har insatser från kommunen eller något privat utförare, som har kunskap och erfarenhet från att bara kunna välja kommunen, till att sedan kunna välja privata utförare. Därför skulle det vara mycket uppskattat om vi skulle få intervjua er. Vi kommer för uppsatsen att intervjua 4 personer som har insatser från kommunen eller av privata utförare. Intervjuerna kommer att ske under vecka 15-17.

Vårt syfte är vilken betydelse har lagen om valfriheten för personer som har insatser? samt hur uppfattas detta av personer om har insatser?
Exempel på frågor vi intresserade av är:

Frågorna

Vår ambition är att utföra intervjuerna utifrån en generell diskussion om er roll vid lagen om valfriheten. Därför skulle det vara intressant att få intervjua er , som har praktisk erfarenhet av lagen om valfriheten.

Vi kommer inte att göra någon jämförelse mellan enskilda personer. Alla som intervjuas kommer att vara anonyma i uppsatsen och intervjumaterialet kommer att behandlas konfidentiellt. Materialet från intervjuerna kommer efter uppsatsen att framställning att förstöras. Den färdiga uppsatsen kommer att finnas tillgänglig på internet när den är färdig, samt att vi kommer att meddela de medverkande om var uppsatsen kan hittas. Uppsatsen ska vara färdig 25 maj 2010.

Vi beräknar med att varje enskild intervju kommer att ta ca en timme. Medverkan är frivillig och går när som helst att avbryta.

Vi svarar gärna på era frågor! Det går bra att ringa eller kontakta oss via e-post

Med vänliga hälsning
Carina & Madeleine

Carina Edlund tfn: mobil (Har tagits bort)
E-post (Har tagits bort)
Madeleine Wahlström tfn: mobil (Har tagits bort)
E-post: (Har tagits bort)

Bilaga 3

Intervjuguide till biståndshandläggarna.

Bakgrund:

Berätta kortfattat om din bakgrund, utbildning och arbetslivserfarenhet.

Arbetsituation:

Berätta nu utförligt om din nuvarande arbetsituation.

Kan du resonera/beskriva brukarna kring begreppen kön, ekonomisk situation och etnisk bakgrund.

Lagen om valfrihet:

Allmänt om lagen:

Beskriv vilka grundläggande värderingar du har inför lagen om valfrihet, dina förväntningar och vad som är innebörden av lagen.

Införandet av lagen:

Berätta om kommunens riktlinjer samt policy kring införandet av lagen om valfrihet inom kommunen, beskriv också hur detta genomförs.

Reflektioner:

Vad är dina egna reflektioner kring införandet av lagen och kring brukarnas möjligheter att välja utförare. (Hur och varför).

Berätta om hur behovsbedömningen och beslutet om bistånd går till samt hur verkställigheten av de beslutade insatserna går till.

- Vad innebär begreppet valfrihet?
- Vilken inverkan har detta på din arbetsituation
- Medel för att uppnå valfrihet – värdera vad som är bra eller dåligt och om något saknas
- I den konkreta arbetsituationen – hur det går till
- Betydelsen av valfrihet för kunden

Sammanfattning/ Reflektioner på det du tagit upp:

Varför det blivit på det här sättet och hade det kunnat bli på något annat sätt?

Besvärliga situationer

Beskriv hur du hanterar besvärliga situationer, exempelvis om brukaren själv inte kan välja och så vidare.

Berätta hur du gör och varför du gör på respektive sätt.

Kännedom kring utförarna:

Berätta om din kunskap kring de olika utförarna, hur fick du den och hur förmedlar du den till brukarna? Beskriv relationen mellan biståndshandläggaren och utförarna.

Beskriv dina erfarenheter kring utförarna samt hur dessa påverkar dig.

Sammanfattning

Beskriv med egna ord hur du tycker och känner för lagen om valfrihet. Har den påverkat dig i ditt yrke och har det i så fall varit positivt eller negativt?

Bilaga 4

Intervjuguide till Brukarna

Bakgrund

Den sociala situationen:

Berätta lite om din familjesituation
Hur är din boendesituation och hur ser du på denna

Den sociala hemtjänsten

Berätta om dina behov och vad du har för insatser idag.
Berätta om hur dina utförare och hur du ser på det i sin helhet.

Behovs- och biståndsbeslut samt utförande:

Berätta hur du resonerade kring dina val av utförare, vad var det som var viktigt för dig i ditt val.
Vilka personer mer än du var inblandade i besluten och vem gjorde vad.

Vad påverkade dig att välja som du gjorde och vad var avgörande för dig gällande beslutet av utförare.

Valsituationer:

Berätta vad det var som gjorde att du valde som du gjorde, upplever du att valet blev bra för dig.

Sammanfattning kring intervjun:

Det bör finnas ett tredje och ett fjärde avslutande avsnitt. Det tredje bör gå ut att utgå från några valsituationer och ni frågar efter hur och varför man gjorde som man gjorde. Det fjärde avsnittet ska vara det sammanfattande och reflekterande avsnittet kring några teman relaterade till det som har sagts i intervjun.