



UPPSALA
UNIVERSITET

Fram med mera *ska* och bort med alla *bör*
**LSS-medarbetares upplevelser av att arbeta med äldre intellektuellt
funktionsnedsatta personer**

Författare: Isabelle Mugisha Trygghede

Sociologiska institutionen
Sociologi C
Kandidatuppsats, 15 hp
HT 2018
Handledare: Susanne Urban
Examinator: Jacob Strandell

Sammanfattning:

Denna uppsats belyser hur medarbetare på ett gruppboende inom LSS upplever hur det är att arbeta med äldre intellektuellt funktionsnedsatta personer. Syftet med undersökningen är att beskriva medarbetarnas subjektiva upplevelser av att bemöta åldrande brukare och samtidigt förhålla sig till lagstiftningen samt arbetsgivarens riktlinjer. Den teoretiska grunden i uppsatsen bygger på symbolisk interaktionism då en central del i studien handlar om att beskriva social interaktion. De underliggande teorierna och begreppen berör byråkrati och social handling samt rolltagande, empati och bemötande, där de två förstnämnda har valts eftersom de på ett relevant sätt kan bidra med förståelse vid tolkning av medarbetarnas beskrivningar av att bemöta brukarna och samtidigt förhålla sig till lagar och riktlinjer. De tre sistnämnda valen har gjorts då ett stort fokus ligger på bemötande, vilket i sin tur hänger ihop med empati och rolltagande. Vidare baseras det teoretiska utgångsläget på Trost och Levins definition av symbolisk interaktionism, där underliggande teorier och begrepp bygger på Webers diskussion om byråkrati och social handling, Trost och Levins tolkning av Meads teori om rolltagande, samt Henriksen och Vetlesens beskrivning av empati och bemötande. Uppsatsens metodologiska ansats är dubbel hermeneutik som innebär tolkning av något som redan är tolkat, och som ansågs lämplig eftersom studien gjorts genom att jag tolkat medarbetarnas beskrivningar, vilka i sin tur bygger på deras tolkningar av olika situationer. Studien har genomförts med intervjuer med personal på ett gruppboende, där det framkom att medarbetarna antingen ser bemötandet av brukarna som rutinmässigt eller som en utmaning. De flesta upplevde att det i vissa hänseenden är problematiskt att bemöta brukarna enligt arbetsgivarens riktlinjer, enligt någon berodde det på att riktlinjerna var otydliga, medan flera uppgav att de inte var praktiskt genomförbara. Medarbetarnas olika upplevelser kunde till stor del bli förståeliga med stöd av Webers diskussion om olika handlingstyper. I stort sett rådde det enighet om att svårigheterna att praktiskt tillämpa arbetsgivarens riktlinjer innebar negativa konsekvenser för brukarnas rätt till självbestämmande, eftersom de både är äldre och omfattas av LSS.

Nyckelord: LSS, intellektuell funktionsnedsättning, åldrande, medarbetare, bemötande, empati, social interaktion, symbolisk interaktionism, social handling, självbestämmande och arbetsgivarens riktlinjer.

Innehållsförteckning:

1 Inledning.....	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Äldre personer med intellektuell funktionsnedsättning.....	2
1.3 Problemformulering.....	2
1.4 Avgränsningar.....	4
1.5 Syfte och frågeställningar.....	4
1.6 Disposition.....	5
2 Tidigare forskning.....	5
2.1 Den praktiska tillämpningen av LSS-lagen.....	5
2.2 Bemötande från vård, myndigheter och övriga.....	6
3 Teori.....	9
3.1 Symbolisk interaktionism.....	10
3.2 Byråkrati och social handling.....	10
3.3 Motsättning mellan individ och institution.....	11
3.4 Rolltagande, empati och bemötande.....	12
4 Metod.....	13
4.1 Ansats.....	13
4.2 Material.....	14
4.3 Urval.....	14
4.4 Analytiskt tillvägagångssätt.....	16
4.5 Validitet och reliabilitet.....	16
4.6 Etiska överväganden.....	17
5 Resultat och analys.....	18
5.1 Arbetsgivarens riktlinjer.....	19
5.2 Intervjuer med medarbetare.....	20
5.2.1 Tema: den praktiska tillämpningen av lagstiftning och riktlinjer.....	20
5.2.2 Tema: bemötande - rutinmässigt.....	27
5.2.3 Tema: bemötande - en utmaning.....	30
6 Diskussion.....	35
6.1 Sammanfattande reflektioner av resultat och analys.....	36
6.2 Diskussion relaterat till tidigare forskning.....	36
6.3 Reflektioner av teori och metod.....	38
7 Slutsats.....	39
7.1 Förslag till fortsatt forskning.....	40
Källförteckning:.....	41

Bilaga 1: Intervjufrågor.....	43
Bilaga 2: Informationsbrev	44

1 Inledning

”Att kränka någons personliga integritet kan vara ett allvarligt övergrepp. Att inte göra det kan också vara ett allvarligt övergrepp” (Hallerfors i Borgström, 2016, s. 74). Genom inblick i ett gruppboende för äldre intellektuellt funktionsnedsatta personer har jag uppmärksammat utsattheten hos dessa människor. Exempel på olika sorters utsatthet är att boende vars rätt till självbestämmande är ytterst begränsat på grund av svårigheter att förmedla sig verbalt. Andra exempel kan handla om boende som har relativt god förmåga att uttrycka sig, men där vissa saker de förmedlar inte alltid tas i beaktande med hänvisning till att den boende omfattas av LSS¹ och att det därmed tillhör dennes problematik att förmedla vissa saker. Dock har vissa boende beskrivit en utsatthet i tidig ålder - vilket troligen kan förklaras med att de tillhör en äldre generation där de som var annorlunda behandlades sämre. Enligt Socialstyrelsen löper äldre personer samt personer som omfattas av LSS större risk att utsättas för olika former av övergrepp såsom fysiska, psykiska, ekonomiska och sexuella övergrepp samt försummelse (Borgström, 2016, s. 74). Gällande personer som tillhör LSS, anser Hallerfors att tvång och andra handlingar som kan ses som kränkande, bör rättfärdigas så länge det innebär att ingen blir försummad (ibid, s. 174f). Det förefaller således som att äldre personer som omfattas av LSS, är särskilt utsatta beroende på vilket bemötande de får.

1.1 Bakgrund

När den svenska riksdagen beslutade om LSS 1993, gjordes det med intentionen att säkerställa att de som omfattas av denna lag ska ha samma rättigheter som personer utan funktionsnedsättning och dessutom ska ha rätt till stöd för att kravet på goda levnadsvillkor ska uppfyllas (Borgström, 2016, s. 22). Lagen uttrycker att levnadsvillkoren ska vara goda eftersom beslutsfattarna tydligt ville ange att det är en hög kvalitetsnivå som gäller för de personer som omfattas av LSS (ibid). Emellertid finns det inga tydliga definitioner för vad goda levnadsvillkor innebär i praktiken, vilket enligt Lennart Erlandsson som är universitetslektor i juridik, leder till att bland annat förvaltningsdomstolar och kommuner tolkar LSS alltmer restriktivt (i Borgström, 2016, s. 22f). Erlandsson menar att det kan finnas flera bakomliggande förklaringar till detta; exempelvis saknas troligen kunskap om rättslig tillämpning hos myndigheter. Därtill kan det finnas interna direktiv eller normer som följs som på olika sätt leder till att olika beslutsfattare gör en återhållsam tolkning av lagen (ibid, s. 23).

¹ LSS - Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Rätten till självbestämmande är ytterligare en av de rättigheter som uttrycks i lagen, och innebär att verksamheter inom LSS ska baseras *”på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet”* (ibid, s. 55). Emellertid är det en rad faktorer som påverkar i vilken utsträckning rätten till självbestämmande efterlevs i praktiken. Forskning har påvisat att möjligheterna till självbestämmande bland dem som omfattas av LSS, beror på graden av funktionsnedsättning: *”Ju mer omfattande funktionsnedsättning desto mindre självständighet”* (Giertz i Borgström, 2016, s. 56). Ytterligare en faktor som påverkar möjligheterna till självbestämmande är åldrande; exempelvis beskriver chefer som är verksamma inom LSS, att det finns svårigheter att tillgodose rätten till självbestämmande hos intellektuellt funktionsnedsatta äldre personer (Johansson, 2017). En medarbetare på ett gruppboende för äldre intellektuellt funktionshindrade ger uttryck för liknande erfarenheter och säger om de situationer en boende vägrar äta eller dricka: *”Det känns ibland som att dom ska hållas till liv till vilket pris som helst, men hur respektfullt är det?”* (Malin).

1.2 Äldre personer med intellektuell funktionsnedsättning

Medellivslängden hos intellektuellt funktionsnedsatta personer har under de senaste årtiondena ökat markant, vilket också innebär att allt fler uppnår en relativt hög ålder. Framförallt beror detta på att de sociala och medicinska kunskaperna om personer med intellektuell funktionsnedsättning ökat. Dock utvecklas åldrandet hos intellektuellt funktionsnedsatta annorlunda jämfört med hur åldrandeprocessen ser ut för personer utan intellektuell funktionsnedsättning, och dessutom inträder olika ålderssymptom på ett tidigare stadium (Johansson, 2017). En undersökning som genomfördes 2000 av WHO, visade att personer med intellektuell funktionsnedsättning har sämre förutsättningar för ett hälsosamt åldrande jämfört med övriga befolkningen. Exempelvis visar internationell forskning att olika hälsoproblem hos intellektuellt funktionsnedsatta avfärdas i större utsträckning. Emellertid är det svårt att uttala sig om hur stor del det WHO:s undersökningar påvisat, överensstämmer med hur det förhåller sig i Sverige, eftersom olika länder har olika lagstiftning (ibid). Enligt chefer för olika LSS-verksamheter verkar det råda konsensus om att det är problematiskt att tillgodose rätten till självbestämmande hos personer med intellektuell funktionsnedsättning när de blir äldre (ibid).

1.3 Problemformulering

I den svenska lagstiftningen finns det så kallade rättighetslagar, vilka uttrycker att de individer som omfattas av dem har rätt till *goda* levnadsvillkor (Socialstyrelsen, 2007). En av rättighetslagarna är

Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade - LSS, vilken ”ska garantera personer med omfattande och varaktiga funktionshinder goda levnadsvillkor” (Ibid). De personer som omfattas av LSS kategoriserade i tre olika områden - så kallade personkretsar. Dessa tre personkretsar utgörs av; 1 - ”personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd”; 2 - ”personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller”; 3 - ”personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service”. (Socialstyrelsen, 2007).

Socialstyrelsen (2007) betonar också att varje individ som omfattas av LSS, ska i största möjliga mån ha medbestämmande och inflytande över det stöd de beviljats genom LSS. Därtill uttrycks i LSS målsättningsparagraf (5 §), att verksamheterna inom LSS ska främja full delaktighet (I Borgström, 2016, s. 41). För att skapa delaktighet för personer som tillhör LSS, menar forskaren Sofia Kjellström (ibid) att det förutsätter att personal inom vård och omsorg ger ett bra bemötande som är anpassat efter varje individs förutsättningar (ibid, s. 41f). Trots att det finns lagstiftning som tydligt uttrycker vilka personer som omfattas av lagen, och att de ska *garanteras* goda levnadsvillkor, tycks det i olika hänseenden vara svårt att tillämpa detta i praktiken. Både enligt vad som nämnts tidigare i inledningen, och enligt den uppfattning jag själv fått genom viss insyn i ett gruppboende. Eftersom lagstiftningen utgör ett viktigt fundament och att Kjellström även betonar att vård- och omsorgspersonal inom LSS ska ge ett bra bemötande gentemot varje enskild person för att aspekter som nämns i lagen ska efterlevas, kommer fokus ligga på lagstiftning respektive bemötande i denna uppsats. Därtill är det intressant att undersöka hur medarbetare inom LSS beskriver sina upplevelser av att bemöta brukare på ett gruppboende, och samtidigt förhålla sig till lagar och riktlinjer.

Inom sociologi finns det symboliskt interaktionistiska perspektivet, inom vilket social interaktion utgör en central del. Eftersom ett bemötande innebär olika sorters social interaktion, torde teorier som härrör från den symboliska interaktionismen bidra med en förståelse av hur bakomliggande sociala processer leder fram till olika upplevelser av att bemöta brukare hos medarbetare. Max Weber är en teoretiker som inte sällan förknippas med den symboliska interaktionismen (Trost och Levin, 2011, s. 31), och har utvecklat en teori om byråkratin som rationell organisationsform (Weber, 1987). Webers diskussion om byråkratisering förs utifrån ett sociologiskt förhållningssätt -

varför även denna teori kan betraktas som relevant då undersökningen också söker skapa förståelse för hur medarbetare förhåller sig till lagar och riktlinjer. Därtill är även Webers (1983) diskussion om social handling såväl sociologiskt relevant och applicerbar på denna undersökning, då den bidrar till att förstå hur medarbetare hanterar lagar och riktlinjer i praktiken. Eftersom diskussionen om social handling bland annat beskriver individers olika sätt att agera i praktiken utifrån ett givet regelverk (ibid), kan den också betraktas som en relevant förklaringsmodell då den bidrar till förståelse för medarbetares upplevelser av att bemöta brukare och samtidigt förhålla sig till lagar och riktlinjer.

1.4 Avgränsningar

Inledningsvis har begreppet funktionsnedsättning använts, vilket inbegriper ett flertal kategorier som inte alla omfattas av LSS. Därigenom har en avgränsning gjorts där fokus kommer ligga på personer med intellektuell funktionsnedsättning, och som fortsättningsvis kommer refereras till som boende eller brukare. Beträffande de som inte har en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning kommer de omnämnas som ”neurotypiska”, vilket är ett uttryck som har uppstått ur uttrycket ”neuropsykiatriskt normalfungerande”. Eftersom ordet normal antyder att motsatsen innebär att något är onormalt, är ordet neurotypisk att föredra då det inte är lika värdeladdat.

1.5 Syfte och frågeställningar

Denna uppsats belyser åldrande hos intellektuellt funktionsnedsatta personer som bor på gruppboende och syftar till att beskriva LSS-medarbetares subjektiva upplevelser av att bemöta åldrande brukare och samtidigt förhålla sig till rådande lagstiftning och regelverk. Därutöver är utgångsläget social interaktion med brukare. Frågeställningarna som ska besvaras är följande;

- Hur beskriver medarbetarna sitt bemötande gentemot brukarna?
- Hur upplever medarbetarna sin sociala interaktion med brukarna?
- Hur upplever medarbetarna det att bemöta brukarna enligt lagstiftning och arbetsgivarens riktlinjer och samtidigt tillgodose ett ökat omsorgsbehov på grund av åldrande?
- Hur beskriver medarbetarna att de praktiskt går tillväga på boendet för att hantera byråkratiska och formella riktlinjer?

1.6 Disposition

Uppsatsen har delats upp i olika avsnitt där dispositionen är upplagd med en inledande beskrivning och bakgrund om det som ska undersökas, för att sedan övergå till en genomgång av tidigare forskning samt uppsatsens teoretiska ramverk med tillhörande begrepp. Därefter kommer en redogörelse för hur förfarandet sett ut vid insamlingen och sammanställningen av data, där även uppsatsens metodologiska ansats kommer behandlas. Här kommer också redogöras för validitet, reliabilitet och etiska överväganden. Efter detta kommer den empiri undersökningen resulterat i presenteras, för att sedan analyseras och jämföras med de olika teorierna uppsatsen bygger på. Uppsatsen kommer därefter avslutas med en sammanfattande diskussion om resultatet samt tidigare forskning.

2 Tidigare forskning

Nedan kommer en presentation av tidigare forskning som på olika sätt belyser personer med intellektuell funktionsnedsättning. Efter en genomgång av studier och vetenskapliga artiklar som publicerats är det huvudsakligen två teman som varit framträdande; *den praktiska tillämpningen av LSS-lagen samt bemötande från vård, myndigheter och övriga*. Emellertid tangerar några av studierna båda teman, men eftersom fokus legat mest på antingen själva bemötandet eller lagstiftningen, gjordes bedömningen att en indelning i två teman skulle bidra till en mer strukturerad presentation av tidigare forskning.

2.1 Den praktiska tillämpningen av LSS-lagen

På grund av hur lagstiftningen utformats finns stort tolkningsutrymme vilket innebär att bemötande varierar. Variationer av hur lagen tolkas kan observeras bland domstolar, arbetsgivare och chefer, personal samt bland de personer som ska få del av stödet. Det är inte sällan problematiskt då olika beslut som fattats om insatser inom LSS tolkas på olika sätt av förvaltningsdomstolar och kommuner (Wolmesjö och Zanderin (2009)). Eftersom lagstiftningen medför ett stort tolkningsutrymme, uppstår ofta intressekonflikter mellan dem som antingen beslutar om eller utför insatserna respektive de personer som insatserna är riktade till. Då det är flera inbördes involverade såsom chefer, handläggare, personliga assistenter och brukare, kan ett beviljat bistånd tolkas på olika sätt. Detta i sin tur leder ofta till motsättningar mellan exempelvis en chef och en handläggare, eller mellan en handläggare och en personlig assistent eller mellan en personlig assistent och en brukare. Vidare finns olika svårigheter som föreligger att praktiskt tillämpa insatser enligt LSS,

framförallt medför konsekvenser för brukarna (ibid). Ytterligare undersökningar som berör den praktiska omfattningen av beslut som fattats enligt LSS, har lett fram till liknande slutsatser (Erlandsson, 2009). Även oskrivna lagar som skapats genom normbildningsprocesser kan ha negativ inverkan på den praktiska tillämpningen av LSS på grund av ”*skillnaden mellan law in books och law in action*” (Erlandsson, 2014). Personer som omfattas av LSS påverkas därigenom inte endast av de beslut som fattas i enlighet med lagstiftningen - de påverkas även av om och på vilket sätt de olika besluten genomförs i praktiken, där normer hos dem som ansvarar för det praktiska genomförandet också tycks ha påverkan för hur väl genomförandet överensstämmer med beslut fattade enligt aktuella lagrum. Här är det möjligt att anta att dessa normer skulle kunna påverka hur bemötandet gentemot brukare ser ut - inte minst från de personer som frekvent kommer i kontakt med olika brukare, såsom vård- och omsorgspersonal exempelvis.

En studie som undersökt hur chefer och boende upplever självbestämmande och synen på sig själva visar att det finns en variation mellan olika åldrar och att det verkar bli svårare att anpassa vården till boende för de som är äldre (Johansson, 2017). Intervjuer med chefer inom LSS visar bland annat på att cheferna strävar efter att tillgodose rätten till självbestämmande hos brukarna, men att detta upplevs bli mer problematiskt då brukarna blir äldre och får förändrade och ökade behov. Detta förklarar cheferna framförallt med att personer som har en intellektuell funktionsnedsättning har ålderssymptom som varierar i större utsträckning än hos neurotypiska personer, och när själva åldrandeprocessen inleds, också varierar mycket - vissa börjar åldras så tidigt som i 40-årsåldern, medan andra inte uppvisar några ålderssymptom förrän långt efter de passerat 50 år. Eftersom åldrandet hos intellektuellt funktionsnedsatta utvecklas på så olika sätt, innebär detta således att det blir svårare att bemöta brukare utifrån deras individuella behov och rättigheter när de blir äldre (ibid, 2017).

2.2 Bemötande från vård, myndigheter och övriga

Bland dem som arbetar med äldre intellektuellt funktionsnedsatta personer, har medarbetarnas utbildningsbakgrund stor relevans för hur de bemöter olika brukare (Forsgårde et al, 2000). Enligt medarbetare inom handikappomsorgen upplevde flera att det fanns konflikter sinsemellan, vilket förklarades med att de antingen hade en utbildning och bakgrund som sjuksköterska eller hade en mer socialt inriktad utbildning och arbetslivserfarenhet. Eftersom de respektive grupperna antingen hade arbetat omvårdande eller byråkratiskt, skilde sig deras synsätt åt gällande hur arbetsuppgifter

skulle utföras samt på vilket sätt klienter bemöttes. Detta ledde i sin tur till ett dåligt arbetsklimat med bland annat utbrändhet hos personalen (Forsgårde et al, 2000). Olika utbildningsbakgrunder skulle kunna vara en möjlig förklaring gällande bemötande från vården och psykiatrin. Dels förskrivs olämpliga eller inadekvata läkemedel nittio procent av gångerna till äldre intellektuellt funktionshindrade personer jämfört med övriga befolkningen. Därutöver förskrivs dessa läkemedel under längre tid och med högre doser.

Det kanske mest anmärkningsvärda som påvisats är att framförallt lugnande och antipsykotiska läkemedel såsom bensodiazepiner och neuroleptika förskrivs i större utsträckning, sker samtidigt förskrivningen av smärtstillande preparat i mindre omfattning jämfört med övriga befolkningen. Detta förklaras med att smärtrelaterade symptom hos intellektuellt funktionsnedsatta oftast inte uppmärksammas, vilket leder till att det inte sätts in någon behandling (Axmon et al, 2017). Men det är också möjligt att anta att exempelvis en specialistläkare i psykiatri har ett annat bemötande än en läkare specialiserad inom ett annat område - för att dra en parallell till de typer av läkemedel som beskrivits. Svårigheterna att förskriva lämpliga smärtpreparat till äldre personer med intellektuell funktionsnedsättning är något Axmon et al (2018) belyser mer ingående i en annan registerstudie. Frånsett att denna studie påvisade liknande resultat gällande den låga fördrivningen av smärtstillande preparat, framgick också att de läkemedel som förskrivs mot smärtsymptom inte alltid är de som har bäst effekt eller på annat sätt är lämpligast. Exempelvis är det inte ovanligt att läkare förskriver paracetamol trots att ett mildare morfinpreparat troligen skulle behandla symptomen bättre (ibid).

Eftersom det generellt sett gjorts få studier om funktionsnedsatta personer och åldrande (ibid), är det även intressant med fysiskt funktionsnedsatta personers upplevelser av att åldras. Åhlén et al (2015) har genomfört en brukarrevision där brukare mellan 18-40 år som omfattas av LSS fått berätta om hur de upplever sina möjligheter att påverka hur olika insatser genom LSS ska vara utformade. Även om informanterna inte kan kategoriseras som äldre, är deras upplevelser ändå relevanta eftersom brukarnas egna perspektiv i flera hänseenden är det viktigaste då det i första hand är de som berörs av eventuella insatser. Överlag uppgav brukarna att de är nöjda med såväl pågående insatser som möjligheten att påverka eventuella nya insatser. Vidare upplevde de flesta att det från personalens sida fanns en strävan att tillgodose beviljade insatser utifrån varje individuell handlingsplan, men att detta också hängde ihop med vilket bemötande brukarna upplevde att de fick av personalen. Den gängse uppfattningen var att vissa i personalen gav ett sämre bemötande, vilket

ledde till sämre kommunikation - vilket i sin tur ledde till försämrade möjligheter att påverka de olika LSS-insatserna (ibid).

När några äldre funktionsnedsatta skulle beskriva sina upplevelser av åldrande, framkom det att de till stor del identifierade sig själva och sitt åldrande utifrån omgivningens syn på dem. Eftersom de intervjuade bodde på olika gruppboenden bestod personer i omgivningen av andra brukare samt personal på gruppboendet, samt till viss del även familjemedlemmar och släktingar (Kåhlin et al, 2015). Överlag beskrev brukarna att deras åldrande framförallt kännetecknades av reducerade kroppsliga funktioner och försämrad hälsa, vilket i sin tur minskade möjligheten att medverka i olika aktiviteter och social samvaro - något som därigenom ökade deras behov av stöd från omgivningen (ibid). Det intressanta i denna studie var att brukarna hela tiden beskrev sina upplevelser av åldrande utifrån hur de upplevde att personer i omgivningen ser på dem (ibid). Detta kan därmed tolkas som att brukarna formas väldigt mycket av vilket bemötande de får av sin omgivning.

Enligt äldre personer med fysiska funktionsnedsättningar har åldrandet inneburit en dubbelt så stor utsatthet: En äldre person uttalade sig tex så här *"[...]en övergång från att vara sjukpensionär till ett liv som ålderspensionär en situation som kan karaktäriseras som en dubbel utsatthet."* (Taghizade Larsson, 2009). Citatet illustrerar en utsatthet som främst berodde på ekonomiska och fysiska förändringar. Vidare påvisades i studien att det fanns en diskrepans mellan upplevd ålder och faktisk ålder hos informanterna, vilket förklarades med att de inte upplevde att de följde olika åldersnormsstrukturer i samhället och därmed upplevde att de bland annat inte bemöttes enligt sin faktiska ålder (ibid). Dock torde det vara positivt att bemötas utifrån upplevd ålder - förutsatt att personen känner sig bekväm i den ålder han eller hon upplever sig ha.

Sammanfattningsvis bekräftar det som framkommit i tidigare forskning om bland annat svårigheter att tillgodose brukares självbestämmande, både det Eva Borgström (2016) lyfter fram samt det jag själv uppmärksammat genom min inblick i ett gruppboende. Därtill har det gjorts en studie som avgränsats till att belysa äldre intellektuellt funktionsnedsatta och deras upplevelser av bemötande, samt en studie om LSS-chefers upplevelser av förhålla sig till lagstiftning och samtidigt tillmötesgå äldre brukares rätt till självbestämmande. Emellertid har jag funnit att det inte gjorts någon studie som belyser LSS-medarbetares upplevelser av att bemöta äldre intellektuellt funktionsnedsatta personer och samtidigt förhålla sig till lagar och riktlinjer. Således kan ett medarbetarperspektiv av lagstiftning och bemötande av brukare, bidra till att fylla en forskningslucka. Eftersom det

framkommit att äldre intellektuellt funktionsnedsatta personer i flera avseenden är väldigt utsatta, är det av stor vikt att någon kan föra deras talan på ett sätt som gagnar dem - inte minst vad gäller brukare som har svårigheter att förmedla sig. I detta hänseende torde medarbetare på ett gruppboende ha mycket att tillföra, då de genom tät kontakt med de boende och god inblick i verksamheten har relevant erfarenhet av att bemöta brukare och samtidigt förhålla sig till lagstiftningen.

3 Teori

Uppsatsens teoretiska grund knyter an till de två teman om lagstiftning respektive bemötande som framträtt ur den tidigare forskningen och bygger på Jan Trost och Irene Levins definition av det teoretiska perspektivet symbolisk interaktionism, vilket utgår från George Herbert Meads antaganden om den sociala verkligheten som subjektiv hos den enskilde individen, men uppfattas objektivt genom social interaktion mellan individer (Trost och Levin, 2011). Max Weber har utvecklat olika förklaringsmodeller med ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv (ibid). Då lagstiftningen tydligt kunnat urskiljas som en central aspekt i tidigare forskning, kan Webers diskussion om byråkrati (1987) samt social handling (1983), anses ha relevans för uppsatsens syfte och bakgrund. Vidare är symbolisk interaktionism ett brett perspektiv som tillämpas både inom sociologi och socialpsykologi (Trost och Levin, 2011). Trost och Levins diskussion om den symboliska interaktionismen har funnits vara mest användbar för det jag ämnar belysa i denna uppsats, varför en stor del av det teoretiska ramverket bygger på deras beskrivningar. Därtill har deras tolkning av Meads diskussion om rolltagande samt deras egen definition av empati (2011), koherens med uppsatsens syfte och frågeställningar.

Inledningsvis kommer den generella definitionen av symbolisk interaktionism presenteras utifrån fem grundläggande element; definition av situationen; social interaktion; signifikanta symboler; den aktiva människan samt nuet (Trost och Levin, 2011). Därefter kommer underliggande teorier och begrepp såsom byråkrati, social handling, rolltagande och empati presenteras. Eftersom bemötande är det andra temat som framträtt i tidigare kan även rolltagande och empati anses ha relevans då; rolltagande innebär en form av empati genom att föreställa sig andras känslor och upplevelser (Trost och Levin, 2011, s. 77). Empati återkopplar i sin tur till ”Att bli mött - och möta [...]” (Henriksen och Vetlesen, 2014, s. 105) - det vill säga; bemötande.

3.1 Symbolisk interaktionism

Enligt Trost och Levin (2011, s.12) är symbolisk interaktionism både ”ett synsätt, ett perspektiv, en utgångspunkt för en analys av den sociala verkligheten”. Därtill används symbolisk interaktionism för att förklara fenomen inom socialpsykologi, sociologi samt socialt arbete utifrån ett teoretiskt angreppssätt (ibid). Vidare innefattar perspektivet fem grundpelare, där den första är *definitionen av situationen* vilket innebär att en situation blir verklig i sina konsekvenser om den uppfattas eller definieras som verklig av individen. Detta leder i sin tur till att individens beteende styrs av hans eller hennes sätt att uppfatta situationer (ibid, s. 14). Trost och Levin menar också att en situation inte enbart inbegriper interaktion med andra individer - även andra faktorer såsom hälsotillstånd, sinnesstämning, väderförhållanden samt hur vi upplever den gruppkonstellation vi befinner oss i (ibid, s. 17). Den andra grundpelaren, *social interaktion* handlar om att samtala med andra både verbalt och med kroppsspråk såsom ansiktsuttryck och gester. Också tankar och känslor kan betraktas som social interaktion, där tankarna och känslorna formas genom ord eller olika symboler (ibid, s. 20).

Symboler, som är den tredje grundpelaren, utgörs vanligen av våra ord och vårt språk men även ansiktsuttryck. En förutsättning för att något ska ses som symbol är att det har samma mening både för oss själva och dem i vår omgivning (ibid). Emellertid är ett ords mening beroende av vår definition av en situation. För att ett ord eller gest ska bli en symbol måste en situation således först vara definierad, således kan en symbol ha olika mening i olika situationer (ibid). Den fjärde grundpelaren, *aktivitet*, betonar att individens sociala beteende är dynamiskt och förändras över tid och i olika situationer. Därtill betonas det att individer *gör* eller *beter* sig på ett visst sätt, snarare än att de *är* på ett visst sätt. Detta innebär antagandet att våra egenskaper är föränderliga, vilket också hänger ihop med hur vi definierar en situation (ibid, s. 22f). Den femte och sista grundpelaren *nuet*, innebär att eftersom vi befinner oss i nuet, sker både vår interaktion med symboler och vår definition av en situation i nuet. Samtidigt är nuet präglad av aktivitet och en alltjämt föränderlig och pågående process. Vidare antas det att det inte endast är vår uppfostran som formar vårt beteende - även erfarenheter och socialisering har betydelse för hur vi betar oss i nuet (ibid, s. 26).

3.2 Byråkrati och social handling

Enligt Weber (1987) är en byråkrati en rationell organisationsform som har flera fördelar om den drivs effektivt och målinriktat (ibid, s. 72f). För att säkerställa att regelverket efterlevs av dem inom en byråkratisk organisation måste det en intern kontrollfunktion som utövas av organisationens

överordnade gentemot dem som har lägre positioner (Weber, 1987, s. 59). Vidare beskriver Weber att de anställda inom en byråkrati ska hantera ärenden genom att bortse från känslor och inte ta hänsyn till enskilda individer, och istället förhålla sig strikt till regelverket för att upprätthålla rationaliteten inom organisationen (ibid, s. 74). Därutöver diskuterar Weber även lojalitet som inom en byråkratisk organisation inte handlar om lojalitet gentemot en person, utan om en lojalitet som upprätthålls genom de anställdas relation till byråkratin (ibid, s. 61). Vidare betraktas en organisations auktoritära regelverk som moraliska regler och normer av anställda inom organisationens samtliga hierarkiska nivåer (ibid, s. 57).

Weber (1983, s. 3) menar att individers subjektiva mening av andras beteenden leder till de också handlar därefter - vilket innebär en social handling. Enligt Weber (1983, s. 18) finns fyra olika typer av sociala handlingar. *Målrationalella* handlingar - fokuserar strikt på målet genom att handla så effektivt som möjligt. *Värderationella* handlingar - subjektiva värderingar leder till en viss handling, där värderingen är viktigare än målet och slutresultatet. *Affektuella* handlingar - styrs av känslor individen inte alltid är medveten om. Slutligen innebär *traditionella* handlingar ett agerande som görs utan eftertanke i enlighet med hur handlingsmönstret alltid sett ut, och där agerandet till slut blir ett beteende. Weber kategoriserar de två förstnämnda som rationella handlingar eftersom de förutsätter medvetenhet och eftertanke om hur en handling hänger ihop med dess mål - vilket i sin tur innebär att målet uppnås mer effektivt. Därtill betraktas en målrational handling som mer rationell än en värderationell handling. Affektuella och traditionella handlingar kategoriseras som icke-rationella handlingar på grund av omedvetenhet om hur handlingen hänger ihop med målet - vilket kan innebära svårigheter att nå ett uppsatt mål (ibid, s. 18ff).

3.3 Motsättning mellan individ och institution

Arbete inom bland annat hälsosektorn eller den sociala sektorn innebär att någon arbetar i en institution av varierande storlek. Därigenom är det en förutsättning att varje enskild individ som arbetar inom institutionen har kännedom om hur regelverket är utformat för att kunna sköta sina arbetsuppgifter på ett tillfredsställande vis. I detta hänseende är regler nödvändiga, inte minst vad gäller de regler som förmedlar att något inte är tillåtet - såsom exempelvis att vårdpersonal inte får inleda ett intimt förhållande med en patient. Dock är det inte alltid lika enkelt när det gäller regler som går i andra riktningen - de regler som berör god yrkesutövning. Dilemmat med sådana regler är att det inte alltid framgår tydligt vad som är rätt - till skillnad från de regler som förmedlar vad som är fel. Här måste den enskilde individen förlita sig på sin egen uppfattning av vad som anses vara

god yrkesutövning på en specifik arbetsplats och ”Den enskilde måste kunna se sin roll och bedöma sina handlingar av ett överordnat vi”, där ”vi” utgörs av andra kollegor. Emellertid är det inte alltid så att det är av godo att uttalade regler tillämpas konsekvent av hela gruppen när de inte fyller ett syfte eller inte är applicerbara på nya situationer. (Henriksen och Vetlesen, 2014, s. 30f).

3.4 Rolltagande, empati och bemötande

All kommunikation och socialt samspel mellan olika individer sker genom rolltagande, vilket innebär att vi försöker förstå dem vi kommunicerar eller samspelar med genom att föreställa oss tankar, känslor och andras definition av situationen. Vidare innebär det att föreställa sig själv utifrån den situation den andra befinner sig i - vilket liknar empati (Trost och Levin, 2011, s. 77). Inom symbolisk interaktionism handlar inte empati enbart om förstå en annan individ. ”[...] inom mera modern symbolisk interaktionism med empati mena just det att man verkligen tar den andres perspektiv, tar den andres definition av situationen; sätter sig in i den andres hela föreställningsvärld.” (ibid, s. 88). Inom flera yrkessammanhang såsom exempelvis vård och socialt arbete, är det nödvändigt med en hög nivå av empati för att på olika sätt kunna påverka och möjliggöra förändringar inom sitt arbete (ibid, s. 89f). Också viss lagstiftning har skett med bland annat empatiska motiv. Trost och Levin hänvisar bland annat till lagstiftningen för sammanboende par och menar att bakomliggande orsaker till sambolagen handlar om empatiserande som ledde till att sakkunniga ville stärka skyddet för den svagare parten (ibid, s 90ff). Henriksen och Vetlesen (2014, s. 119) menar att empati handlar om att förstå andras subjektiva verklighet, vilket är en förutsättning för att göra val och agera utifrån andra individers välbefinnande. Samtidigt upprätthålls distinktionen mellan en själv och den man känner empati med (Trost och Levin, 2011, s. 108). Således handlar inte empati om att överta en annans upplevelser och känslor - empati handlar om att *bemöta* andras upplevelser och känslor, samt på vilket sätt bemötandet ser ut (ibid, s. 106).

Eftersom uppsatsen syftar till att beskriva LSS-medarbetares upplevelser av att bemöta äldre brukare och samtidigt förhålla sig till lagar och riktlinjer, kan Webers diskussion om byråkrati och social handling anses utgöra applicerbara förklaringsmodeller till hur medarbetare beskriver att de förhåller sig till och praktiskt hanterar regelverket. Då bemötande av brukare är den andra centrala aspekten, är även Trost och Levins diskussion om symbolisk interaktionism och social interaktion, relevant i detta hänseende. Därutöver tillämpar Weber ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv där individens subjektiva mening är betydande för hur han eller hon utför en social handling. Att

tillämpa begreppet social handling bidrar således till en större förståelse både för medarbetares upplevelser av att bemöta äldre brukare *och* deras upplevelser av att *samtidigt* praktiskt hantera lagar och riktlinjer.

4 Metod

I detta avsnitt kommer den metodologiska ansatsen presenteras och motiveras. Därtill kommer det redogöras för tillvägagångssättet vid den kommande datainsamlingen samt vilket material som använts för detta ändamål. Därefter kommer det redogöras för hur det insamlade materialet sammanställts och analyserats. Slutligen kommer validitet, reliabilitet samt etiska överväganden presenteras.

4.1 Ansats

Det insamlade materialet har analyserats utifrån en hermeneutisk ansats genom vilken texter som genererats från transkriberade intervjuer har tolkats. Eftersom fokus ligger på ett specifikt gruppboende, hade en fallstudie kunnat betraktas som en lämplig metod. Emellertid kan det vara problematiskt att avgöra vilken data som ska innefattas i fallstudien (Denscombe, 2018, s. 98).

Under urvalsprocessen valdes exempelvis nattpersonal bort då de inte bemöter de boende i samma utsträckning som övriga personalen och därmed antagligen skulle ge en annorlunda beskrivning av hur de upplever bemötande gentemot de boende. Då nattpersonalen ingår som en viktig del av personalstyrkan på boendet, skulle det vid en fallstudie antingen innebära att en hel kategori med medarbetare inom fallet inte ingick i studien, eller att en kategori medarbetare vars upplevelser inte är relevanta för syftet, ingick i studien. Av denna anledning har jag valt att inte göra en fallstudie.

Inom den hermeneutiska traditionen finns en föreställning att språket förmedlar verkligheten till oss och att språkanvändning gör att enskilda människor blir mer framträdande som individer (Vikström, 2011, s. 58). Eftersom fokus framförallt ligger på LSS-medarbetarnas individuella upplevelser av sin verklighet - i detta fall bemötande, kan därmed hermeneutiken betraktas som en lämplig metodologisk ansats. Vidare är förförståelse något som betonas inom hermeneutiken, eftersom det krävs vissa förkunskaper för att överhuvudtaget kunna tolka och förstå en text (ibid, s. 21). Då jag har en viss inblick i gruppboendet har jag samtidigt en viss kännedom om vad som åsyftas i de olika intervjuerna. Därutöver har jag också delvis kunskap om de enskilda medarbetarnas språkbruk och sätt att uttrycka sig - vilket underlättade vid tolkningen av de transkriberade texterna. Den hermeneutiska ansatsen har avgränsats till dubbel hermeneutik, vilket är användbart när något som redan är tolkat av någon annan ska tolkas, samtidigt som tolkningen ska ske genom vetenskapliga

teorier och begrepp (Gilje och Grimen, 2007, s. 177f). För att konkretisera hur det insamlade materialet tolkats enligt en dubbel hermeneutik, baseras samtliga källor på ord eller beskrivningar som i olika hänseenden formats genom tolkningar. Arbetsgivarens riktlinjer innehåller de tolkningar arbetsgivaren gjort av lagstiftningen, där medarbetarna i sin tur tolkat arbetsgivarens riktlinjer på olika sätt. Därtill bygger medarbetarnas beskrivning av bemötande till stor del på hur de tolkar brukarnas gester och kroppsspråk. Därefter har allt detta tolkats utifrån ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv, vilket varit ett lämpligt teoretiskt utgångsläge eftersom en central del inom den symboliska interaktionismen handlar om tolkningar av gester och kroppsspråk vid social interaktion (Trost och Levin, 2011, s. 20). ”Samhällsforskare måste med andra ord förhålla sig till en värld som redan är tolkad av de sociala aktörerna själva.” (Gilje och Grimen, 2007, s. 177f).

4.2 Material

Den empiriska datan samlades in genom semistrukturerade intervjuer med fem medarbetare på ett kommunalt gruppboende inom LSS. Varje intervju pågick under 45 minuter och spelades in med ljudupptagning samtidigt som det skrevs minnesanteckningar. Intervjuerna ljudinspelades eftersom denna metod har fördelen att det som sägs dokumenteras ordagrant - varför ljudupptagning kan betraktas som ett nästintill fullkomligt sätt att dokumentera (Denscombe, 2018, s. 285). Dock fångas exempelvis inte kontextuella faktorer upp i en ljudupptagning (ibid). Således gjordes även skriftliga kortare anteckningar under intervjuerna för att snabbare kunna skapa en överblick om eventuella återkommande begrepp eller specifika faktorer. Därefter transkriberades intervjuerna i sin helhet, vilket är nödvändigt vid sökning efter underförstådda innebörder eller underliggande strukturer (ibid). Eftersom intervjuaren förmodades generera svar relaterade till de två teman som nämnts tidigare; bemötande och hur LSS tillämpas praktiskt, var det således en förutsättning att transkribera intervjuerna i så stor omfattning som möjligt.

4.3 Urval

De fem informanter som medverkat i intervjuerna, har tillfrågats om de varit villiga att delta i undersökningen på basis av ett subjektivt urval. Denna urvalsmetod innebär att några enstaka personer valts ut eftersom de bedömts ha privilegierade och relevanta kunskaper om det som skulle undersökas (Denscombe, 2018, s. 67). Eftersom de medarbetare som deltagit har arbetat med äldre intellektuellt funktionsnedsatta personer i flera år, är det således möjligt att anta att de uppfyller de nämnda kriterierna. Ytterligare en aspekt som är karakteristiskt inom subjektivt urval är att den som

genomför undersökningen redan på förhand har viss inblick och förkunskap om det som ska undersökas, eftersom det ökar sannolikheten att urvalet består av personer som kan bidra med värdefull information (ibid, s. 68). Också detta överensstämmer med hur urvalsprocessen sett ut inför den här undersökningen. Då det redan innan undersökningen fanns en viss inblick i gruppboendet, fanns därigenom även en viss kännedom om den personal som arbetar där. Denna kännedom bestod bland annat om vetskap om antal år de i personalen arbetat på boendet, vilka arbetsuppgifter de har, ungefärlig ålder samt vilka personer som bor på boendet.

Urvalet som gjordes baserat på hur länge personalen arbetat på boendet gjordes med en bakomliggande intention att få ett varierat urval gällande antal år informanten arbetat på boendet, där den kortaste perioden inte fick understiga ett år. Anledningen till att de som ingick i urvalet måste ha arbetat minst ett år, beror på att jag gjorde bedömningen att det troligen är svårt att få tillräckligt god kännedom om arbetsplatsen och de boende under kortare tid än så. Vad gäller variationen i antal år informanterna arbetat på gruppboendet, har den som arbetat kortast tid arbetat drygt ett år, medan den som arbetat längst tid har arbetat omkring trettio år på boendet. Således föreligger också en variation i medarbetarnas åldrar. Såväl variationen i ålder som anställningstid på boendet kan betraktas som en fördel eftersom urvalsgruppen inte blir alltför homogen och informanterna kan bidra med mer varierande infallsvinklar. När ett urval sker genom ett subjektivt urval är det möjligt att i viss utsträckning skapa ett representativt urval genom att exempelvis inkludera olika åldersgrupper (ibid). Emellertid har jag i största möjliga mån eftersträvat att det inte ska vara för stor variation mellan informanternas arbetsuppgifter, då bedömningen gjordes att detta eventuellt skulle kunna leda till ett missvisande resultat. Därmed ingår inte personal som arbetar nattskift i urvalet. Detta val gjordes med hänsyn till det faktum att nattpersonalen inte utövar ett lika aktivt bemötande av brukarna som den personal som arbetar dag- och kvällstid.

Möjliga brister som tagits i beaktande vad gäller urvalet, är att urvalsramen från början var relativt liten - något som i sin tur reducerade antalet tilltänkta informanter att välja mellan. Därtill har det inte varit möjligt med en jämlik könsfördelning bland informanterna, eftersom det enbart arbetar kvinnor på gruppboendet. Vidare har urvalet i största möjliga mån gjorts baserat på de erfarenheter och kunskaper informanterna har. Här har jag dock haft i beaktande att det vid den tillämpade urvalsmetoden kan föreligga en risk att valen skett genom en omedveten påverkan av olika faktorer - såsom exempelvis personkemi, värderingar eller liknande. På ett medvetet plan har dock urvalet skett genom vilken relevans de olika medarbetarnas kunskaper bedömts ha för undersökningen.

4.4 Analytiskt tillvägagångssätt

Det analytiska förfarandet har tillämpats genom en hermeneutisk ansats, som utgått från dubbel hermeneutik. Detta innebär att datamaterialet tolkats och analyserats såväl utifrån det informanterna sagt som de teorier och begrepp som tidigare presenterats. För att upprätthålla en god och tydlig struktur, formulerades intervjufrågorna för att möjliggöra en tematisering av svaren med de respektive teman som framträtt i tidigare forskning om den praktiska tillämpningen av LSS och bemötande. Vidare har analysprocessen delvis bestått i att urskilja dessa teman vid transkribering och sedermera tolkning av texterna, vilket lett till en tematisk sammanställning av intervjutexterna. Därtill har analysen också bestått i att både under och efter sammanställningen av texterna, tolka det som sagts så att tematiseringen av resultatet skulle bli analogt med på det sätt vilket de olika teorierna och begreppen tematiserats för att underlätta inför den slutliga delen i analysen där resultatet jämförts med de teorier som härrör från den symboliska interaktionismen.

4.5 Validitet och reliabilitet

Det kan i vissa hänseenden vara problematiskt att mäta validiteten och reliabiliteten i en kvalitativ undersökning, eftersom sättet att mäta trovärdighet och tillförlitlighet är lättare att tillämpa vid kvantitativa studier (Denscombe, 2018, s. 419ff). Genom att lägga ner mycket tid på observationer av eller intervjuer med ett fåtal personer, ökar möjligheten att få bättre kännedom om dem (David och Sutton, 2016, s. 33). Omfattningen av intervjuerna kan troligen inte enskilt betraktas som tillräcklig för att lära känna informanterna, men eftersom jag redan hade kännedom om vilka de var sedan innan torde detta ökat sannolikheten för att datan som genererats från intervjuerna överensstämmer med det som ska studeras. Eftersom intern validitet handlar om hur väl data överensstämmer med verkligheten (ibid), kan den interna validiteten därigenom anses vara uppnådd. Emellertid är det svårare att påvisa generaliserbarhet av det som undersökts på ett större antal individer på grund av att det empiriska underlaget är såpass litet - således kan inte den externa validiteten inte anses vara uppnådd. Nackdelen med att begränsa sig till ett litet antal personer är att den externa validiteten samtidigt reduceras (ibid). Vad gäller reliabiliteten, kan semistrukturerade frågor minska chansen att generera liknande svar om frågorna är alltför flexibelt utformade (ibid). För att stävja detta har intervjufrågorna utformats med intentionen att de genererade svaren ska kunna delas in tematiskt utifrån det informanterna beskrivit om bemötande respektive lagstiftningen. Under tredje intervjun var det möjligt att urskilja ett mönster i svaren som även återkopplade till de två teman som tidigare nämnts. När ny data snarare bekräftar befintlig data än

att tillföra ytterligare information, har teoretisk mättnad uppstått (Denscombe, 2018, s. 159). Då samtliga fem intervjuer var genomförda uppvisade svaren samma mönster, varför det var möjligt att anta att ingen ny information av relevans för undersökningen skulle tillkomma. Således är det också möjligt att anta att teoretisk mättnad uppstått. Därtill kan en tillräckligt hög reliabilitet anses vara uppnådd eftersom det finns ett mönster i intervju svaren som naturligt återkopplar till det som ska undersökas, vilket påvisar att om fler intervjuer genomförts hade de troligen genererat liknande svar. Emellertid menar Denscombe att det vid kvalitativa studier endast är möjligt att anta att en studie skulle leda till samma resultat och slutsats om någon annan upprepade den. Därmed fordrar det att metod och förfarandet vid analys återges med en tydlig beskrivning (ibid, s. 421). Med detta i beaktande har det metodologiska samt analytiska tillvägagångssättet redogjorts för så transparent som möjligt.

4.6 Etiska överväganden

Det finns fyra forskningsetiska principer; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet). För att säkerställa att samtliga etiska riktlinjer uppfyllts, har jag lämnat ett informationsbrev till personalen på gruppboendet. Gällande informationskravet förmedlas i informationsbrevet vad som ska undersökas, samt syftet med undersökningen och i vilket hänseende medarbetarna på gruppboendet antas kunna bidra till undersökningens empiriska underlag. Därtill finns information om att deltagandet är frivilligt och även kan avbrytas utan att detta behöver motiveras. Vidare innehåller informationsbrevet uppgifter om lärosäte, institution samt mina och handledarens kontaktuppgifter. Således kan informationskravet anses vara uppfyllt då: ”Forskaren ska informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningsuppgiftens syfte. [...] Forskaren ska informera uppgiftslämnare och undersökningsdeltagare om deras uppgift i projektet och vilka villkor som gäller för deras deltagande. De skall därvid upplysas om att deltagandet är frivilligt och att de har rätt att avbryta sin medverkan.” (Vetenskapsrådet, s. 7). Vad gäller kravet på samtycke skriver Vetenskapsrådet (2002, s. 9) följande: ”Deltagare i en undersökning har rätt att själva bestämma över sin medverkan.” I informationsbrevet står det att uppgiftslämnarnas samtycke behövs för att intervjuerna ska vara möjliga att genomföra, varför samtyckeskravet också kan anses vara uppfyllt. Därutöver står det att de uppgifter informanterna lämnar kommer behandlas konfidentiellt samt att de medverkande kommer avidentifieras genom att uppgifter om dem eller det som sägs under intervjuerna inte kommer avslöja vilken arbetsplats eller medarbetare det rör sig om. Vidare står det också att materialet från intervjuerna kommer hanteras och förvaras säkert och att det endast är jag - samt vid

begäran handledare och examinator, som kommer ha tillgång till det. Beträffande konfidentialitetskravet skriver Vetenskapsrådet (s. 12) såhär: ”Uppgifter om alla i en undersökning ingående personer skall ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna ska förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem.” För att upprätthålla konfidentialiteten har samtliga medarbetare fått fingerade namn. Av samma skäl innehåller inte intervjuerna namn på arbetsgivare eller ort. Därtill har arbetsgivarens riktlinjer som redogörs för i resultatet också avidentifierats. I enlighet med det som förmedlas i informationsbrevet, kan därigenom även kravet på konfidentialitet anses vara uppfyllt. Slutligen innebär nyttjandekravet att: ”Uppgifter om enskilda, insamlade för forskningsändamål, får inte användas eller utlånas för kommersiellt bruk eller andra icke-vetenskapliga syften.” (Ibid, s. 14). Då detta förmedlas i informationsbrevet kan således nyttjandekravet anses vara uppfyllt. Vidare kan den tidigare nämnda information som förmedlar att inga obehöriga kommer ha åtkomst till uppgifterna, såväl anses uppfylla konfidentialitets- och nyttjandekravet. Precis innan intervjuerna ägde rum informerades de medverkande muntligt om samtliga etiska principer. Detta syftade till att ge informanterna möjlighet att fråga om eventuella oklarheter i informationsbrevet och därigenom säkerställa att de verkligen var införstådda med innebörden av den information som sedan tidigare förmedlats skriftligt.

De transkriberade texterna har under analysen sammanställts genom de två olika teman som varit framträdande i tidigare forskning; hur LSS tillämpas i praktiken och bemötande. Under analysprocessen har det framträtt två underliggande teman inom bemötande, där bemötandet enligt medarbetarnas beskrivningar kategoriserats som *rutinmässigt* och *en utmaning*. Samtliga teman kommer presenteras ingående i resultat- och analysavsnittet.

5 Resultat och analys

Nedan presenteras resultatet som framförallt härrör från primära källor; de fem intervjuerna med personal på gruppboendet, samt sekundärdata som härrör från arbetsgivarens policydokument. Eftersom medarbetarna bland annat nämner genomförandeplan och olika värdeord som återfinns i arbetsgivarens policy och riktlinjer, bedömdes detta ha relevans att användas som en sekundär källa så att det blir lättare att förhålla sig till det som sägs i intervjuerna. I resultatet presenteras även analysen av intervjuerna och arbetsgivarens riktlinjer. Under analysprocessen har texterna från datainsamlingen först tolkats, och har därefter tolkats utifrån de teorier och begrepp som härrör från den symboliska interaktionismen. För att kunna applicera Webers teorier om byråkratisering och

social handling, motsvarar arbetsgivaren en byråkratisk organisation och arbetsgivarens riktlinjer motsvarar ett auktoritärt regelverk. Därtill utgår de olika handlingstyperna från arbetsgivarens perspektiv - vilket i detta fall innebär att en medarbetares målsättning att arbeta utifrån arbetsgivarens riktlinjer, kategoriseras som en målrationell handling.

5.1 Arbetsgivarens riktlinjer

Inledningsvis i riktlinjerna står det att det arbete som utförs under arbetsgivarens ansvar är reglerat genom styrdokument samt lagstiftning, och att arbetsgivarens riktlinjer främst är av vägledande och till lagstiftningen kompletterande karaktär. Det grundläggande lagrum som reglerar arbetsgivarens ansvar är socialtjänstlagen (2001:453) SoL, vilket innebär att enskilda personer ska garanteras en skälig levnadsnivå. Gällande riktlinjerna syftar de till att generera en helhetsbild vid biståndsbedömningar. Därutöver uttrycker riktlinjerna vilken sorts hjälp och stöd som kan vara lämpligt för funktionsnedsatta och/eller äldre personer. Bland de exempel på de aktuella lagrum som anges finns bland annat Förvaltningslagen (1986:223) och Offentlighets- och sekretesslagen (2009: 400). Dock nämns inte LSS-lagstiftningen. Vad gäller livet som äldre finns en genomgående vision ”Att leva ett gott liv”. Beträffande värdegrunden baseras den på följande begrepp; ”trygghet, respekt för den enskildes integritet, värdigt bemötande av den enskilde, inflytande, kontinuitet, tillgänglighet, jämlikhet och delaktighet.” Ytterligare en punkt arbetsgivaren beskriver som viktig är ”en god hushållning med tillgängliga resurser”. (Anonym, 2018).

Vad gäller riktlinjerna för äldreomsorgen hänvisar arbetsgivaren till 5 kap. 4 § SoL som uttrycker att äldre personer ska leva med välbefinnande och värdighet. Hur ett liv som äldre skulle kunna se ut enligt dessa premisser har konkretiserats genom de värdebegrepp som nämnts. Exempelvis beskrivs att målen för äldre personer är att ha ett aktivt liv med vardagligt inflytande, att få åldras tryggt och oberoende, att bemötas respektfullt samt ha möjlighet till god omsorg. Om ett vård- och omsorgsbehov föreligger, ska vården och omsorgen utformas tillsammans med den äldre i så stor utsträckning som det går för att främja möjligheten att leva självständigt. Då en enskild person inte självständigt kan ansvara för sitt liv ska en biståndsbedömning göras för att utreda på vilket sätt personen kan garanteras en skälig levnadsnivå. Vidare kan det variera mellan olika personer hur en sådan bedömning går till eftersom det inte finns en exakt definition för vad skälig levnadsnivå innebär. När det finns flera likvärdiga stödinsatser ska det billigaste alternativet väljas, och om personen själv eller på annat sätt kan tillgodose ett behov, föreligger enligt 4 kap. 1 § SoL ingen rätt till insats. Då en insats beviljats ska en genomförandeplan utformas med den som blivit beviljas

insatsen, och i genomförandeplanen ska det även vara tydligt att personen varit delaktig. I en genomförandeplan ska det tydligt framgå hur beviljade insatser ska utföras praktiskt. Utgångsläget för utformningen av genomförandeplanen är att det ska ske med respekt för personens integritet och självbestämmande. Syftet med planen är främst att den på ett strukturerat och tydligt sätt ska förmedla såväl för den det berör som personal ”vad som ska göras, vem som ska göra vad, när och hur”. (Anonym, 2018).

5.2 Intervjuer med medarbetare

Intervjuerna presenteras först utifrån temat *den praktiska tillämpningen av LSS-lagen* och avslutas med att presentera resultatet från temat *bemötande* som delats in i två underliggande kategorier där bemötandet beskrivs som antingen *rutinmässigt* eller *en utmaning*. Inom respektive tema har allt som är relevant för undersökningen sammanfattats. I enlighet med konfidentialitetskravet har avidentifiering skett genom att medarbetarna fått fingerade namn.

5.2.1 Tema: den praktiska tillämpningen av lagstiftning och riktlinjer

Enligt alla medarbetare utom en, har arbetsgivaren tydliga riktlinjer. Dock är alla - om än i varierande utsträckning - överens om att riktlinjerna inte alltid fungerar så bra i praktiken. Lena som har arbetat länge på boendet säger att det inte är helt tydligt hur arbetsgivarens riktlinjer ska tillämpas på arbetsplatsen. Enligt henne har personalen i nuläget endast styrkort och genomförandeplan att förhålla sig till och se till att det som förmedlas genom styrkorten och genomförandeplanen efterlevs på gruppboendet. Om arbetsgivarens riktlinjer säger Lena såhär:

” Ja skulle nog inte tycka att det är jättetydligt. Utan att jaa, det är mera vi själva som lägger upp arbetet. Sen finns det ju...styrkort och sånt då och ledord och såna saker. Men kanske inte just i det praktiska arbetet, hur det ska gå till. Utan det är nog mera vi på boendet som lägger upp det. [...-...] Funkar praktiskt? [...] Ja, det är väl dom genomförandeplaner vi har idag...att biståndsbedömaren har jaa, kollat vad det är för nånting, och då kommer det stå i din genomförandeplan vad det är du ska ha hjälp med. Nu är det ju så att dom här besluten...[paus]...vet jag inte riktigt om vi har...på alla faktiskt. Och dom är ju, dom är ju ganska...dom är ju inte så detaljerade, utan det är ett beslut man fått på att man ska bo i en gruppboestad. Och sen så står det inte riktigt vad man ska få hjälp med, utan det är ju det vi jobbar fram själva sen när vi gör våra genomförandeplaner. Dom gör ju vi själva. Och tillsammans med boende i de fall dom kan va med och...och göra det.” (Lena)

Lena upplever att det oftast fungerar bra att arbeta fram en genomförandeplan, men tycker att arbetsgivarens riktlinjer bör bli tydligare än vad de är idag. Hon säger att även om det finns vissa utmaningar med att de boende har stora omsorgsbehov både på grund av att de är äldre och har en

funktionsnedsättning, så tror hon att de boende har det bättre än de som bor på ett äldreboende eftersom ett gruppboende har större personaltäthet. Således tror hon inte att åldrande hos de boende nödvändigtvis behöver innebära fler utmaningar än åldrande hos personer utan funktionsnedsättning.

Det kan urskiljas vissa motsägelser i Lenas beskrivning; dels säger hon att riktlinjerna inte är helt tydliga, men återger en beskrivning som antyder att hon inte har några svårigheter att praktiskt tillämpa riktlinjerna. Hon nämner genomförandeplaner och antyder en strävan att utforma dessa med brukarnas delaktighet - både genomförandeplaner och brukares delaktighet är något som nämns i de riktlinjer som presenterats tidigare. Därtill tycks hon inte reflektera över det praktiska förfarandet, utan det verkar mest göras rutinmässigt. Det framgår inte heller tydligt om hon är nöjd med vad det praktiska arbetet hittills resulterat i - vilket troligen hänger ihop med att hon tycks vara en person som handlar mycket enligt rutiner och därigenom inte heller reflekterar över resultatet av sina handlingar. Här kan Webers diskussion om olika handlingstyper bidra med en mer djupgående förståelse för det Lena förmedlar. Enligt Weber innebär ett traditionellt handlande att individen ständigt utför handlingar enligt samma mönster utan någon eftertanke. Eftersom handlingarna inte ges någon eftertanke, finns därmed heller ingen medvetenhet om hur handlingarna hänger ihop med målen. Detta skulle kunna förklara varför Lena inte tycks ha några problem att praktiskt genomföra arbetsuppgifter som innehåller riktlinjer från arbetsgivaren trots att hon inte upplever att dessa är helt tydliga.

Pia har lång erfarenhet av att arbeta med äldre intellektuellt funktionsnedsatta, men har endast arbetat drygt ett år på det här gruppboendet. Även om hon upplever att arbetsgivaren har tydliga riktlinjer, är hon den som verkar uppleva riktlinjerna som minst tydliga bland dem som beskriver arbetsgivarens riktlinjer som tydliga. Om arbetsgivarens riktlinjer säger Pia:

”Ja dom har ju ganska tydliga riktlinjer, men samtidigt så... ja, jag vet inte om dom alltid är tänkta utefter all typ av... eh vad ska man säga... boende. Utan ibland kan jag ju liksom få för sig att, hmm hur tänkte dom här? Det här går ju inte att genomföra på... dom här vi jobbar med här. Så att visst riktlinjerna det är bra att de finns, men det kanske inte är alltid att det är helt genomtänkt. [...- ...]Egentligen så kanske man skulle behöva vara tre per pass när man jobbar för att alla ska få det som står i riktlinjerna att dom bör få. Det är ju inget som står att dom ska, utan att dom bör få. Ja men har man då... om man säger som idag då är vi två som jobbar och ska vi ut och har tre i rullstol och vi är två i personalen... eh, nej, då fungerar det inte.” (Pia)

Rent generellt tycker Pia att det fungerar bra att tillämpa riktlinjerna på arbetsplatsen så länge det handlar om rutiner, men inte då det handlar om att hitta på något utöver det vanliga med de boende. Framförallt menar Pia att det behövs större personaltäthet för att personalen ska ha möjlighet att göra mer än det rutinmässiga, vilket beror på att de boendes omsorgsbehov kräver mycket tid både på grund av deras funktionsnedsättning och att de dessutom är äldre. Pia säger också att sådant som de boende ser som något utöver det vanliga, är det andra betraktar som ”normalt”. Hon menar att mycket av det som står i riktlinjerna inte alltid är möjliga att genomföra praktiskt på grund av detta:

”[...] det här åka på till stan, ja men det är normalt, det är nånting man gör normalt. Men här blir det inte normalt, för här blir det sån himla planering med allting. Och den logistiken är det sällan man får ihop. Och det är ju samtidigt säger ju riktlinjerna att dom ska, eller bör ha...men ja det är svårt att få det där att funka.” (Pia)

För att riktlinjerna ska fungera på alla boenden, ska de vara ännu tydligare så att de inte kan tolkas på olika sätt:

”[...] nu är det nästan som att det blir en tolkningsfråga. Hur jag tolkar och hur arbetsgivaren tolkar det. För det kan vara samma mening vi läser, men för oss kan det vara olika tolkningar, betyda olika saker. Det är det jag menar med att det känns lite luddigt. Det är mycket bör, bör. Jaa men vad är bör då? Riktlinjerna i sig är bra fast dom är luddiga. Men om man säger att dom boende bör ha ett så normaliserat liv som möjligt blir min tolkning när jag läser riktlinjerna att det är att det är sånt som dom ska ha, och för mig är ju det en självklarhet. För jag tror ju att...dom som bestämmer, om dom säger eller skriver bör då kommer dom undan med mycket mycket mera än om dom skulle säga ska. Det är lättare om det står ska, för då vet vi att såhär ska det va.” (Pia)

Inledningsvis kan Pias beskrivningar tolkas som att hon reflekterar mycket över både det som står i riktlinjerna och hur det kan vara praktiskt möjligt att genomföra dessa. Hon upplever att riktlinjerna är bra och ganska tydliga, men antyder att de är för generellt utformade och diffust formulerade och därmed svåra tillämpa praktiskt på det här boendet. Pia verkar ha som målsättning att kunna tillämpa riktlinjerna i praktiken för att kunna erbjuda de boende något utöver de vanliga rutinerna. Eftersom hennes beskrivningar handlar om en vilja att förbättra för de boende, kan det tolkas som att hon värdesätter målet att erbjuda de boende förbättringar i deras vardag, högre än målet att efterleva arbetsgivarens riktlinjer. Hennes strävan att praktiskt kunna tillämpa riktlinjerna kan förklaras med att hon upplever att de är bra och att det skulle gynna de boende om riktlinjerna var praktiskt genomförbara. Med stöd av Webers teori om social handling, kan Pias beskrivningar tolkas som att hon har ett värderationellt sätt att agera, eftersom hon tycks anpassa sina handlingar

utifrån det hon värderar högst - vilket i det här fallet är de boende. Vidare tycks hennes målsättning vara att förbättra för de boende - oavsett vilken målsättning arbetsgivaren har.

Sara är en av dem som har arbetat lite kortare tid på boendet, men upplever att hon hunnit få god inblick i arbetsplatsen och god kännedom om de olika boende. Hon har sedan innan lång erfarenhet av liknande arbetsuppgifter på ett annat boende och har således goda kunskaper generellt vad gäller liknande arbetsuppgifter. Sara upplever riktlinjerna som tydliga, men samtidigt beskriver att det inte alltid fungerar praktiskt:

” Ja alltså om vi då ska gå efter alla våra, vad heter det nu? Alla våra ord...dom här, ansvar, respekt, kundfokus...[paus]. Framtidstro, mod, kundfokus, ansvar och respekt. [...] Jag kan uppleva att det är tydligt via dokument som vi kan få och läsa, och våra...våra riktlinjer som vi ska gå efter. Sen om jag tycker att det följs alltid...vet jag inte om jag kan...tycka. (Sara)

Enligt Sara tillämpas riktlinjerna främst genom att utgå från värdebegreppet kundfokus, som för henne innebär att hon strävar efter att se till varje individs behov. Dock upplever Sara att det handlar väldigt mycket om att tillgodose basala behov eftersom brukarna är äldre, men utifrån hur hon tolkar arbetsgivarens värdebegrepp så ska de boende kunna erbjudas mer än så. Vidare uppger hon att hon vet att flera boende har behov av att få hitta på saker utöver de vanliga rutinerna såsom att åka på utflykt eller bara ta en promenad, men detta fordrar ofta en extra personal - något arbetsgivaren inte vill bekosta. Sara menar att detta gör det svårt att fullt ut tillämpa de värdebegrepp som ingår i arbetsgivarens riktlinjer.

Saras beskrivning förmedlar inte helt tydligt vad Sara har som främsta målsättning. Hon verkar reflektera mycket över riktlinjer och värdebegrepp, och tycks också eftersträva att de ska vara möjliga att genomföra praktiskt. Under intervjun uppstod flera stunder av tystnad där Sara verkligen funderade innan hon besvarade en fråga - vilket kan handla om både eftertanke och osäkerhet, där osäkerhet i sin tur kan innebära ett affektuellt handlingsmönster enligt Webers definition. Dock vill hon i likhet med Pia erbjuda de boende något utöver de vanliga rutinerna, och tycks därmed värdera brukarnas välmående främst. Också det faktum att hon känner till riktlinjerna och upplever att de är tydliga, samtidigt som hon förmedlar osäkerhet när hon beskriver dem, kan tolkas som att hon inte lägger ett stort värde i att sätta sig in i riktlinjerna eftersom hon lägger ett högre värde i att ge brukarna en god omvårdnad. Således kan hennes handlingsmönster bäst beskrivas som värderationellt utifrån Webers beskrivning av handlingar som styrs av en individs värderingar, och

där själva målet blir sekundärt. Emellertid menar Weber att detta förutsätter att individen ser kopplingen mellan handlingen och målet. Här är Webers diskussion om subjektiv mening intressant, eftersom det skulle kunna förklara Saras handlingsmönster genom hennes subjektiva mening av målsättningen. Eftersom hon har tätare kontakt med de boende än med arbetsgivaren, är det troligt att hennes subjektiva mening leder till en målsättning som utgår från de boende istället för en målsättning som utgår från arbetsgivaren. Detta kan också förklara hennes osäkerhet under intervjun. Enligt Webers diskussion om att en byråkratisk organisation fordrar lojalitet från dem som arbetar inom organisationen, skulle Saras osäkerhet kunna bero på en lojalitetskonflikt gentemot de boende och arbetsgivaren.

Malin har arbetat många år på gruppboendet och arbetade tidigare inom en liknande verksamhet. Även Malin upplever att arbetsgivaren har tydliga riktlinjer, och att det är positivt att de förmedlar att de boende bör ha ett bra liv. Dock upplever hon inte att riktlinjerna fungerar lika bra i praktisk bemärkelse:

”Det finns ju klara och tydliga riktlinjer och mål. Sen vet jag inte alltid är så bra som det låter. Dom kanske behöver mycket mera än bara omsorg... ja aktiviteter och såna saker. Visst tycker jag nog att det är ganska bra här. För om man tänker, dom här är ju också ganska gamla om man jämför dom på åldringsvården... dom lyder ju under en helt annan lag. Här är ju större personaltäthet och en mindre grupp och ja så att. Tror våra damer har det bra. Sen kan väl allting bli bättre, men jämförelsevis så.”
(Malin)

En sak Malin tror skulle behövas för att de boende skulle få det bättre, är mer egentid, att personalen har mer tid för varje enskild boende - vilket de inte har idag. Hon menar att även om hon tror att de boende har det bättre på gruppboendet än om de bott på ett äldreboende, borde de ha det ännu bättre eftersom de bor på ett gruppboende på grund av sin funktionsnedsättning och därmed borde ha fler förmåner. Även om Malin mestadels är positivt inställd till arbetsgivarens riktlinjer, menar hon att det samtidigt kan bli problematiskt då det handlar om brukare som vägrar äta eller dricka:

”Det känns ibland som att dom ska hållas vid liv till vilket pris som helst, men hur respektfullt är det?” (Malin)

Även Malins handlingsmönster kan beskrivas som värderationellt eftersom hon i likhet med framförallt Pia, men även Sara, främst verkar eftersträva att kunna erbjuda brukarna en god omvårdnad. Därtill tycks även Malin reflektera mycket över både riktlinjer och det praktiska genomförandet - vilket också är förenligt med Webers definition av ett värderationellt handlande.

Ytterligare en medarbetare som beskriver ett handlingsmönster som kan definieras som värderationellt är Linda vars beskrivningar nedan präglas av eftertänksamhet om riktlinjer och hur de kan bli tydligare för att de boende ska få en bättre tillvaro - vilket kan tolkas som att hon utgår från de boendes bästa.

Linda har arbetat länge på gruppboendet, och har en viss erfarenhet av liknande arbetsuppgifter sedan innan. Hon upplever att arbetsgivarens riktlinjer är tydliga, och nämner de olika värdebegreppen såsom respekt, mod, framtidstro och kundfokus som hon tycker är bra begrepp, eftersom de *symboliserar* något som är viktigt för henne själv. Emellertid säger Linda också att det framförallt är personalen på gruppboendet som har ansvar för att riktlinjerna tillämpas praktiskt både vad gäller utformningen av genomförandeplan, och att se till att det som står i genomförandeplanen efterlevs i de dagliga rutinerna. Därutöver är det endast personalen som ansvarar för att göra uppföljningar om hur det fungerat för olika boende med deras genomförandeplaner. Ytterligare en aspekt Linda beskriver som problematiskt med riktlinjerna är att de betonar respekt, men att sättet hon och hennes kollegor arbetar på gentemot vissa boende strider mot just respekten:

” Att visa respekt är ju jätteviktigt kan jag tycka. Det kan va ett svårt avvägande just för att dom är äldre här...men vi måste så att säga ge dom möjlighet till att få ett värdigt avslut. När det visar sig att dom inte orkar längre, dom ska ha det så bra som möjligt. Vill dom inte äta, vill dom inte det...då ska dom inte det. För om man tänker sig ett äldreboende...nu har inte jag jobbat på ett äldreboende, men där har jag förstått att man respekterar dom när dom inte vill längre. Då får dom tacka för sig. Här är det ju inte så, vi har ju lite det här att vi ska se till att dom orkar oavsett om dom kanske...vi har ju lite på oss på det där viset kan jag ju tycka med att dom ska ha sin medicin, dom ska äta sitt och dom ska dricka.” (Linda)

Avslutningsvis säger Linda att även om hon upplever att arbetsgivaren har bra riktlinjer som är tydligt formulerade inte minst vad gäller de olika värdebegreppen, så kan riktlinjerna bli ännu tydligare. Hon beskriver att riktlinjerna förmedlar vad som bör göras, istället för vad som ska göras - vilket leder till att det i vissa situationer blir otydligt hur riktlinjerna ska tolkas:

” Ett ord som man helst skulle vilja ha bort, det är bör. För att man ska inte säga eller skriva att den här boende eller kunden bör få göra det eller det. Det ska heta ska, eller ska inte. Det tycket jag...det är väl någonting man har reagerat på ibland. Och det kan ju va så med vissa saker hos en boende att man bör göra på ett sätt...bör, vad innebär det? Då tolkar jag det som att jaja, man kan göra si eller så. Kommer det riktlinjer uppifrån om ett boende, så tycker jag inte dom ska säga bör. Då ska dom säga ska eller ska inte. Det här gäller. Då kan man ju också säga, du bör inte mata den här boende. Jaha då kan jag säga: ska jag eller ska jag inte?” (Linda)

Sammanfattningsvis verkar alla medarbetare utom en, agera utifrån ett värderationellt handlingsmönster. Weber menar att olika sociala handlingar skapas genom att individen utgår från sin subjektiva mening av andras beteenden. Vidare beskriver Weber att värderationella handlingar förutsätter reflekterande individer som är medvetna om att målsättning och handling hänger ihop. Samtliga medarbetare som beskrivit ett reflekterande förhållningssätt till såväl riktlinjer som hur det praktiska genomförandet ska se ut, kan på ett omedvetet plan ha formats av varandra i sitt handlingsmönster. Weber beskriver hur en individs subjektiva mening leder till en social handling - detta tror jag också förutsätter att individerna är reflekterande och medvetna om andras beteenden. Detta skulle i sin tur kunna förklara varför de medarbetare som beskriver ett medvetet och reflekterade förhållningssätt, också är de som tillämpar ett liknande handlingsmönster. Gällande traditionella handlingsmönster menar Weber att de kännetecknas av att individen inte reflekterar över sitt handlande och därmed handlar på det sätt han eller hon alltid gjort. Detta skulle kunna förklara varför Lena har ett annorlunda handlingsmönster - eftersom hon inte reflekterar över sina egna handlingar, reflekterar hon möjligen heller inte över sina kollegors handlingar.

Vad gäller arbetsgivarens riktlinjer, återspeglas dessa i styrkort som finns på gruppboendet. Flera medarbetare tycks ha en medvetenhet om riktlinjerna som formats av de värdebegrepp som finns på styrkorten. Weber menar att en organisations mål uppnås mest effektivt genom interna kontrollfunktioner inom organisationen. I detta fall kan styrkorten betraktas som ett kontrollerande medel från arbetsgivarens sida med syftet att uppnå målsättningarna. Om arbetsgivaren har intentionen att nå uppsatta mål är det märkligt att det inte uttrycks tydligare hur riktlinjerna ska tillämpas praktiskt. Utifrån Webers förklaringsmodell om byråkratiska organisationer, är det rimligt att anta att arbetsgivaren eftersträvar att nå uppsatta mål så effektivt som möjligt. Således kan riktlinjerna istället tolkas utifrån det som *inte* står skrivet. Enligt vad som framkommit gällande arbetsgivarens riktlinjer, nämns inte LSS bland de aktuella lagrummen trots att styrdokumentet bland annat beskriver olika sorters hjälp och stöd som kan vara lämpliga för personer med funktionsnedsättning. Däremot står det tydligt att tillgängliga resurser ska användas med god hushållning, samt att den billigaste insatsen ska väljas då det finns flera likvärdiga alternativ. Eftersom arbetsgivarens egentliga målsättning tycks skilja sig från medarbetarnas målsättning, skulle det också kunna förklara svårigheterna att praktiskt tillämpa arbetsgivarens riktlinjer. Slutligen kan arbetsgivarens riktlinjer främst sägas beskriva sådant som handlar om god yrkesutövning. Henriksen och Vetlesen beskriver sådana regler som mer svårtolkade och därmed

kan leda till motsättningar mellan individ och institution- i det här fallet mellan medarbetarna och arbetsgivaren på grund av att riktlinjerna tolkas på olika sätt.

5.2.2 Tema: bemötande - rutinmässigt

Lena är en av de medarbetare som beskriver att hon gör mycket på rutin, vilket innebär att även bemötandet gentemot de boende blir väldigt rutinmässigt. Inför eller under ett möte med en boende uppger Lena att hon inte brukar ha några särskilda reflektioner:

”Jag vet inte om jag är... tänker nåt väldigt speciellt innan jag går in till nån specifik av dom, utan... det är nog det att, jaa... jag bara gör det jag brukar göra. Jag reflekterar nog inte jättemycket på att här ska jag göra så och här ska jag göra så utan jaa. Nej, jag kan nog inte säga att jag tänker nåt speciellt.” (Lena)

Lena tror att detta skiljer sig åt mellan dem som arbetar på gruppboendet bland annat beroende på hur länge de arbetat där:

” En del har väl jobbat länge, och en del har jobbat mindre länge, så det är säkert många såna faktorer som spelar in också.” (Lena)

Lena säger också att hon inte brukar reflekterar så mycket innan hon möter en boende eftersom det inte brukar finnas något som föranleder några särskilda tankar inför ett möte:

”Nej, inte vad jag kan tänka på... komma på för att det är ju ingen som det är nåt speciellt svårt med så, att man måste tänka att man ska göra på ett speciellt sätt eller fundera på vad den är på för humör idag men nåt sånt är det ju inte.” (Lena)

Enligt Lena handlar det mycket om rutiner eftersom en stor del av arbetsuppgifterna består av att utföra praktiska göromål såsom vardaglig hygien, tvättning, handling och liknande, eller att stötta de boende som klarar mer på egen hand att genomföra detta själva. Samtidigt menar Lena att det är stor variation mellan brukarna och säger att hon bemöter de boende genom att utgå från hur varje person är:

” Jag kan ju inte bemöta alla likadant utan det blir ju utifrån deras...[paus]...nivå, eller vad man ska säga. Och det är ju väldigt stor skillnad på dom som bor här. På vad dom kan och inte kan. Så därför så blir ju bemötandet väldigt olika.”. (Lena)

Vad gäller ett gott bemötande mot de boende betonar Lena att det är viktigt att tänka på de boendes självbestämmande:

” Ja, då tycker jag att dom ska få bestämma så mycket som möjligt själv. Och bli tillfrågade om ja, det mesta som dom kan vara med och bestämma. Och då gäller det ju, ja vad man vill äta och...hur man vill ha det hemma hos sig, och vad man vill ha hjälp med...vad man vill handla för nånting. Ja, att vi i så stor mån som möjligt...att man får bestämma det mesta själv.” (Lena)

Hon upplever att vissa av de boende reagerar positivt då de får ett bemötande som är baserat på självbestämmande. Vidare säger hon att de främst handlar om de boende som har relativt god förmåga att klara av olika saker, och att den positiva responsen handlar om både konkreta saker som att någon boende säger att hon är snäll eller vill kramas. Men de boende kan även förmedla positiv respons som kan tolkas utifrån olika situationer som att de gärna vill komma ut från sin lägenhet och sitta tillsammans med andra i gemensamma utrymmen och att de verkar glada och positiva. Förutom självbestämmande tycker Lena också att det är viktigt att de boende ska bemötas utifrån de individer de är. Ett exempel på detta är att det kan finnas någon boende som i något hänseende visar positiv respons på något, men att de ändå föredrar att vara själva. Och då är det viktigt att de får vara det - just för att bemöta dem utifrån de individer de är och samtidigt respektera deras rätt till självbestämmande.

Lena beskriver att då hon bemöter de boende utifrån deras självbestämmande, tolkar hon responsen från vissa boende som positiv. Detta kan tolkas som att hon i mötet med de boende även försöker sätta sig in i deras känslor och tankar och upplevelser av en situation genom att hon för det första tolkar deras respons, och för det andra försöker upprätthålla ett liknande bemötande då hon får positiv respons. Samtidigt beskriver hon att hon inte brukar reflektera inför ett möte med en brukare. I likhet med Lenas tidigare beskrivningar om riktlinjerna, är det rutinmässiga framträdande även i beskrivningarna som handlar om mötet med brukarna. Således är det möjligt att anta att Lena tillämpar ett traditionellt handlingsmönster även i sitt bemötande av de boende. Lenas bemötande av brukarna tycks utgå från varje situation just i den stunden, där hon eftersträvar det bemötande hon tror är bäst utifrån brukarens perspektiv, och där ett bemötande inte ges eftertanke varken innan eller efter mötet. Henriksen och Vetlesen menar att empati inte handlar om att överföra den andras upplevelser och känslor på sig själv, utan att det handlar om hur man bemöter den andras upplevelser och känslor. Därtill menar Trost och Levin att en individ definierar en situation i nuet, men att nuet samtidigt är föränderligt. Eftersom Lena verkar fokusera på brukarna ”här och nu”

utan vidare reflektioner, skulle hennes rutinmässiga förhållningssätt kunna förklaras med att hon därmed inte uppmärksammar eventuella förändringar som sker i den aktiva processen - alltså före och efter ett möte med en brukare.

Ytterligare en medarbetare som uppger att bemötandet med brukarna handlar mycket om rutiner, är Pia. Inför ett möte med en brukare säger Pia att hon nog oftast inte tänker något speciellt:

” Ja, men det är ju det där som är lite svårt, för oftast blir det ju rutin, så att... för mig är det liksom jag går in med rutinerna i huvudet, vad som ska göras. Och då gäller ju det liksom personligt, medicinering... så jag tror inte att jag har några... nä, jag tror inte jag tänker så annorlunda... jag gör bara det jag tror som ska göras. Även när jag är där. Jag tror att det där innan följs med hela tiden. Det är ju liksom, många av dom här är ju så rutinbundna och då blir det ju inte som att man tänker så annorlunda heller. Man vill ju ha det korrekt, som gör att dom inte mår dåligt av ett bemötande.” (Pia)

Pia säger att vissa sätt att bemöta de boende kan få oväntat positiv respons eftersom flera av dem är sårbara och utlämnade och därigenom kan visa väldigt stor uppskattning då de får ett positivt bemötande. Här är det en händelse hon minns väldigt tydligt som fick henne att reflektera över hur utlämnade de boende är till personalen:

”[...] jag så åt en boende häromdan, jag tycker om dig jag. Då tittar hon på mig och säger gör du säger hon? Då blir man liksom ja men det är väl klart jag gör, och då blir jag så här är det ingen som brukar säga det, men det är ju säkert inte det. Och likaväl som jag behöver höra det, så behöver dom höra det. Sen tror jag inte det spelar någon roll om det är... en sambo, eller en personal eller en kompis bara man får höra att... [paus]. För dom är ju så utlämnade till oss, dom är ju så fruktansvärt utlämnade till oss och vårt humör. Och hur vi mår och tycker och tänker. Dom är ju hemskt beroende och utlämnade.” (Pia)

För Pia handlar ett gott bemötande om respekt, ödmjukhet och lyhördhet, och att visa respekt för de boendes integritet:

”Men respekt för mig är att jag knackar på dörren innan jag går in till dom. Även om dörren står öppen så knackar jag och hojtar hallå så att dom vet att jag kommer. Jag anser inte att jag har rätt att gå in till deras lägenhet bara så där ändå. Det är deras hem, jag skulle inte bli glad om någon bara gick in så där till mig. Och det är det måste... det jag vill ha själv måste jag även överföra på dom.” (Pia)

Även om Pia beskriver ett bemötande som till stor del bygger på rutiner, präglas hennes beskrivningar av mycket eftertanke om de boende. För Pia verkar det rutinmässiga främst handla om bemötandet av brukarna i deras dagliga rutiner, där hon håller sig till rutiner med hänsyn till

brukarna. I sitt övriga bemötande kan Pias beskrivningar tolkas som att hon reflekterar mycket över den boendes känslor inför ett bemötande, vilket i sin tur förstärker hennes vilja att bemöta brukarna på ett sätt de upplever som positivt. Trots att Pia betonar rutiner, beskriver hon ett reflekterande förhållningssätt där hon anpassar bemötandet efter den boendes behov. Därmed tycks hon tillämpa ett värderationellt handlingsmönster även då hon bemöter brukarna. Därutöver beskriver Pia ett samspel och en ömsesidighet med de boende - vilket ger henne positiva tankar och känslor eftersom hon upplever att hon lyckas nå fram till dem. Hon upplever ömsesidigheten i bemötandet som det viktigaste för henne eftersom hon får bekräftat om den boende är nöjd med bemötandet, samt att det är givande för henne själv att känna att de boende har det bra. Trost och Levin menar att om en individ definierar en situation som verklig, formas också beteendet utifrån hur individen uppfattar situationen. Eftersom Pia både verkar reflekterande och främst handlar värderationellt, kan det antas att hon är medveten om vad hennes olika handlingar leder till. Vidare betonar hon samspelet med brukarna och verkar djupt berörd när hon beskriver deras utsatthet. Trost och Levins beskrivning av empati utifrån ett mer modernt symboliskt interaktionistiskt perspektiv, inte enbart handlar om att sätta sig in i någon annans situation - det handlar om att sätta sig in någon annans hela föreställningsvärld. Enligt detta resonemang, är det Pias empatiska förmåga som gör att hon anpassar sitt bemötande av brukarna genom att antingen bemöta dem mer rutinmässigt utifrån deras omsorgsbehov, eller genom att bemöta dem mer känslomässigt utifrån deras sociala behov.

5.2.3 Tema: bemötande - en utmaning

Sara beskriver att det kan vara en utmaning att bemöta någon av de boende då det handlar om en person som har stora svårigheter att förmedla sig och även har nedsatt rörelseförmåga. I sådana situationer handlar det mycket om att tillämpa tidigare rutiner som kan ha förmedlats genom anhöriga. Hon menar också att det i efterhand är svårt att veta om personen varit nöjd med bemötandet då denna har svårigheter att förmedla detta. Det handlar hela tiden om att tolka och läsa av personen. Sara säger att när hon känner en boende så är det möjligt att tolka personens gester och kroppsspråk, men när det handlar om någon som knappt ens har ett kroppsspråk kan det bli mer problematiskt:

”Ja, det är ju jättesvårt att säga. Det är jättesvårt, man kan ju bara anta att det är...vika huvudet åt sidan betyder faktiskt att man är...att man inte vill. Men det behöver ju inte betyda det heller, men försöker man ett flertal gånger av det man tror att personen vill ha...så...nä det är svårt att säga.” (Sara)

Sara menar också att det inte enbart är de uttalade omsorgsbehoven som är väldigt varierande hos brukarna, även behovet av närhet kan variera i stor utsträckning mellan olika boende. Det kan handla om att någon av de boende uttrycker att de vill sitta och prata eller kramas, och förmedlar detta på ett aktivt sätt - i sådana fall upplever Sara att det är lättare att ge ett bemötande som den boende mår bra av. Samtidigt kan det finnas någon av brukarna som i vissa situationer visat att denna uppskattar att få närhet och omtanke, men att det det kan vara svårare att tolka personen då denna inte alltid uttrycker detta och ibland uppvisar ett beteende som kan tolkas som att denna vill vara ifred - trots att det inte alltid är det personen egentligen vill. Här menar Sara att det är viktigt att hon som personal är uppmärksam på detta genom att hon är den som är aktiv i situationen:

”Ehm, men när man vet om det så är man ju mer aktiv åt andra hållet...man frågar eller gör det själv också, när man vet om att nån har större behov...[paus]. Jaa. Eller större behov, jag tror att alla har behovet. Men på olika sätt och olika mycket. Absolut.” (Sara)

Sara upplever att hon fått positiv respons i de situationer hon fått vara mer aktiv för att kunna ge ett bra bemötande. Hon säger att det även får henne att känna sig glad och att det framförallt är sådana situationer som är anledningen till att hon trivs så bra med sitt arbete. Sådär säger Sara om hur hon brukar göra inför ett möte med en brukare:

”Det gäller ju att varje dag läsa av personen. Det går ju inte ha en rutin på bemötande på en individ. Utan det gäller ju att varje morgon läsa av hur humöret är, hur mår den idag? Ska man skratta och tjoa eller ska man vara lugn och allvarlig? Så att tankar..nej, jag har inga tankar innan. Så där gäller det bara att läsa av.” (Sara)

Sara upplever inte att det är svårt att brukarna måste tolkas på så olika sätt och i så olika utsträckning eftersom hon säger att hon är väldigt anpassningsbar, vilket hon tror är en viktig förutsättning för att kunna ge de boende ett bra bemötande. Sådär säger Sara om hur hon definierar ett gott bemötande:

”Oj, det är ju individanpassat till max. Man får läsa av, återigen för att det ska bli så bra bemötande som möjligt så lär man känna av situationen just nu. [Paus]. Och jag tycker att bästa bemötandet är att skratta sig in i dagen.” (Sara)

Enligt Malin ser hon det i likhet med Sara ofta som en utmaning att bemöta de boende - om än mestadels en positiv utmaning. Malin återger ungefär liknande beskrivning som Sara gällande olika aspekter som gör att hon ofta upplever det som en utmaning att bemöta de boende. Exempelvis att

hon måste vara lyhörd och att mycket handlar om att tolka vad de boende förmedlar, för att kunna bemöta dem på rätt sätt. Malin säger att eftersom de boende har såpass olika förmågor, menar hon att det samtidigt innebär att de har väldigt olika behov och att en dag med brukarna därför handlar främst om lyhördhet och att tolka vad brukarna signalerar i olika situationer. Hon betonar vikten av att vara lyhörd, inte minst inför vad de brukare som har sämst förmåga att förmedla sig verbalt signalerar:

”[...] man kan ju aldrig veta fullt ut men. Men, det gäller ju att vara lyhörd. Även om man inte har ett språk så kan man ju ge andra signaler...ja men man kan kanske peka. Eller visa kroppsspråk! Att man slår ifrån sig eller skrattar eller blir arg eller ja. Det är väl just det där kroppsspråk, att man måste va lyhörd och se. Och sen även om man inte har ett fullt utvecklat språk så kan man ju lära sig deras språk lite ändå.” (Malin)

Malin menar också att detta med lyhördhet är viktigt även efter att olika behov tillgodosetts, eftersom det är viktigt att kunna tolka om brukarna förmedlar att de är nöjda eller inte. Hon upplever ofta att hon får positiv respons från de boende, vilket innebär att även hon får en positiv inställning:

” Man är väldigt glad att man får nåt tillbaka. Inte att man är glad för att man varit duktig, utan att man har lyckats kommit nån nära så. Så man känner ju att det här är...det är sånt man lever på. Det gäller ju och se det och ta tillvara på det. För sen finns det ju saker som är jobbiga med naturligtvis. Men då får man tänka på dom här stunderna. Det gäller ju och se det och ta tillvara på det.” (Malin)

På frågan om vilka saker hon upplever som jobbiga, säger hon att de stunder hon har svårt att nå fram till någon boende kan ibland kännas jobbiga på grund av att hon känner sig otillräcklig gentemot den personen. Men hon säger även att hon ser det som en positiv utmaning som hon behöver för att utvecklas. Malin upplever däremot att det är svårare att bemöta en boende som ständigt vill vara till lags, eftersom denna kan förmedla en sak väldigt tydligt men i själva verket mena något helt annat. Här tror hon att det handlar mycket om att brukaren växt upp under en tid där inte ens familjemedlemmar accepterade om någon var lite annorlunda, varför personen genom hela livet lärt sig att anpassa sig och vara till lags. Även här är det viktigt att vara lyhörd och tolka olika signaler från den boende. Malin menar att det kan vara en boende som är bra på att förmedla sig verbalt, men att det inte alltid blir rätt att bemöta personen enligt det som sägs. Här är det oftast det som förmedlas genom kroppsspråk, tonfall eller ansiktsuttryck, det som är bäst att förhålla sig till för att bemötandet ska bli så bra som möjligt. De tillfällen hon lyckas nå fram en boende som är svårare att läsa av, beskriver hon i positiva ordalag:

”Det är klart att är det nåt som funkar bra så blir man ju, då har jag lyckats. Sen misslyckas man ju också, men då får man ju försöka igen. Ett misslyckande det är inget då får man hitta en ny strategi...till nästan, och då kanske det går. Jag är ganska bra på att traggla, det är samma samma. Det har jag inga problem med det känner jag som utmaningar. Då blir det ju som att man vunnit högsta vinsten, när man lyckats. Det gick!” (Malin)

Malin anser att ett gott bemötande ska utgå från respekt, vilket hon beskriver enligt följande:

”[...] inte lägga sina egna värderingar om vad som är rätt och vad som passar sig och inte passar sig. Ja men inom rimliga gränser, det kan ju finnas saker som är farligt eller...eh ja, men...för det kan ju va lätt att tala om för andra hur dom ska vara...men vi är ju inte här för att uppfostra dom. Det är dom redan. Man behöver ju inte uppmuntra saker som inte är bra, och tvärtom.” (Malin)

Även om Linda specifikt inte nämner ordet ”utmaning”, passar det hon beskrivit bäst in under denna kategori eftersom ett mönster som överensstämmer med Sara och Malins beskrivningar av bemötande. För det första återspeglar Lindas beskrivning att hon bemöter de boende som enskilda individer genom att anpassa sitt bemötande med lyhördhet och funderingar om den boendes aktuella sinnesstämning. Exempelvis säger hon att det är väldigt viktigt att de boende får ett bra bemötande och att hon därför reflekterar mycket både före, under och efter ett möte med en boende:

”Innan...jag går in till en boende då, då kan det ju ha varit nånting. Då kan jag börja redan innan jag är på väg till jobbet att nu gäller det att jag gör rätt, för nu har det varit nåt speciellt med den här boende.” (Linda)

Här menar Linda att det också kan finnas annat som kan påverka hennes tankar och funderingar, såsom hennes eget humör eller om det inträffat något speciellt privat. Men hon betonar att hon aldrig låter privata angelägenheter påverka hur hon bemöter brukare och kollegor. När Linda ombes tänka på en specifik boende och hur hon upplever att det är att arbeta med denna, säger hon:

”Man märker ju på den här boende då man kommer in hon är alltid glad och pigg och man upplever att hon tycker att ja nu får jag komma upp. Och man pratar och skrattar och hon måste göra vissa saker, och det går ju bra. Och man känner ju, hon behöver mig och jag kanske behöver henne också eller hur jag ska uttrycka mig. För att kunna tillmötesgå, och vi skojar och skrattar tillsammans. Sen märker man ju att det kan bli lite negativt och lite irriterat och sådär, men då gäller det ju att bemöta det på rätt sätt. För man känner ju med en boende att den är glad för att jag kan hjälpa till, och jag är glad att jag kan tillgodose att den får det så bra som möjligt. Jag tror att det är viktigt, och att man kan förstå att även om den boende inte kan uttrycka sig att de kan visa och på så sätt. Att man pratar med dom.” (Linda)

Linda beskriver också att hon reflekterar mycket på olika aspekter såväl utifrån brukarens som sin egen situation både inför under ett möte med en brukare. Till exempel reflekterar hon över både sin och brukarens sinnesstämning och beskriver att hon anpassar sitt beteende efter hur brukaren mår, medan hon samtidigt inte låter sitt eget humör påverka hur hon bemöter den boende. Eftersom Linda säger att det är viktigt att prata med brukarna och därtill anpassar sitt bemötande både efter varje brukare och de omständigheter som råder just för tillfället.

För Linda innebär ett gott bemötande att fokusera på varje enskild boende hon möter just för tillfället, både fysiskt och mentalt. Hon konkretiserar detta och säger att när hon är med en boende ska hon inte ägna sig åt något annat, vare sig det gäller praktiska sysslor eller att samtidigt prata med någon annan boende eller kollega, och att vara mentalt närvarande genom att vara uppmärksam. Därutöver anser Linda att det är viktigt att vara på bra humör för att kunna ge ett bra bemötande:

”Ett bra bemötande det är att aldrig visa...visa irritation, och aldrig bli arg fast man kanske...men det får vi inte göra. Försöka vara glad, trevlig, skoja med dom och framförallt lyssna. Vad vill den här boende? Jag är ju här för deras skull. För att dom ska ha en så bra tillvaro som möjligt. Och att man tänker sig för och behandlar på rätt sätt och visar dom hänsyn. Att ja...ja det där att det är du som gäller nu så att säga. Då ska jag vara glad, trevlig och inte irriterad för det får man inte va helt enkelt.” (Linda)

Både Sara, Malin och Linda beskriver bemötandet av brukarna på ett väldigt eftertänksamt sätt genom att återge och reflektera över specifika situationer med de boende. Deras tanke- och handlingsmönster uppvisar likheter med hur de beskriver att de upplever och hanterar arbetsgivarens riktlinjer, på så sätt att även deras beskrivningar av bemötande gentemot de boende, präglas av en medvetenhet om hur mål och handling hänger ihop. Exempelvis verkar de ha målsättningen att anpassa sitt bemötande utifrån den sorts bemötande den boende ger positiv respons på. Därigenom tycks de även tillämpa ett värderationellt handlingsmönster i sitt bemötande av de boende. Vidare tycks deras subjektiva mening av brukarnas gester och kroppsspråk blivit en gemensam uppfattning eftersom de verkar tolka brukarna på liknande sätt. Som tidigare nämnts menar Trost och Levin att individer anpassar sitt beteende utifrån sin definition av en situation. Därtill beskriver de att social interaktion kan handla om att föra samtal både verbalt och med kroppsspråk. Kroppsspråk och ansiktsuttryck kan i sin tur bli symboler förutsatt att individers subjektiva mening av någons kroppsspråk och ansiktsuttryck leder till en likadan tolkning av dem hos olika individer. Sara, Malin och Linda beskriver även ett bemötande som handlar mycket om

flexibilitet, lyhördhet och ett ömsesidigt samspel - vilket i sin tur gör att de lättare kan försöka förstå brukarnas känslor och upplevelser. Trost och Levin beskriver individers samspel och kommunikation som ett rolltagande, där rolltagandet i sin tur blir en form av empati genom att kommunikationen och samspelet innebär att individen försöker förstå någon annans tankar och känslor, och även föreställa sig själv i någon annans situation.

Sammanfattningsvis verkar ingen av medarbetarna tycka att det är svårt att bemöta de boende - vilket kan hänga ihop med att alla verkar visa empati. Brukarnas åldrande verkar inte heller upplevas som problematiskt enligt medarbetarna själva - enligt dem verkar brukarnas funktionsnedsättning vara den främsta anledningen till att det ibland kan bli en utmaning att tillgodose brukarnas behov på grund av deras svårigheter att förmedla sig. Gällande brukarnas självbestämmande, verkar medarbetarna dock uppleva att brukarnas åldrande kan påverka detta negativt. Vad gäller medarbetarnas empati, kan den beskrivas på olika sätt; Lenas empati handlar främst om att tillgodose brukarnas omsorgsbehov och Pias empati handlar om att både tillgodose brukarnas omsorgsbehov och deras sociala behov. Även övriga medarbetares empati handlar om att tillgodose både omsorgsbehov och sociala behov hos brukarna, men Pia verkar ha större förmåga att anpassa sitt bemötande utifrån vilket av brukarnas behov som ska tillgodoses just för stunden. Detta kan bero på det känslomässiga engagemang som kan avläsas i Pias beskrivningar. Därtill kan medarbetarnas olika sätt att visa empati även hänga ihop med vilket handlingsmönster de tillämpar i sitt bemötande. Även om empatin handlar om olika saker, verkar det leda till en strävan att bemöta de boende respektfullt utifrån de individer de är.

6 Diskussion

Nedan presenteras inledningsvis en sammanfattande reflektion av relevanta aspekter som framkommit i resultatet; såsom de olika sorters bemötande gentemot brukare samt olika upplevelser och tolkningar av arbetsgivarens riktlinjer i såväl teoretisk som praktisk bemärkelse, som beskrivits av de intervjuade LSS-medarbetarna. Därefter presenteras olika reflektioner som gjorts under och efter processen för kartläggning av tidigare forskning om äldre personer med intellektuell funktionsnedsättning - om och på vilket sätt resultatet och analysen i denna undersökning antingen fyller en kunskapslucka eller i något hänseende bekräftar eller förstärker de resultat som påvisats i tidigare forskning. Avslutningsvis presenteras teori- och metoddiskussionen som omfattar kritiska reflektioner av eventuella brister och förtjänster med att utgå från den symboliska interaktionismen i det teoretiska ramverket och att tillämpa dubbel hermeneutik som metodologisk ansats.

6.1 Sammanfattande reflektioner av resultat och analys

I resultatet och analysen återfanns väldigt kontrasterande beskrivningar av medarbetarnas upplevelser av bemötande gentemot de boende; medan några beskrev att de hade ett mer rutinmässigt bemötande, beskrev några andra att de upplevde det som en utmaning att bemöta de boende - om än en positiv sådan. Medarbetarnas upplevelser av bemötande kan betraktas som väldigt motsatta, där en bakomliggande förklaring skulle kunna vara att en medarbetare syn på bemötande antingen som rutinmässigt eller en utmaning, hänger ihop med dennas upplevelser av hur den sociala interaktionen med brukarna ser ut. Exempelvis framkom det att en av de medarbetare som beskrev att bemötandet sker mest på rutin, inte heller upplevde att det finns några specifika svårigheter att förstå brukarna - oavsett hur stor eller liten utsträckning den boende kan förmedla sig verbalt. Samtidigt framkom att de medarbetarna som såg det som en utmaning att bemöta brukarna, också var de som återkommande betonade hur viktigt det var att vara lyhörd och kunna tolka det brukarna ville förmedla genom sitt kroppsspråk och sina gester. Vilket handlingsmönster som tillämpas av medarbetarna har även bidragit till förståelse för både varför de bemöter brukarna på ett visst sätt, och hur de praktiskt hanterar arbetsgivarens riktlinjer. Vad gäller arbetsgivarens riktlinjer rådde i stort sett enighet att den praktiska tillämpningen av dessa inte fungerar fullt ut på arbetsplatsen. Det som är intressant är att det däremot inte rådde samma enighet huruvida riktlinjerna är tydliga eller inte, emellertid verkar detta hänga ihop med att medarbetaren antingen tillämpade ett traditionellt handlingssätt eller ett värderationellt handlingsmönster. Slutligen kan de olikheter som förekommer i medarbetarnas beskrivningar tolkas som att de definierar situationer på olika sätt, vilket innebär vissa olikheter i bemötande samt olika tolkning av riktlinjer.

6.2 Diskussion relaterat till tidigare forskning

I resultatet framkom det att även de flesta medarbetarna upplever arbetsgivarens riktlinjer som tydliga, upplevs de inte lika tydliga för hur de ska genomföras i praktiken. Både den text som härrör från arbetsgivarens riktlinjer påvisar att det främst handlar om vägledning för vad som *bör* göras, vilket också överensstämmer med vad några medarbetare beskriver. De upplever bland annat att riktlinjerna är svåra att tillämpa praktiskt eftersom ordet *bör* används i större utsträckning än ordet *ska* - vilket enligt medarbetarna innebär både att riktlinjerna blir mer svårtolkade och att arbetsgivaren å sin sida får större tolkningsutrymme och därigenom även

tolkningsföreträdare. I riktlinjerna står att läsa att den minst kostsamma insatsen ska väljas då det finns flera alternativ att tillgå. Detta i kombination med att arbetsgivaren förefaller ha stort tolkningsutrymme av riktlinjerna skulle kunna vara en förklaring till de situationer där medarbetarna upplever att arbetsgivaren nekar till att införa vissa åtgärder med hänvisning till att det kostar för mycket - något som enligt medarbetarna påverkar de boende negativt. Detta återspeglar också det Wolmesjö och Zanderin (2009) beskriver om intressekonflikter inom LSS mellan beslutsfattare och brukare, vilket medför negativa konsekvenser för brukarna. Även Lennart Erlandsson (2009) har kommit fram till ett liknande resultat. Erlandsson har också påvisat att normbildningsprocesser skapar oskrivna lagar (2014). Vilket också överensstämmer med det som framkom om olika normer som kunde urskiljas hos medarbetarna vid analysen av resultatet.

Det faktum att medarbetarna upplever det som problematiskt att praktiskt tillämpa arbetsgivarens riktlinjer, innebär samtidigt att brukarnas möjligheter till självbestämmande blir begränsade. Därtill beskriver medarbetarna även situationer där de aktivt bemöter brukarna på ett sätt som inte tar hänsyn till deras rätt till självbestämmande. Enligt medarbetarna själva anser det inte vara ett bra sätt att bemöta de boende på, men att de tolkar det som att de exempelvis ska tvinga en boende att äta eller dricka trots att denna inte vill det. Dock förmedlar inte medarbetarna vem eller vad det är som gör att de upplever att de måste tvinga de boende till vissa saker. Här kan det tolkas som att det hänger ihop med de svårigheter medarbetarna beskrivit med arbetsgivarens riktlinjer. Därtill säger medarbetarna att de boende är väldigt utsatta på grund av sin funktionsnedsättning och drar paralleller till äldreboenden där det tas större hänsyn till om en äldre känner sig färdig med sitt liv. Att åldrande begränsar möjligheterna till självbestämmande var också något som framkom i Maria Johanssons studie (2017). Enligt äldre intellektuellt funktionsnedsatta personer som intervjuats, upplever de sitt åldrande utifrån sin uppfattning om hur omgivningen betraktade dem (Kåhlin et al, 2015). Detta kan till viss del förklara att bland de medarbetare som deltagit i denna undersökning, var det de som beskrev ett ömsesidigt bemötande och samspel med de boende, som också verkade lägga mest vikt vid att tolka och försöka förstå de boende. Därigenom är det möjligt att de boende fått ökad tillit eftersom de uppfattat att dessa medarbetare strävade efter att förstå dem. Även om denna undersökning gjorts utifrån ett medarbetarperspektiv, är det möjligt att återkoppla till det medarbetarna beskriver om de boendes stora utsatthet, med det fysiskt funktionsnedsatta äldre personer upplever att åldrande innebär en dubbel utsatthet (Taghizade Larsson, 2009). Eftersom uppsatsen inte belyser social interaktion mellan medarbetarna, har det heller inte framkommit om det förekommer konflikter på arbetsplatsen enligt det Forsgårde et al (2000) beskriver. Därutöver

har det inte heller framkommit beskrivningar av brukarnas läkemedel, frånsett att några medarbetare upplever att de ibland känner sig tvingade att ge medicin till vissa av de boende. Detta skulle delvis kunna förklaras med det som framkommit i studier om att vissa läkemedel förskrivs i större utsträckning till äldre personer med intellektuell funktionsnedsättning (Axmon et al, 2017). Gällande eventuella smärtlindrande läkemedel, framkommer inte huruvida brukarna har sådana förskrivet, varför det därmed inte är möjligt att återkoppla till den studie som belyser förskrivningen av smärtstillande preparat till äldre intellektuellt funktionsnedsatta (Axmon et al, 2018). Sammanfattningsvis kan det dock sägas att en stor del av det som framkommit i tidigare forskning, också framkommit i uppsatsens resultat och analys. De centrala aspekter som kan urskiljas vid jämförelser med tidigare forskning är; svårigheter att praktiskt tillämpa riktlinjer samt svårigheter att bemöta äldre personer med intellektuell funktionsnedsättning utifrån deras rätt till självbestämmande.

6.3 Reflektioner av teori och metod

Uppsatsens teoretiska ramverk som utgår från den symboliska interaktionismen kan i flera hänseenden betraktas som lämpligt eftersom uppsatsen syftar till att beskriva medarbetarnas upplevelser av att bemöta brukare och samtidigt förhålla sig till lagstiftning och riktlinjer. Inom den symboliska interaktionismen är social interaktion en central grundpelare och vid ett bemötande innebär det samtidigt att socialt interagera med någon. Även Webers teorier om byråkrati och social handling utgår från ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv, och kan därför betraktas som lämpliga förklaringsmodeller till medarbetarnas beskrivningar av hur de hanterar och förhåller sig till regelverket. Emellertid är det viktigt att också ha i åtanke att det kan vara svårt att tillämpa Webers teori om byråkrati beroende på arbetsgivarens organisatoriska struktur. Därutöver framgår det heller inte tydligt i riktlinjerna vad arbetsgivarens *egentliga* målsättning är - varför det även är svårt att avgöra bakomliggande anledningar till medarbetarnas handlingsmönster. Således är det problematiskt att tolka riktlinjerna utifrån Webers diskussion. Gällande den underliggande teorin i den symboliska interaktionismen om rolltagande, menar Trost och Levin att det finns flera likheter med empati. Empati är i sin tur något Henriksen och Vetlesen beskriver som centralt vid ett bemötande. Således kan samtliga teorier som belyser medarbetarnas upplevelser av social interaktion, social handling och bemötande anses hänga ihop på ett tydligt och relevant sätt till uppsatsens syfte och frågeställningar.

Gällande valet att intervjua medarbetare på ett gruppboende jag sedan innan hade inblick i, är det enligt Denscombe (2018, s. 128f) viktigt att reflektera över på vilket sätt tidigare personliga erfarenheter kan påverka hur olika saker tolkas. Detta är något jag genom hela processen både innan och efter datainsamlingen, försökt ha i åtanke. Eftersom uppsatsen bygger på teorier från den symboliska interaktionismen där det antas att individer definierar olika situationer utifrån sin subjektiva uppfattning, är det också detta förhållningssätt jag eftersträvat att tillämpa vid intervjuerna där varje enskild medarbetares upplevelser getts stort utrymme. Av samma anledning har också ett hermeneutiskt utgångsläge valts som metodologisk ansats. Vad gäller valet att tillämpa dubbel hermeneutik kan det med hänvisning till uppsatsens syfte också vara ett lämpligt val eftersom medarbetarnas beskrivningar av bemötande, social handling och social interaktion och riktlinjer till stor del bygger på deras tolkningar. Dubbel hermeneutik är således användbart då det handlar om att tolka något som redan är tolkat av någon. Därutöver betonas inom hermeneutiken vikten av förförståelse för att kunna tolka något, eftersom denna förförståelse kan sägas finnas genom personlig erfarenhet av gruppboendet, kan därigenom hermeneutiken betraktas som en relevant ansats.

7 Slutsats

Utifrån medarbetarnas beskrivning av hur de bemöter brukarna, ser de antingen på bemötandet som rutinmässigt eller en utmaning. De som beskriver det som en utmaning att bemöta de boende, upplever det samtidigt som en positivt utmaning. De medarbetare som upplever bemötandet som en utmaning, är också de som beskriver en ömsesidighet i samspelet med brukarna. Den ena medarbetaren som beskriver ett mer rutinmässigt bemötande gentemot de boende, beskriver inte samma ömsesidighet vid den sociala interaktionen med brukarna. Därtill beskriver hon ett bemötande och social interaktion med brukarna som utgår mest från deras omsorgsbehov. Medarbetarnas olika sätt att bemöta de boende hänger därtill ihop med vilket handlingsmönster som tillämpas av medarbetarna. Medarbetarnas olika handlingsmönster hänger i sin tur ihop med hur medarbetarna hanterar arbetsgivarens riktlinjer. Vad gäller medarbetarnas uppfattning om hur det praktiskt fungerar att tillämpa riktlinjerna, är de i stort sett överens om att det finns svårigheter att genomföra dem praktiskt, vilket till viss del försvårar de boendes möjligheter till självbestämmande. Enligt vissa medarbetare har äldre neurotypiska personer större möjligheter till självbestämmande gällande exempelvis intag av näring och medicin. På så sätt uppstår ett slags moment 22 där äldre personer som enligt lagen har rätt till självbestämmande eftersom de omfattas av LSS, i praktiken får mindre rätt till självbestämmande än äldre personer som inte omfattas av

LSS. Här handlar det ju egentligen inte heller om huruvida brukaren bemöts utifrån funktionsnedsättning eller ålder, utan huruvida han eller hon bemöts som individ - vilket ju är det LSS handlar om.

7.1 Förslag till fortsatt forskning

Enligt det som framkommit i tidigare forskning och i den här uppsatsen, finns det i nuläget relativt lite kunskap om äldre personer med intellektuell funktionsnedsättning. Därtill har det gjorts ytterst få studier om hur intellektuellt funktionsnedsatta personer själv upplever åldrande. Av denna anledning föreligger ett behov av forskning som utgår från ett brukarperspektiv, men där målgruppen har relativt god förmåga att förmedla sig och kan uttrycka hur de ser på ett värdigt åldrande och rätt till självbestämmande i livets slutskede. Emellertid kvarstår fortfarande det faktum att bland dem som omfattas av LSS är det de som har sämst förmåga att förmedla sig som har sämst förutsättningar till självbestämmande. Dock torde brukare med relativt höga förmågor ha större kännedom om vad det innebär att åldras med en intellektuell funktionsnedsättning än vad beslutsfattare och medarbetare inom LSS har. Genom att utgå från ett brukarperspektiv där brukarna är relativt högfungerande, är det därmed troligt att även brukare med mer begränsade förmågor gynnas av detta.

Källförteckning:

Anonym. (2018).

Axmon, A., Sandberg, M., Ahlström, G., & Midlöv, P., (2017). Prescription of potentially inappropriate medications among older people with intellectual disability: a register study. *BMC Pharmacol Toxicol. Vol. 18.* Nr. 68. S. 1-10. Doi. 10.1186/s40360-017-0174-1.

Axmon, A., Ahlström, G., & Westergren, H., (2018). Pain and pain medication among older people with intellectual disabilities in comparison with the general population. *Healthcare. Vol. 6.* Nr. 2. S. 1-10. Doi. 10.3390/healthcare6020067.

Borgström, E. (2016). *Så är det: LSS i praktiken – Ett individperspektiv.* Onsala: Vidsynt Förlag.

David, M. & Sutton, C.D., (2016). *Samhällsvetenskaplig metod.* Lund: Studentlitteratur AB.

Denscombe, M., (2018). *Forskningshandboken - För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna.* Lund: Studentlitteratur AB.

Erlandsson, L. (2009). *Legalitetsprincipen och LSS: en studie av rättstillämpningen vid beslut om stöd och service till funktionshindrade.* (Licentiatavhandling, Lunds universitet, Juridiska fakulteten).

Erlandsson, L., (2014). *Rätt, norm och tillämpning. En studie av normativa mönster vid beslut enligt LSS på tre arenor.* (Uppsats, Lunds universitet, Rättsociologiska institutionen).

Forsgarde, M., Westman, B., & Nygren, L., (2000). Ethical discussion groups as an intervention to improve the climate in interprofessional work with the elderly and disabled. *Journal of Interprofessional Care. Vol. 14.* Iss. 4. 29-35. Doi: 10.1080/13561820020003900.

Gilje, N., & Grimen, H., (2007). *Samhällsvetenskapernas förutsättningar.* Göteborg: Daidalos AB.

Henriksen, J-O., & Vetlesen, A.J., (2014). *Etik i arbete med människor.* Lund: Studentlitteratur AB.

Johansson, M., (2017). *Åldrande hos personer med intellektuell funktionsnedsättning - ur ledares perspektiv.* (Licentiatavhandling, Lunds universitet, Medicinska fakulteten). Från <http://lup.lub.lu.se/record/8d558571-a1c3-484c-8c85-f2992f23ab22>

Kåhlin, I., Kjellberg, A., Nord, C., & Hagberg, J-E., (2015). Lived experiences of ageing and later life in older people with intellectual disabilities. *Ageing and Society; Cambridge. Vol 35.* Iss. 3. S. 602-628. Doi: 10.1017/S0144686X13000949.

Socialstyrelsen. (2007). *Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade - LSS.* Stockholm: Socialstyrelsen.

Taghizade L., A., (2009). ”Om man blir sjuk då tror jag att man känner sig gammal”: Funktionsnedsättningars och sjukdomars betydelse för upplevd ålder. I H Jönsson (Red.) *Åldrande, åldersordning, ålderism*. (s. 46-62). Linköping: Linköping University Elektronik Press.

Trost, J., & Levin, I., (2011). *Att förstå vardagen - med ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur AB.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet. <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> (Hämtad: 27-12-2018).

Vikström, B., (2011). *Den skapande läsaren - Hermeneutik och tolkningskompetens*. Lund: Studentlitteratur AB.

Weber, M., (1983). *Ekonomi och samhälle - Förståendesociologins grunder. 1, Sociologiska begrepp och definitioner. Ekonomi, samhällsordning och grupper*. Lund: Argos.

Weber, M., (1987). *Ekonomi och samhälle - Förståendesociologins grunder. 3, Politisk sociologi*. Lund: Argos.

Wolmesjö, M., & Zanderin, L., (2009). *LSS: regelsystem, implementering och realitet*. Lund: Studentlitteratur AB.

Åhlén, S., Sandelin, H., & Nyroos, M., (2015). *En granskning av ett särskilt boende med stödverksamhet inom Umeå kommun*. (FoU-rapport 2015). Umeå: Socialpsykiatriskt centrum.

Bilaga 1: Intervjufrågor

1. Hur skulle du beskriva dina arbetsuppgifter?
2. Vad är din uppfattning om arbetsgivarens riktlinjer?
3. Hur upplever du att det fungerar att tillämpa riktlinjerna på din arbetsplats?
4. Hur jobbar du när du är med brukarna?
5. Upplever du att det är stor variation mellan brukarnas behov på din arbetsplats?
6. Kan du beskriva hur du tänker innan du möter en brukare, samt dina tankar under och efter ett möte?
7. Tror du att det finns specifika faktorer som kan påverka dina tankar och ditt agerande?
8. Om du tänker på en specifik brukare som är äldre, hur skulle du beskriva dina upplevelser av att arbeta med denna?
9. Vad är din definition av ett gott bemötande gentemot brukarna?

Bilaga 2: Informationsbrev

Till medarbetare på XXXXX grubbostad, XX

Förfrågan om deltagande i studie

Hej!

Mitt namn är Isabelle och jag har precis påbörjat mitt examensarbete på 15 högskolepoäng vid Sociologiska institutionen vid Uppsala Universitet. I examensarbetet undersöker jag åldrande hos personer med intellektuell funktionsnedsättning, samt hur medarbetare på ett LSS-boende upplever att det är att bemöta äldre funktionsnedsatta personer. Eftersom det i dagsläget inte finns så stor kunskap om äldre personer med intellektuell funktionsnedsättning, är förhoppningen att studien ska generera en ökad kunskap om åldrande hos intellektuellt funktionsnedsatta.

Du tillfrågas därför att du i egenskap som medarbetare på ett LSS-boende med äldre, har god kännedom om hur det är att arbeta med äldre personer som har en intellektuell funktionsnedsättning. Datamaterialet kommer samlas in genom individuella intervjuer som kommer pågå under cirka 60-minuter. Intervjuerna kommer genomföras med ljudinspelning parallellt med skriftliga minnesanteckningar.

För att genomföra intervjuerna behöver jag ditt samtycke. Naturligtvis är deltagandet frivilligt och kan när som helst avbrytas utan att du behöver motivera detta. De inspelade intervjuerna kommer förvaras på en krypterad minnesdisk så att endast jag har tillgång till dem. Intervjuerna kommer transkriberas, där de transkriberade texterna också kommer förvaras på en krypterad minnesdisk som ingen annan än jag har tillgång till. De enda som kan begära att ta del av intervjuerna är handledare och examinator av uppsatsen. Vidare kommer det i uppsatsen inte innehålla uppgifter om namn eller arbetsplats och det kommer i så stor utsträckning som möjligt undvikas att ange specifika detaljer för att inte personer eller arbetsplats ska kunna kännas igen. Därtill kommer intervjuerna endast användas för att analyseras och publiceras i en C-uppsats vid den Sociologiska institutionen. Jag är väldigt glad och tacksam om du vill medverka i denna studie.

Jag kommer att kontakta dig inom kort.

Tierp den 29/11 2018

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,

Isabelle Mugisha Trygghede

Telefon: 073-9484744

E-post: isabelle.mugishatrygghede.1502@student.uu.se

Handledare: Susanne Urban, docent och universitetslektor i sociologi, Institutet för bostads- och urbanforskning (IBF) och Sociologiska institutionen vid Uppsala Universitet.
susanne.urban@ibf.uu.se, 018-471 65 31.