

Ulrika Aydin Claesson

Vetenskaplig metod och examensarbete, SÄ62, VT 2010

Ersta Sköndal högskola, Institutionen för socialt arbete

Socionomprogrammet med inriktning mot äldre, 210 hp

Handledare: Gudrun Elvhage

Examinator: Anna Whitaker

Valfrihet – en last eller lättnad?

- en kvalitativ studie om kundvalsmodellen inom hemtjänsten

Freedom of choice - a burden or relief?

- a qualitative study on the model of client choice in home care

Förord

Jag vill främst tacka mina respondenter som har ställt upp och låtit mig intervjua dem. Mina föräldrar, Sylvia och Lasse för att de hela tiden har stöttat och hjälpt mig i processen med C-uppsatsen. Min svärmor Ann för att jag har fått varit med henne när hon hade sitt vårdplaneringsmöte och sedan när hon valde hemtjänst genom kundvalsmodellen. Jag vill även tacka min man Teo, mina söner Oscar och Oliver för deras stöd och tålamod under denna period. Utan deras stöd hade inte denna uppsats varit möjlig för mig att författa. Jag vill också tacka mig själv, som inte har gett upp när det har känts som tyngst, utan kämpat vidare med allt arbete med denna studie. Att skriva C-uppsats har definitivt varit den största utmaningen under dessa år som student på Ersta Sköndal högskola. Jag känner mig stolt över att ha genomfört denna studie själv. Tack!!

Sammanfattning

LOV, lagen om valfrihetssystem trädde i kraft den första januari, år 2009. Allt fler kommuner väljer att tillämpa LOV för att införa kundvalsmodellen.

Kundvalsmodellen inom hemtjänsten innebär att den äldre själv får välja vilken aktör som ska bistå de beviljade insatserna. Syftet med denna studie är att öka kunskapen om äldres erfarenhet av kundvalsmodellen. För att besvara syftet har jag valt att göra en kvalitativ studie genom att intervjua sju personer över 65 år som har valt hemtjänst genom kundvalsmodellen, boende i Stockholms och i Nynäshamns kommun. Intervjufrågorna har haft en semistrukturerad form för att jag ska få ta del av de äldres upplevelser och erfarenheter. Intervjuerna har jag sedan transkriberat från tal till text och sorterat in under olika teman för att få fram mönster.

Jag har använt mig av en hermeneutiskt utgångspunkt och analyserat resultaten med hjälp av teorierna Empowerment och Social utbytesteorier. Resultaten som jag fann under uppsatsen framkomst pekar på att kunskapen om valfriheten att välja aktör skiljer sig åt mellan de äldre. Några uppfattar valfriheten som en lättnad att själva få välja aktör, andra äldre upplever valet mer som en last.

Jag har tagit del av tidigare forskning kring ämnet men anser att det bör forskas mer för att få reda på konsekvenserna som de äldre upplever sig få av kundvalsmodellen inom hemtjänsten.

Abstract

LOV, a new act came into force on January 1, 2009. More and more municipalities chose to apply LOV to be able to introduce the customer freedom of client choice model.

The customer freedom of choice model within the home care system means that the elderly themselves may select which healthcare company they want to have to assist them with the support they have been allocated. The purpose of this study is to increase the awareness of the way the elderly experience the freedom of choice model. I have used four issues to compile this study and I have chosen to perform a qualitative study by interviewing seven people in the age group 65 and over who all have chosen the freedom of choice model in regards to their home care assistance. They all live within municipalities of Stockholm and Nynäshamn. The questions in the interview have a semi-structured form to be able to document the experiences and perceptions from the elderly. The collected data was later transcribed from speech to text and sorted under different themes in order to see both similarities and differences.

I have used a hermeneutics point of view and analyzed the input using the theories of the Empowerment and Social exchange theory. I came to the conclusion that the knowledge and understanding of the freedom of choice model among the elderly varies a great deal. Some see the freedom of choice model as a great opportunity to be able to select the people who will assist them while others see it as a burden.

I have studied previous research in this area, but I do recommend more research to be done to better understand the consequences and reactions by the elderly when using the freedom of choice model within the home help-service.

Innehållsförteckning

Inledning	1
Bakgrund	3
Förändringar inom äldreomsorgen	3
Lagen om valfrihetssystem.....	3
Kundvalsmodellen.....	4
Hemtjänst.....	5
Problemformulering	7
Syfte.....	7
Frågeställningar	7
Förförståelse	7
Metoder och material	9
Urval och avgränsning.....	9
Val av metod	9
Litteratursökning	10
Datainsamling och undersökningsgrupp	10
Analysmetod.....	11
Etiska överväganden.....	11
Reliabilitet och validitet	12
Tidigare forskning	15
Kundval	15
Valfrihet.....	16
Erfarenheter	16
Hemtjänsten i Norden.....	17
Teoretiska utgångspunkter	19
Empowerment	19
Social utbytesteori	21
Resultat	25
Presentation av respondenter.....	25
Kunskapen hos de äldre.....	25
Medvetenheten hos de äldre	26
Maktposition hos de äldre	27
Interaktion mellan aktör och den äldre.....	28
Äldres beroendeställning.....	29
Analys.....	30
Kunskapen	30
Maktposition.....	31
Interaktion	32
Beroendeställning	32
Slutsatser	33
Diskussion	33
Källförteckning	37
Bilagor	39
Intervjuguide	39
Sekretessformulär.....	40
Informationsbrev	41

Inledning

Annika Dominius arbetar som äldrechef i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd. Radio p4 sände (100427) ett uttalande med Dominius, som gällde hennes oro över privatiseringen inom hemtjänsten. Dominius menar att marknaden för hemtjänsten fullständigt har exploderat med aktörer sedan Lagen om valfrihetssystem infördes och eftersom alla aktörer som uppfyller stadsdelsförvaltningens riktlinjer får öppna en verksamhet som bedriver hemtjänst. Aktörerna är nu 68 stycken till antalet i Hässelby-Vällingby och det finns inte tillräckligt med pensionärer boende i stadsdelen som underlag för dem alla. Detta genererar osäkerhet för pensionärerna då flertalet aktörer endast har timanställd personal, vilket kan resultera i stor personalomsättning och ingen kontinuitet i vem som kommer hem till den äldre och bistår insatserna. Jag undrar om de äldre verkligen är i fokus eller om det är ekonomin som styr?

En förändring har skett inom vård och omsorg under det senaste årtiondet. Genom att låta den äldre människan välja utförare på marknaden är målsättningen att förstärka individens inflytande, detta är ett sätt att pressa ner kostnaderna och pressa upp kvaliteten inom till exempel hemtjänsten. Allt fler kommuner väljer att införa kundvalsmodellen i Sverige och även andra länder i Norden har valt att införa kundvalsmodellen inom vård- och omsorg.

Kundvalsmodellen innebär att det finns minst två aktörer i urvalet för den äldre att välja mellan som kan tillhandahålla tjänsterna. Att konkurrensutsätta verksamheter möjliggjordes genom Lagen om offentlig upphandling (fortsättningsvis LOU). Ur detta växte senare Lagen om valfrihetssystem (fortsättningsvis LOV) fram. LOV infördes den första januari 2009 för att underlätta för de kommuner och landsting som vill skapa valmöjligheter för de äldre. New public management uppkom på 1990-talet i samband med politikernas försök att omorganisera för att effektivisera i äldreomsorgen (Winblad, Andersson & Isaksson, 2009, s. 6).

Vi får allt fler äldre i Sverige med hemtjänst och frågan är hur de äldre upplever denna valfrihet?

Bakgrund

I bakgrunden kommer jag att beskriva äldreomsorgens förändring, och hur allt fler verksamheter privatiseras. Jag kommer även att ta upp Lagen om valfrihetssystem som möjliggör kommunernas tillämpning av valfrihet inom bland annat äldreomsorgen och belysa syftet med kundvalsmodellen.

Förändringar inom äldreomsorgen

Den svenska äldreomsorgen står under en ständig förändring och allt fler verksamheter privatiseras och med detta förändras individens ställning till markanden. Brukare har endast röst men ingen sorti, det vill säga att brukaren kan klaga men har ingen möjlighet att byta. Kunden har däremot både röst och sorti, vilket innebär att rätten att klaga och att byta utförare finns (Zätterman Åberg, 2007, s. 15). En kund har till skillnad från en brukare en maktresurs att välja utförare ur ett konsumentperspektiv på en fri marknad. Valfärdstjänsterna skiftar dock beroende på vilken insats det gäller (Möller, 1996, s. 29). En form av konsumtion är att välja utförare av hemtjänst. Detta för att tillgodose individens behov (Bauman, 1998, s. 39). En kund måste ständigt ta ett aktivt beslut om olika val av utförare. En stor förändring kom med reformen New public management under 1990-talet. Tanken med reformen, som hämtades från Storbritannien, var att minska kostnaderna genom privatisering och samtidigt utveckla aktörernas verksamheter. Många kommuner använder sig av modellen beställar- och utförarenheter. År 2004 hade omkring 40 stycken kommuner infört modellen med beställar- och utförarenheter (Winblad, Andersson & Isaksson, 2009, s. 6). Genom att anlita privata aktörer inom hemtjänsten, ökar marknadens utbud för de äldre att välja mellan flera olika utförare och samtidigt pressas priserna ner. Dessa aktörer kan i sin tur anlita underentreprenörer. Hemtjänstaktörerna är de som utför biståndshandläggarens beslut om insatser till den äldre (Hjalmarsson, 2006, s. 75-76).

Lagen om valfrihetssystem

Lagen om valfrihetssystem trädde i kraft den första januari 2009. LOV är en lag som är frivillig för kommunerna att tillämpa. *Lagen är avsedd att fungera som ett frivilligt verktyg för de kommuner och landsting som vill konkurrenspröva verksamhet som drivs i egen regi för att därigenom överlåta valet av utförare till brukaren* (SOU, 2008:15, s. 15). LOV innebär i

praktiken att den äldre människan som tidigare har benämnts som brukare nu övergår till att bli kund och idén är att öka inflytandet och valfriheten i och med kundvalsmodellen. Tidigare fanns endast Lagen om offentlig upphandling som stöd för kommunens samtliga upphandlingar men Lagen om valfrihet är anpassad för upphandlingar inom sjuk- och hälsovården samt i socialtjänstens verksamheter. Det specifika med LOV är att alla verksamheter som uppfyller myndigheternas krav får teckna avtal med kommunen. Det finns även en skillnad mellan LOU och LOV, vilken är att LOV är skyldig att annonsera om bestämmelserna fortlöpande, vilket inte innefattas i LOU (Lagen om offentlig upphandling, Lagen om valfrihetssystem). Grunden till LOV var enligt Kommittédirektiv 2007:38 att individen skulle få ökad möjlighet att välja aktör och att individens behov skulle vara i fokus. Detta skulle innebära att makten skulle förskjutas till brukarna (a. a. s. 3-4).

Kundvalsmodellen

Hemtjänsten i Stockholms stad införde kundvalsmodellen år 2002 men först ut var Nacka kommun år 1992. Nynäshamns kommun införde kundvalsmodellen inom hemtjänsten den första april 2010. Det innebar att pensionärer som hade fått ett biståndsbeslut om hemtjänst själva fick välja aktör inom hemtjänsten. Tidigare tilldelades pensionären hemtjänst utifrån sin bostadsadress (Hjalmarsson, 2003, s. 8). I Stockholms stad är syftet med kundvalsmodellen:

Att ge brukarna möjlighet att välja mellan olika utförare av de tjänster, som biståndsbeslutet berättigar till. Kundvalsmodellen skall vara så konstruerad att den ger förutsättningar för att en mångfald av utförare skall kunna etablera sig och ge förutsättningar för konkurrens och kvalitet inom området (Hjalmarsson & Norman, 2004, s. 20).

Socialtjänstlagen (2001:453) 3 kap. 3§ säger att kommunens insatser måste vara av god kvalitet och LOV kan vara ett sätt att öka kvaliteten. Om kunden inte anser sig vara nöjd med en aktör, finns möjlighet att byta till en annan aktör. Biståndsbedömarna ska vara vägledande men opartiska i sin ställning när pensionären väljer sin aktör enligt kundvalsmodellen inom hemtjänsten. Kan inte den äldre eller dennes anhöriga välja aktör, väljer biståndshandläggaren en aktör som bäst passar den äldres behov. Det ska åtminstone finnas två olika alternativ av aktörer att välja mellan i kundvalsmodellen (Edebalk & Svensson, 2005, s. 10). Valet som biståndshandläggaren gör ska baseras på vilken aktör som lämpligast kan tillfredställa den äldres behov (Hjalmarsson, 2003, s. 7).

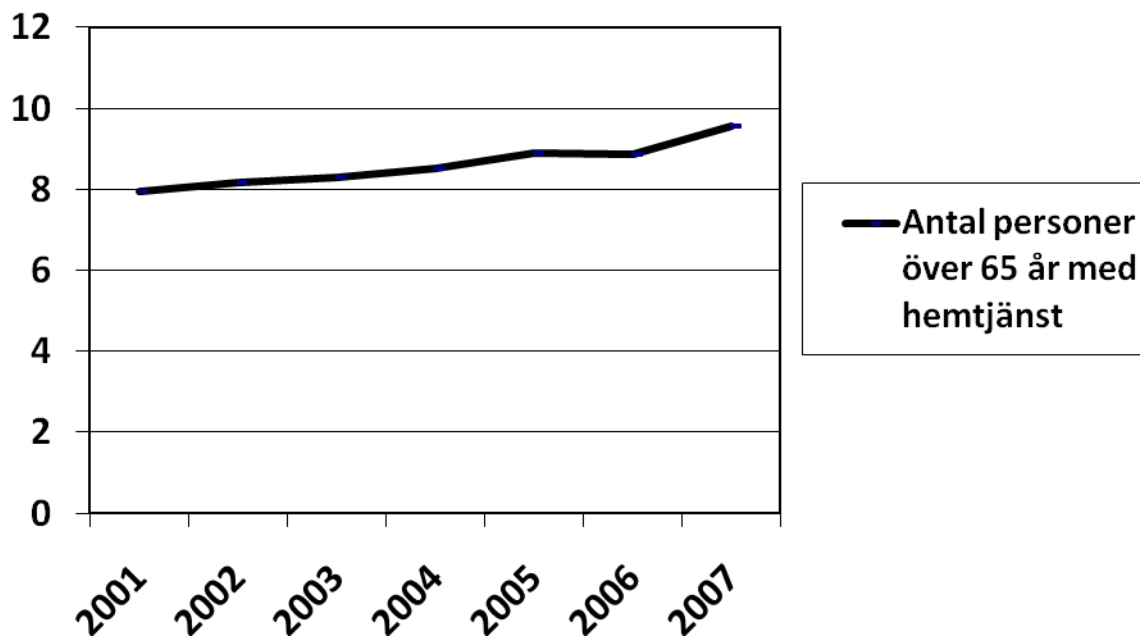
Kundvalsmodellen fungerar så att pensionären ansöker om ett bistånd i kommunen där denne bor och en biståndsbedömare beviljar alternativt ger avslag på ansökan. Beviljas biståndet får pensionären information av biståndshandläggaren om vilka aktörer som verkar inom hemtjänsten där pensionären bor. Den äldre väljer utförare och biståndshandläggaren tar kontakt med den valda aktören. Företaget genomför sedan de beviljade insatserna hos pensionären (Hjalmarsson, 2003, s. 9).

Hemtjänst

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för den vård, omsorg och service som ges människor som bor i ordinärt eller särskilt boende och som får hjälp med insatser som till exempel matlagning eller duschning. Hemtjänst är även beteckningen för organisationer som utför hemtjänstarbete (Szebehely, 1995, s. 22). Hemtjänsten startades upp på 1950-talet i Sverige och verksamheten utvecklades under välfärdsstatens framväxt. Tanken var att äldre människor skulle få hjälp i sitt hem istället för att flyttas till en institution (a. a. s. 34). På 1970-talet var det många äldre som fick hjälp av hemtjänsten dock endast ett fåtal timmar per vecka (Lagergren, 2006, s. 47). I slutet på 1980-talet ökade andelen äldre som beviljades hemtjänst, vilket kan ha varit en orsak av att institutionernas platser minskade (Szebehely, 1995, s. 35). Trots att hemtjänsten kraftigt har minskats ner är det fortfarande en omfattande verksamhet (Lagergren, 2006, s. 48). SOU 2003:91 definierar hemtjänst på följande vis:

Individuellt behovsprövade insatser som ges till den enskilde efter beslut enligt socialtjänstlagen i både ordinärt och särskilt boende. Insatserna delar in i serviceinsatser och personlig omvårdnad. Omfattar utöver hemhjälp även trygghetslarm, matdistribution, avlösarservice och ledsagarservice (SOU, 2003, s. 67).

Figur 1. Avser Sveriges befolkning i procent per 1000 invånare.



Källa: SCB, 2010.

Sveriges befolkning över 65 år som har fått beviljad hemtjänst har ökat successivt sedan år 2001, se figur 1. År 2001 var det 121 741 personer till antalet som hade hemtjänst och år 2007 var det 153 723 personer som hade beviljad hemtjänst (SCB, 2010). En ökning har alltså skett med 1,3 procent under en sexårsperiod, samtidigt som platser på särskilt boende har minskat. Under åren 2010-2030 beräknas den äldre befolkningen att öka med 56 procent (Lagergren, 2006, s. 58). Hemtjänstarbetet anges som ett stressfyllt och låglöneavlönat ensamarbete. Personalen kan till viss del uppleva arbetet som påfrestande både psykiskt och fysiskt men anser att mötet med den äldre kompensera det och många värderar friheten i sitt arbete (Helset, 1998, s. 111). År 2020 beräknas Sverige ha 750 000 människor över 80 år och konsekvensen blir då att vårdbehoven på 2020-talet kommer att bli mycket stora. De första decennierna på 2000-talet kommer en stor generation att pensioneras. Då yrket inom hemtjänsten prioriterats lågt av många yngre bör en förändring komma till stånd om de äldres behov ska kunna tillgodoses (Lagergren, 2006, s. 48-49).

Problemformulering

Äldreomsorgen är under ständig förändring och det kan vara svårt för de äldre människorna att följa med i den snabba utvecklingen. Idag privatiseras allt fler tidigare kommunala verksamheter och det gäller även inom hemtjänsten. Hemtjänsten hjälper äldre personer som har fått beviljade insatser i och med ett biståndsbeslut. Inom hemtjänsten finns nu möjlighet att den äldre kan göra ett aktivt val genom kundvalsmodellen. De kan vara svårt för den äldre människan att som kund ha valfriheten att välja bland alla utförare som finns tillgängliga. Det finns en stor marknad som erbjuder sina tjänster och det är sannolikt svårt för de äldre att skilja utförarna åt i denna djungel.

Syfte

Syftet med uppsatsen är att öka kunskapen om äldres erfarenheter av kundval inom hemtjänsten.

Frågeställningar

För att uppnå syftet med studien utgår jag från dessa fyra frågeställningar:

- Vilka faktorer påverkar de äldres val av aktörer?
- Vilken är de äldres upplevelse av att välja aktör inom hemtjänsten?
- Anser de äldre att kvaliteten hos aktörerna förändras i och med kundvalsmodellen?
- Vilka för- och nackdelar upplever de äldre med kundvalsmodellen?

Förförståelse

Min svärmor har nyligen blivit beviljad hemtjänst och hon skulle välja en aktör som utförde de beviljade insatserna åt henne. Min tanke var att kundvalsmodellen var någonting positivt för de äldre, att de själva har möjlighet att påverka vilken hemtjänst som ska bistå dem med insatser. Urvalet med aktörer var brett och nyanserna dem emellan var marginella enligt hemsidan som min svärmor hänvisades till. Det som stod på hemsidan var i princip endast aktörernas namn och telefonnummer. Jag började fundera över vilka faktorer som påverkar de äldres beslut. Jag själv har behövt ta ställning till olika val för min egen del, som inte alltid har varit enkla att besluta om. Att ta ställning till vilken förskola mina barn skulle gå på, senare vilken skola jag och min man skulle välja åt dem, vilket telefonbolag vi skulle ha och vilken leverantör av el som vi skulle skriva avtal med. Det var inte helt enkelt att ställa dessa aktörer

mot varandra för att skilja dem åt. Under mina studier på Ersta Sköndals högskola har jag funderat över hur det fungerar för de äldre att göra aktiva val. Jag vill gärna arbeta som biståndshandläggare när jag är färdigutbildad socionom och anser det vara viktigt att vara medveten om vad pensionärer anser om kundvalsmodellen, för att på detta sätt få en bredare förståelse inom mitt framtida yrke. Innan jag började genomföra mina intervjuer hade jag läst in mig på ämnet med hjälp av olika böcker, propositioner och andras uppsatser inom liknande områden.

Metoder och material

Urval och avgränsning

Jag har valt att rikta in min studie på pensionärer över 65 år som har gjort ett val enligt kundvalsmodellen inom hemtjänsten. Respondenterna är bosatta i Stockholms respektive Nynäshamns kommun. Stockholms kommun har haft kundvalsmodellen under en längre period och Nynäshamns kommun har infört kundvalsmodellen inom hemtjänsten under våren 2010. Ett intressant perspektiv hade varit att titta närmare på om de äldre i Nynäshamns kommun byter utförare nu när de har valfriheten att byta, i större utsträckning än de äldre i Stockholms kommun som har haft valfriheten sedan år 2002.

Jag kommer dock inte att analysera min empiri beroende på om de är bosatta i huvudstaden eller på landsorten, vilket i sig hade varit intressant att belysa om det skiljer sig åt eller inte. Jag kommer inte heller att analysera empirin utifrån kön för att se om det skiljer sig åt mellan kvinnor och män i ett genusperspektiv, som även det skulle ha varit spännande att undersöka. Ett sådant upplägg skulle bli för stort för mig att hantera under perioden som är avsatt för att genomföra denna C-opsats, eftersom tiden är knapp.

Val av metod

Jag har valt att genomföra en kvalitativ studie. Enligt Backman innebär en kvalitativ studie att individen står i fokus och att det är dennes upplevelser och tolkningar som ska vara centrala (1998, s. 47-48). För att få fram empiri har jag intervjuat sju pensionärer över 65 år som har hemtjänst enligt kundvalsmodellen. Jag har använt mig av semistrukturerade frågor för att få mitt syfte besvarat och för att respondenterna skulle få möjlighet att själva berätta om deras erfarenheter. Till min hjälp har jag formulerat en intervjuguide, för att efter genomförandet av intervjuerna ha lättare att jämföra resultaten som jag fick. Detta är en semistrukturerad metod enligt Kvale (1997, s. 32). Denna metod lämnar utrymme för respondenterna att själva berätta om sina upplevelser och jag som forskare har möjlighet att ställa olika följdfrågor. Jag spelade in intervjusamtalen med en digital diktafon för att lättare kunna återge berättelserna korrekt. När jag hade transkriberat materialet var nästa steg att tematisera empirin från de olika respondenterna. Slutligen har jag analyserat resultaten med hjälp av teorierna Empowerment och Social utbytesteorin. I analysen jämförde jag även mina resultat med den tidigare forskningen som jag hade funnit. Uppsatsen avslutas med slutsatser och diskussion kring den funna empirin.

Litteratursökning

Jag har använt mig av begreppen äldre*, kundval*, hemtjänst* och kundvalsmodell* samt older people*, home help-service* och choice* i olika kombinationer i databaserna Google scholar, Libris, Socindex, Ageline och Diva. Då antalet träffar blev stort fick jag systematiskt gå igenom mina träffar för att granska om materialet jag funnit verkligen var relevant för min studie. Flertalet träffar hade endast tonvikten på ett av mina sökord och därför valde jag att inte ta med dem eftersom jag ville att alla mina sökord skulle vara relevanta i träffarna. Då fann jag att antalet träffar minskade drastiskt. Jag har även sökt efter forskning på Socialstyrelsens och Regeringens hemsidor, där jag fann rapporter, lagar och statens offentliga utredningar kring ämnet kundvalsmodellen.

Jag har valt att använda mig av nordisk litteratur eftersom deras välfärd påminner om den svenska statens uppbyggnad av välfärden och det är därför enklare att dra slutsatser och jämföra med svenska resultat. De författare som belyst kundvalsmodellen, valfrihet och hemtjänst som jag fann var Szebehely, Hjalmarsson, Norman, Edebalk och Svensson.

Datinsamling och undersökningsgrupp

Jag kontaktade tio olika hemtjänster och biståndshandläggare i Stockholms stad via mail med en förfrågan att få hjälp att komma i kontakt med pensionärer över 65 år som hade hemtjänst. Urvalet bestod av pensionärer som haft möjlighet att välja hemtjänst enligt kundvalsmodellen. I mailet bifogade jag ett kort informationsbrev (bilaga 3) om vad jag ville undersöka och mina kontaktuppgifter. Tanken var att detta informationsbrev skulle delas ut till pensionärer via hemtjänstpersonalen. De pensionärer som var intresserade att berätta om sin erfarenhet av att välja hemtjänst kunde då ta kontakt med mig. Jag skickade även ut mail till mina föräldrar och vänner för att höra om de hade kännedom om någon äldre person som passade in i min studie och fann på så sätt fyra respondenter som ville delta i min studie. Eftersom jag inte hört något från hemtjänsterna eller från biståndshandläggarna så började jag kontakta dem en efter en per telefon. Jag kontaktade även ansvarig för kundvalsmodellen i Nynäshamns kommun. Jag fick då telefonnummer till sex pensionärer som stämmer in på det urvalet respondenter som jag ville komma i kontakt med. Jag började med att kontakta översta namnet på min lista per telefon. Jag fortsatte att ringa till de resterade namnen och fick intervjua tre personer under samma dag per telefon. Jag genomförde totalt sju semistrukturerade intervjuer, med tre respondenter från Nynäshamns kommun och fyra respondenter från Stockholms kommun.

Respondenterna från Nynäshamns kommun intervjuade jag per telefon och respondenterna

från Stockholms kommun intervjuade jag personligen i deras respektive hem. Jag är dock medveten om att svaren kan skilja sig åt eftersom tillvägagångssättet med intervjuerna utfördes på olika sätt.

Analysmetod

Kvale (1997) beskriver intervjuanalysen i sex steg. Det första steget är att respondenten beskriver sin upplevelse under intervjun. Nästa steg är att respondenter själv kommer underfund med nya tankebanor kring sin livsvärld. Därefter tolkar jag svaren och kompletterar med frågor efter respondentens svar. Detta upprepas tills det att respondenten inte kommer med någonting nytt kring den ställda frågan. När intervjun var färdig transkriberade jag som forskare det inspelade materialet från tal till text. Kartläggningen av materialet gick till så att först läste jag materialet flera gånger för att få en bild av intervjun. Därefter gick jag att gå igenom alla transkriberingar för att se några om jag kunde urskilja några återkommande ämnen som upprepade sig genom intervjuerna. Dessa gemensamma nyanser som jag fann, markerade jag, för att sedan sortera fram övergripande teman. Det fanns ett antal olika metoder hur man ska gå tillväga för att göra en innehållsanalys. Jag valde att tillämpa meningskoncentrering som innebar att längre meningar kortas ner till koncisare meningar och att oväsentligt material plockas bort från citatet (a. a. s. 171). När jag analyserade mitt resultat, använde jag mig av teorierna Empowerment och Social utbytesteorin. Till sist jämförde jag min empiri med tidigare forskning för att se om mitt resultat i studien sammanföll eller inte med andra forskares resultat.

Etiska överväganden

Jag har inför denna studie tagit Vetenskapsrådets fyra forskningsetiska principer informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet i beaktning för att skydda respondenten (Vetenskapsrådet, 2002, s. 6-14).

Detta trots att jag är medveten om att Lag (2003:460) om forskningsetiska principer som avser människor § 2 inte rymmer studier på högskolans utbildningar. För att på bästa sätt tillgodose dessa krav skickade jag ut ett informationsbrev (se bilaga 3) och ett sekretessformulär (se bilaga 2) till respondenterna. Detta gav dem en chans att ta del av innehållet i lugn och ro. Det är mycket viktigt att de fick all relevant information och att det var tydligt för att inte kunna missförstås (Patel & Davidsson, 2003, s. 71). Innan respektive intervju gick jag tillsammans igenom informationsbrevet och sekretessformuläret med

respondenten. Vi skrev båda under och tog varsitt exemplar. Respondenterna som jag intervjuade per telefon, gick jag igenom informationsbrevet och sekretessformuläret muntligt och förklarade dess innebörd. Med detta vill jag tydligt visa respondenterna att jag följer Vetenskapsrådets fyra forskningsetiska principer. Med informationsbrevet påvisar jag tydligt att respondenten kan avsluta sitt deltagande i studien när denne vill och att jag kommer att avidentifiera respondentens namn i studien. Jag skriver även att denna studie endast är ämnad som ett examensarbete och det finns inget syfte att använda materialet till någonting annat, dock kommer det att publiceras på Ersta Sköndals högskolas hemsida.

- I enlighet med *informationskravet* ska forskaren informera respondenterna om syftet med studien. Jag startade samtalet med både informanten och respondenten med att tala om vem jag är, vilken högskola jag studerar vid samt syftet med min studie.
- För att tillgodose *samtyckeskravet*, informerade jag respondenterna i form av ett informationsbrev. Respondenterna deltar frivilligt i studien och de äldre var medvetna om att de kunde avbryta sin medverkan när som helst under studiens gång.
- *Konfidentialitetskravet* innebär att respondenterna ges konfidentialitet och att ingen annan än forskaren kommer att se vad respektive respondent har sagt. Jag talade om för respondenterna att allt material, ljudupptagning och transkribering av empirin kommer att förstöras när studien är godkänd.
- *Nyttjandekravet* säger att den insamlade empirin endast får användas till det syfte som har uppgivits vid intervjutillfället.

(Vetenskapsrådet, 2002, s. 6-14).

Reliabilitet och validitet

Alla forskare försöker att eftersträva validitet och reliabilitet som en stark förankring av innehållets vetenskapliga värde. Detta gäller både kvalitativa och kvantitativa studier men det är dock osannolikt att nå dess perfektion. Begreppet reliabilitet innebär tillförlitlighet (Neuman, 2006, s. 188). Alla steg i mitt arbete kommer att genomsyras av försiktighet, för att undvika att misstag ska vara möjliga. Jag kommer hela tiden att vara noggrann med att

återkoppla till syftet och frågeställningarna.

Jag har valt att använda mig av semistrukturerade frågor under mina intervjuer. Under alla intervjuerna var jag noggrann med att respondenten förstod innebörden i frågorna. Jag lät respondenten berätta fritt utan att jag störde, och ställde endast mina semistrukturerade frågor och visade med mina ansiktsuttryck mitt intresse. Jag var noggrann med att inte skynda på svaren vid tystnad. Detta för att jag tror att tystnaden kan vara tillfälle för eftertanke och reflektion hos respondenten innan de ger sitt svar. Jag har valt att spela in mina intervjuer med en digital diktafon. För att ha möjlighet att exakt återskapa innehållet och detta ger större tillförlitlighet i resultatet eftersom jag kan återskapa citaten ordgrant.

Validitet betyder trovärdighet och innebär att man enbart har undersökt syftet med studien (Thurén, 2008, s. 26). Jag kommer att hålla en röd tråd genom hela mitt arbete och ständigt blicka tillbaka på mitt syfte och mina frågeställningar. Jag är dock medveten om att tillförlitligheten och trovärdigheten kan påverkas av att äldre människors minne kan svikta, vilket kan påverka hur mycket varje respondent kommer ihåg, när de gjorde sitt val enligt kundvalsmodellen inom hemtjänsten.

Tidigare forskning

Här kommer jag att belysa tidigare forskning som har gjorts kring kundvalsmodellen. Det har gjorts få studier, men det material som jag anser vara relevant, kommer jag att kategorisera under rubrikerna kundval, valfrihet och erfarenheter. Flertalet av den tidigare forskning som jag har tagit del av är underlag från experter som Socialstyrelsen har gett ut. Namn som återkommer i många publikationer är Szebehely, Hjalmarsson, Norman, Edebalk och Svensson.

Kundval

Edebalk och Svensson (2005) har författat *Kundval för äldre och funktionshindrade i Norden*. Forskarna har undersökt hur förhållanden i Norden skiljer sig åt för äldre och handikappade. Hemtjänsten i Sverige ska omfattas av psykiska, fysiska och sociala behov. Individen får själv stå för kostnaderna av sin hemtjänst dock högst 1500 kronor per månad (Edebalk & Svensson, 2005, s. 45). Svenska pensionärer får hemtjänst i större omfattning än danska pensionärer men i Danmark är dock hemtjänsten gratis. Kundvalsmodellerna varierar inte bara mellan de nordiska länderna utan även mellan kommunerna i Sverige (a. a. s. 49). Det kan vara svårt för den äldre att själv välja aktör inom hemtjänsten eftersom de finns många utförare att välja mellan och det är inte helt enkelt att jämföra så många olika. Dock redovisar Edebalk och Svensson (2005) från en studie att vänners rekommendationer och biståndshandläggarnas information vanligtvis är av stor betydelse (a. a. s. 52). Andra faktorer som var av betydelse var trygghet. Att välja kommunens hemtjänst inbringade trygghet. Närhet var också en viktig variabel för den äldre när valet av hemtjänst gjordes (Hjalmarsson, 2003, s. 23). I Stockholms kommun är det obligatoriskt för de äldre att själva välja aktör. Men det är endast 40-50 procent av de äldre som uppger att de själva har gjort ett aktivt val. Det är dock inte helt enkelt att överlåta valet på någon annan, som till exempel sina barn. Desto högre ålder de äldre har, desto mer sällan väljer de att byta utförare. En orsak till varför den äldre inte byter aktör är osäkerheten att inte veta vilken personal som kommer och hjälper dem (Edebalk & Svensson, 2005, s. 56-60). År 2003 var det i Stockholm 31 procent av de äldre som valde en privat aktör (a. a. s. 62).

En viktig skillnad mellan länderna är grunden till kundvalsmodellen. I Sverige och Norge växte den fram på kommunalnivå medans i Finland och Danmark har modellen växt fram på en politisk nivå (a. a. s. 19). Det kan dock vara svårt att jämföra de nordiska länderna eftersom statistiken räknas på avvikande sätt. Boendeformer och hemtjänstens insatser kan skilja sig åt

mellan länderna och hemtjänsten klassificeras på olika sätt.

Aktörerna inom hemtjänsten måste klara av att tillgodose den äldres alla behov av insatser för att bli godkända av kommun. En del av aktörerna klarar dock inte av det själva utan tar hjälp av underleverantörer (Hjalmarsson, 2003, s. 33).

Sverige, Norge, Danmark och Finland har alla privata utförare tilläggstjänster som de äldre kan köpa. I Danmark hade 66,0 procent av kommunerna infört kundval, i Finland 5,6 procent, i Norge 1,0 procent och Sverige 3,4 procent år 2003 alternativt år 2004 (Edebalk & Svensson, 2005, s. 49).

Valfrihet

Hjalmarsson (2003) har undersökt valfriheten inom kundvalsmodellen i *Valfrihet i äldreomsorgen - en reform söker form*. Enligt Hjalmarsson var kundvalsmodellen okänd för många äldre och en fjärdedel av dem visste inte ens om att möjligheten att välja hemtjänst existerade. Trots detta ansåg de flesta äldre att möjligheten att välja var bra, även de som inte hade valt aktör själva. Många äldre som var positiva till möjligheten att välja men de ansåg även att beslutet om aktör var svårt att fatta. En anledning till varför valet var svårt att göra var enligt de äldre att de ansåg att informationen som de fick om aktörerna var bristfällig och att de olika aktörernas information var snarlika varandra (a. a. s. 6, Winblad, Andersson & Isaksson, 2009, s. 12).

Biståndsbedömaren ska vara opartisk men ge vägledning i valet. Detta uttrycker de äldre att de saknar. Då vissa äldre först får hemtjänst vid unika situationer måste valet ske fort. Det kan ske om de till exempel har råkat ut för en olycka och vistats på sjukhus och sedan behöver hjälp när de återvänder hem igen, trots att de klarat sig själva innan olyckan.

Erfarenheter

Hjalmarsson och Norman (2004) har skrivit *Att välja hemtjänst*. Författarna menar att kundvalsmodellen måste anpassas bättre efter de äldre. Individernas situation kan variera då de ska välja aktör och därför att det är viktigt att det tas hänsyn till situationen (Hjalmarsson & Norman, 2004, s. 47). Huruvida aktörerna sköter sina åtaganden följs dåligt upp av kommunen. Det finns en möjlighet att aktörerna kan vara bristfälliga och att detta löper på om det inte kontrolleras ordentligt. Kommunen har även fått information om att aktörer brister utan att vidta åtgärder (a. a. s. 48). Då de äldre många gånger enbart framför sin kritik till aktören, kommer den inte till kännedom för kommunen. Klagomålen sammanställs inte och

därför blir det svårt för kommunen att få kunskap om detta. Väljer de äldre att byta utförare registreras detta endast i en personlig mapp. En sammanställning av byte skulle underlätta biståndsbedömarens arbete. Det skulle höja kvaliteten och förenkla valet för den äldre om sådan information visades (a. a. s. 48-49). En av de vanligt återkommande orsakerna till missnöje är variationen av personal. Att det ständigt kommer ny personal till de äldres bostad genererade i otrygghet för de äldre och bidrog till att välja en ny aktör, trots detta väljer några att ändå inte byta utförare. De äldre menar att de står i en beroendeställning och de känner sig osäkra att framföra klagomål eller att byta aktör. Det finns en osäkerhet om hur den nya utföraren skulle fungera och väljer därför att inte byta (Hjalmarsson & Norman, 2004, s. 51, Winblad, Andersson & Isaksson, 2009, s. 36-37).

För många äldre var det viktigt att någon kom och hjälpte dem, inte vem som kom och hjälpte dem när de skulle välja utförare för första gången. Hjalmarsson och Norman skriver att det borde vara bra att ha ett temporärt val först och sedan välja. Då de äldre först ska få hemtjänst är det många faktorer att ta hänsyn till och tankarna om valet kommer först efter en tid hos de äldre (Hjalmarsson & Norman, 2004, s. 51).

Utvärderingar har gjorts som påvisar att modellen måste anpassas bättre till de äldre som ska välja eftersom många äldre anser att det är svårt att fatta beslut om val av aktör (Hjalmarsson, 2006, s. 90).

Hemtjänsten i Norden

Szebehely (2003) redogör för ett jämförande av hemhjälp i Sverige, Norge, Finland och Danmark. Efter hemtjänsten tillkomst var det vanligt i Sverige och Norge att anställa anhöriga som hemhjälpare. I Danmark förekom det knappt och i Finland existerade det inte alls. Många anställda inom hemtjänsten saknade formell utbildning, förutom i Finland. Många gånger kan arbetet inom hemtjänsten vara stressfyllt och yrket har ursprungligen haft drag från familjeomsorgen som var ett oavlönat arbete. Detta gäller alla fyra ovanstående länder, men är tydligast i Norge (2003, s. 30-31). Många äldre människor är nöjda med sin hemhjälp men önskar att få sina insatser utförda på regelbundna tider och att i samverkan med personalen bestämma vilka sysslor som ska utföras. De äldre är mindre nöjda med att stressen som uppstår vid insatserna och hur förutsägbar hjälpen är. I alla länderna finns möjlighet att få hjälp med att sköta sitt hem och sin kropp. En faktor som det har beviljats insatser för, är att den äldre får ett socialt stöd. Dessa faktorer har nu minskat överlag men omvårdnaden av kroppen har istället ökat. Norge särskiljer sig här eftersom kroppsvård tillhör hemsjukvården

och inte hemtjänsten (a. a. s. 32-33). Hemtjänsten expanderades i Norden i samband med att ett statsbidrag etableras och var sjätte pensionär hade hemhjälp i Norden, vilket var betydligt fler än i övriga Europa. Gemensamt för Norden är dock att det inte finns något lagstadgat ansvar för de äldres barn att ta hand om sina föräldrar vilket det finns i Tyskland, Italien och Frankrike (a. a. s. 50-51). Troligtvis är det därför som anhöriga i större utsträckning hjälper de äldre i Europa jämfört mot Norden. De äldre i Danmark är de pensionärer som får hjälp i störst utsträckning av hemtjänsten (a. a. s. 53). År 1998 ändrades lagstiftningen i Danmark så att de äldre hade möjlighet att ta hjälp av en privat hemtjänst, dock inte med kroppslig hjälp. År 2002 beslutades det att samtliga kommuner i Danmark måste införa valfrihet inom hemtjänsten med olika aktörer. Sverige och Norge införde kundval år 2002 på ett fåtal platser. Ökningen av privatisering av hemtjänsten i Norden efterliknar alltmer övriga Europa. Även New public management influerar samtidigt både Norden och Europa. Även kostnadsökningarna för hemtjänsten i Norden, förutom i Danmark, närmar sig resten av Europa (a. a. s. 54-57). Hemtjänsten nyttjas av alla samhällsklasser i Sverige men pensionärer med högre utbildning anlitar oftare privat hjälp på annat håll förutom hemtjänsten samt äldre med lägre skolning får i större utsträckning hjälp av anhöriga. Det blir en form av marknadsisering av hemtjänsten (a. a. s. 58).

Teoretiska utgångspunkter

Jag har intervjuat pensionären om deras erfarenhet av kundvalsmodellen. Upplevelser beskriver Neuman som mjukdata (2006, s. 139). Jag har använt mig av en hermeneutisk utgångspunkt eftersom jag har tolkat deras upplevelser och känslor (a. a. s. 46).

Hermeneutiken som härstammar från humanvetenskapen som har övergått till samhällsvetenskapen. Hermeneutiken har en dubbelbottnad tydighet eftersom den både belyser samtalet och texten. Den hermeneutiska cirkeln utgörs av tolkning mellan delar eller helheten. Principen är en ständig växling dem emellan. Analysen med denna metod sker genom att texten läses och sedan blickar forskaren tillbaka till de gemensamma utgångspunkterna för att sedan se delarna vid sidan av förutsättningarna. Jag har både skapat och tolkat texten samt intervjun precis som Kvale (1997, s. 49-50) beskriver.

Empowerment

Empowerment syftar till att flytta över makten till individen för att denne ska ha verktyg att själv förändra sin situation, hjälp till självhjälp. Detta för att öka självförtroendet och förmågan att ta ansvar för sitt eget liv. Empowerment används ofta i samband med andra teorier i socialt arbete och mynnar från en socialdemokratisk praktik. Teorin kom ursprungligen från Salomon och senare även från Lee som arbetade för svarta människors jämställdhet i USA (Payne, 2008, s. 416-417).

Praktiska frågeställningar och begrepp

- *Hinder för uppnående av sociala mål.*
- *Socialarbetaren ska dela med sig, vara öppen i sin praktik och hjälpa klienterna att bli självbestämmande och samtidigt vara medveten om att det med hjälp av välfärdsinterventioner är omöjligt att förändra de hinder för empowerment som har sin grund i kapitalismen.*
- *Normalisering i syfte att utforma miljöer för människor institutioner som andra skulle värdesätta.*
- *Delaktighet och uppskattning i människors gemenskap.*
- *Validering och bekräftelse av människors känslor och erfarenheter.*

(Payne, 2008, s. 417).

En politisk syn på empowerment kan vara att lägga över ansvaret på individnivå för att människor själva ska tillgodose sina behov. Men detta kan vara ett drag för politikerna att spara pengar. Socialarbetare kan använda sig av empowerment för att på sikt flytta över makten till individerna själva (a. a. s. 418).

Ekonomiska faktorer är ofta centrala för människors problem och genererar i osäkerhet för dem. Sådana aspekter är viktiga i socialarbetarens roll som företrädare, att hänvisa dessa personer rätt för att ge dem social trygghet (a. a. s. 421).

Företräderskap och empowerment har tidigare använts i gruppkonstellationer och inte på individnivå. Under 1990-talet arbetades det mer individualiserat eftersom det ansågs ge människor mer makt och ansvar. En tanke med empowerment är att socialarbetaren ska lämna över så mycket makt till individen så att denne själv ska ha möjlighet att ta ställning i frågor kring sitt eget liv (a. a. s. 425).

Empowerment ska verka för någonting positivt och att medvetengöra individernas egen handlingskraft. Empowerment kan även vara ett verktyg för socialarbetarna när de ska verka praktiskt för individer i olika sammanhang, att ge individerna rätt redskap för att klara av att hantera sin situation självständigt. De individer som inte har förutsättningar för empowerment kan bli mycket besvikna över att de inte klarar av situationen själva (a. a. s. 442).

Empowermentsmodellen kan delas in i fem olika stadier och grundas ur ett symboliskt interaktionistiskt perspektiv på brukaren. Fördelen med denna modell är att den hindrar socialarbetaren från att göra valet åt brukaren. Det första steget är att individen och socialarbetaren tillsammans går igenom den givna situationen och konstaterar vad som är problemet och om det behövs kort- eller långsiktiga åtgärder för att komma till stånd med problemet. Individen ifråga är expert på sitt liv och därför måste insatserna utgå från varje individs unika livssituation. Nästa steg är att individen och socialarbetaren måste ta reda på individens önskade målsättning och det sker oftast genom samtal dem emellan. Ytterligare ett steg är att när en bild finns över det önskade målet sammanställs möjliga vägar för att nå dit. Varje alternativ granskas för att se vad det genererar i. Ofta upprepas detta flera gånger då valet som beslutas om vad som är viktigt för brukaren. Tanken är att brukaren ska lära sig genom denna process för att själv ha möjlighet att ta ställning till olika alternativ senare i livet. Det fjärde stadiet innebär att det lämpligaste tillvägagångssättet för brukaren väljs. Här är det viktigt att brukaren själv gör sitt val och att inte socialarbetaren väljer åt brukaren. Sista steget innebär att brukaren och socialarbetaren kan utvärdera om korrekt val gjordes. Om så inte är fallet börjar proceduren om med det första steget igen (Moula, 2009, s. 51-53).

För att hjälpa brukaren på bästa sätt är det av yttersta vikt att denne får berätta sin historia för socialsekreteraren, så att de båda kan diskutera saken och att brukaren därefter kan ta ställning till ett beslut. Det är viktigt att socialsekreteraren stöttar brukaren så att dennes självförtroende och självbestämmande kan tas i beaktning (Ljungkvist & Moula, 2009, s. 165). Ofta är det politiken som styr samhället och nu är kvarboendepincipen aktuell. Det innebär att den äldre ska bo kvar i sitt hem så länge som det är möjligt med stöd från kommunen.

Biståndshandläggaren har här stor makt över den äldres livssituation och med empowerment kan biståndshandläggaren hjälpa den äldre att själv ta beslut i situationen och på så sätt föra över makten till brukaren. Empowerment innebär att socialarbetaren förstår att brukaren behöver en förändring och att socialarbetaren ger brukaren verktyg för att klara av förändringen, lösningen till problemet måste dock komma från brukaren själv. För att kunna arbeta med empowerment med äldre är det nödvändigt att socialsekreteraren har kunskap om de äldre, de anhöriga samt om personer som arbetar professionellt med äldre (a. a. s. 167-169). Empowerment hjälper brukaren att organisera sitt tankfält och sin handlingskraft för att nå sitt mål (Moula, 2009, s. 231).

Social utbytesteori

Social utbytesteori härstammar från positivistiska utbytesteorier som Blau och Homans arbetade med. Teorin utgår från att människor är rationella för ha möjlighet att tillgodose sig det mesta möjliga av sina val. Forskare tillämpar denna teori för att undersöka hur äldre människor verkar i olika sammanhang. Social utbytesteori lämpar sig för

- Interaktionsmönster
- Interaktionen mellan givare och mottagare
- Interaktionens innehåll, hur sker utbytet
- Anledningarna bakom interaktionen
- Hur påverkar interaktionen den äldre människan och dennes anhöriga?

Utbytesteorin innebär att människor har olika resurser som de kan interagera med. Dessa faktorer kan vara pengar, tid eller någonting annat som kan utgöra byteshandel. Till exempel kan barn utföra vissa sysslor för att få veckopeng av sina föräldrar (Andersson, 2002, s. 26-27).

Interaktion är möjlig när ett utbyte kan ske om

- Två sidor har något att byta med
- Vinsterna övertäcker kostnaderna
- Inga bättre valmöjligheter finns

Den sociala utbytesteorin är ett viktigt inslag för socialgerontologin eftersom den påvisar samspel med äldre människor mellan generationer. Teorin påvisar hur interaktioner kan förklaras och dessutom visar social utbytesteori hur makt kan användas med en människas egna resurser. Dock har teorin fått kritik för att den inte bejakar hur människor kan handla irrationellt, att ömsesidighet är nödvändigt samt att förändringar är tidskrävande (a. a. s. 27-29).

De äldres ställning i samhället påverkas av lojaliteten mellan generationerna. Jämvikten mellan generationerna bör förändras genom att skyldigheter och rättigheter i förhållande till varandra ändras. De äldre som har arbetat och betalat skatt anser att det är den yngre generationens tur att försörja dem. Detta är ett sätt att behålla det sociala system som är uppbyggt. Systemet är svårt att förändra eftersom en grupp ständigt står i skuld till en annan grupp men i och med detta står samhället i balans. En beroendeställning kan uppstå om en part får mer tillbaka än vad denne ger. Ett exempel på en maktsituation kan vara om en äldre person behöver statens hjälp med vård och omsorg (Tornstam, 1998, s. 195-197).

För att inte hamna i en beroendeställning bör individen försöka att erbjuda något som den andra parten vill ha i utbyte för att undvika en beroendeställning. Ett annat tillvägagångssätt är att vända sig till en annan part som har vad man söker utan att bli beroende av den första parten. Ett exempel kan vara att äldre människor har flera olika aktörer att välja mellan när de ska besluta vilken hemtjänst som ska bistå dem med insatser (a. a. s. 199). Genom ekonomiska eller politiska faktorer kan individen undvika en beroendeställning. För att äldre människor ska vara oberoende måste de ha möjlighet att vara utan samhällets resurser såsom till exempel pensionen. Ett monopol inom ett område genererar i en beroendeställning för den enskilde men en valfrihet att själv välja genererar en omvänd beroendeställning från den enskilde till aktörerna (a. a. s. 200).

Tornstam tar i sin bok *Åldrandets socialpsykologi* (2005) upp Blaus (1964) utgångspunkter för makt och beroende samt alternativ till undergivenhet. Blau beskriver maktförhållande där en part får ta del av mer än vad denne ger, vilket i sin tur leder till en beroendeställning för

den mottagande parten. Att tillhanda hålla någonting som en annan part inte kan klara sig utan leder onekligen till ett beroendeförhållande (a. a. s. 210). Finns resurser kan ett utbyte i balans ske och minskar risken för att hamna i en beroendeställning. Många gånger har äldre människor knappa ekonomiska resurser. För att inte hamna i en beroendeställning utan istället inskaffa en maktposition, behöver individen ha möjlighet att klara sig utan det som den andre erbjuder. Gärna att man själv har något som den andra parten önskar att ta del av. Ett sätt att inte bli beroende av en aktör är möjligheten att vända sig till en annan aktör, utan att hamna i en beroendeställning där istället. En skillnad kan vara vad de äldre erbjuds genom kommunala verksamheter kontra vad de själv kan införskaffa sig privat. Ett monopol skulle innebära att en maktposition uppstår för den ena parten. Här kan privatisering vara ett alternativ till valmöjligheter. Politisk makt är ett sätt att få sin vilja igenom med tvång, vilket till exempel kan vara en lag som gäller upp till en viss ålder. Ett exempel kan vara att rätten till arbete upphör vid en viss ålder. Ett sätt att klara sig undan en beroendeställning är att ha möjligheten att kunna avstå från det som erbjuds, till exempel pension. Om inte något av ovanstående alternativ kan uppnås hamnar de äldre lätt i en beroendeställning enligt Blau (a. a. s. 212-214).

Resultat

Presentation av respondenter

Jag har valt att använda fingerade namn och bostadsorter för att skydda mina respondenter. Respondenterna som bodde i Stockholms kommun intervjuade jag i deras respektive bostad. Respondenterna som bodde i Nynäshamns kommun intervjuade jag per telefon.

Greta bor i Mälärhöjden. Greta är 81 år gammal och har en dotter. Signe är 78 år gammal och är bosatt i Enskede. Signe har en son, en dotter och fyra barnbarn. Hon har hemtjänst sedan 12 månader som hjälper henne med att städa och duscha. Bror bor i Hammarbyhöjden och är 77 år gammal. Bror har en son, en dotter och fem barnbarn. Bror bor i ett servicehus och har haft hemtjänst i tre år. Han får hjälp med städningen men tycker annars att han klarar sig själv. Östen bor på Östermalm och är 92 år gammal. Östen har tre barn och åtta barnbarn. Han får hjälp med duschning, städning, matlagning och inköp från affären. Han har haft hemtjänst i 18 månader. Maj bor i Nynäshamn. Maj är 80 år gammal och har en son men inga barnbarn. Hon är nyinflyttad till kommunen och har haft hemtjänst i tre veckor. Pelle bor i Nynäshamn och är 82 år gammal. Pelle har inga barn och har haft hemtjänst i tre år. Ida bor i Nynäshamn. Ida är 79 år gammal och har två döttrar och fyra barnbarn. Ida har haft hemtjänst i knappt sex månader.

Kunskapen hos de äldre

De sju äldre respondenterna som jag intervjuade hade valt aktör inom hemtjänsten genom kundvalsmodellen. Trots det var endast fyra av respondenterna medvetna om det. De resterande tre respondenterna var inte medvetna om att de hade möjlighet att själva välja aktör inom hemtjänsten. Jag frågade respondenterna hur de skulle beskriva kundvalsmodellen för någon som inte visste vad den innebar och hur det gick till när respektive respondent gjorde sitt val. Signe berättar att hon inte minns hur det gick till när hon fick hemtjänst.

Jag vet inte riktigt hur det gick till. Vi satt i mitt kök och drack kaffe, biståndshandläggaren, jag och min dotter. Vi pratade om att jag inte klarar av allting längre, ibland orkar inte riktigt kroppen med. Det beslutades att jag skulle få hemtjänst. Efter någon vecka ringde en flicka på min dörr och sa att hon skulle städa hos mig (Signe, 78 år).

Ida berättar att hon var så fokuserad på att hon hade ramlat och att det är det hon minns från samtalet med biståndsbedömaren på sjukhuset. Inte heller Ida hade kunskapen om

kundvalsmodellen och minns inte att hon hade fått göra ett val av aktör som skulle bistå henne.

Jag minns inte att jag valde. Jag halkade ute i den hemska vintern. Jag fick svårt att gå, blev orörlig så att säga. När jag kom hem efter alla vändor på sjukhuset och jag var också på ett annat ställe för att jag inte kunde klara mig själv första tiden. Sen fick jag hemtjänst när jag äntligen fick komma tillbaka hem igen (Ida, 79 år).

Östen berättar att han fick hemtjänst efter ett besök hos läkaren men minns inte att han fick välja aktör. Östen var inte medveten om att han hade valfriheten att själv välja aktör som skulle bistå honom med hjälp.

Jag har inte fått välja. Dom kommer, dom som alltid har varit hos mig. En tjej fick en son förut men nu är hon här igen. Det var efter ett besök hos läkaren som det bestämdes att jag skulle få hemtjänst. Jag vet inte vad kundvalsmodellen innebär så därför kan jag inte berätta för dig. Men du kan väl berätta om den för mig? (Östen, 92 år).

Medvetenheten hos de äldre

Faktorerna till varför de äldre valde den aktör som nu hjälper dem varierar. Maj resonerade praktiskt, Pelle gick på goda vänners erfarenheter och Bror ville värna om sin integritet. Maj berättar att hon har en sjukdom och behöver därför besöka vårdcentralen regelbundet. Då Maj tycker att det är ansträngande att ge sig ut i halkan ansåg hon det praktiskt att ha både läkare och hemtjänst på ett och samma ställe. Hade Maj några frågor till den ena eller till den andra aktören kunde hon passa på att ta dem personligen när hon ändå var på plats.

Jo, den hemtjänsten som jag valde ligger i samma hus som vårdcentralen. Det blir ju praktiskt då jag besöker vårdcentralen varje vecka, att ha båda på samma ställe. Jag mår inte alltid så bra och därför behöver jag komma till vårdcentralen regelbundet. Jag tycker att det fungerar väldigt bra för mig att ha det så (Maj, 80 år).

Pelle var medveten om valfriheten och berättar att valet av aktör fick avgöras av goda vänners referenser. Om vännerna tyckte att aktören var bra, så ansåg Pelle inte att det fanns något annat alternativ än att välja samma aktör själv eftersom han litade på vännernas omdöme.

Några vänner har haft hemtjänst ett tag och nu blev det min tur. Jag valde samma företag som de som jag

känner. Om de säger att företaget är bra, finns det ingen anledning för mig att ta någon annan. Jag är medveten om valfriheten och om jag inte är nöjd så kommer jag att titta efter annat men jag tror nog att det kommer att bli bra (Pelle, 82 år).

Bror gav en annan aspekt på valet av aktör. Han menade att han ville ha integritet i trapphuset som han bor i. Bror ville inte att personalen i den hemtjänsten som de andra äldre i hans trappuppgång hade valt, skulle ha full insyn över alla boendes privatliv på en och samma plats.

Jag har märkt att det är ett väldigt spring här i trappan. Jag vill inte ha samma hemtjänst som alla andra i trappan, för personalen behöver ju inte veta allt om alla i huset. Därför tog jag ett privat, för de hade jag inte uppmärksammat i min trappuppgång (Bror, 77 år).

Maktposition hos de äldre

Kundvalsmodellen innefattar rättigheten att kunna byta aktör om missnöje hos den äldre uppstår. Några respondenter var medvetna om sin maktposition. Greta berättar att hon anser att personalen fuskar med städningen. Hon talar om att hon flera gånger har påtalat för dem att de inte utfört sina arbetsuppgifter på ett riktigt sätt.

Jag har sagt till på skarpen nu. Fortsätter det såhär så kommer jag att söka mig någonting nytt. Jag sa att vi försöker ett litet tag till framöver men är det fortfarande inte bra sen så söker jag en ny. Det är ingen mening att dom kommer hit och städar om dom inte städar ordentligt (Greta, 81 år).

Bror berättar att det var ständigt ny personal som kom hem till honom. Varje gång fick han instruera den nya personalen vart städmaterial stod och hur han ville att städrutinerna skulle utföras hemma hos honom. Bror hotade med att byta aktör om inte kontinuiteten hos personalen förbättrades.

Ett tag var jag riktigt irriterad för jag fick en ny tjej varje vecka. Jag fick tala om varenda gång vart dammsugaren stod och hur hon skulle göra. Då blev jag lite irriterad. Jag kan ju inte växla folk varenda vecka, då måste jag byta. Jag talade om det för dem och sen dess har det varit perfekt (Bror, 77 år).

Östen anser också att ombytet av personal är en irriterande faktor. Men han tror inte att det skulle vara bättre hos en annan aktör eftersom personalen ofta slutar när de har fått ett bättre arbete. Östen funderar på att byta aktör men har inte bestämt sig än, om bytet ska ske eller inte.

Jag tycker inte att man lär känna personen när många olika människor kommer. Jag får ju byta men det blir väl likadant ändå kan jag tänka. Jag vet inte om jag kommer att byta. Jag anser att hemtjänsten måste göra något, så här kan vi gamla inte ha det (Östen, 92 år).

Signe var inte medveten om möjligheten att byta aktör. Men när hon fick det klart för sig ställde hon sig positiv till möjligheten att välja, trots att Signe var nöjd med sin aktör. Signe förklarade att om hon ansett att aktören som hjälpte henne inte hade varit bra, då hade hon bytt aktör.

Ja, eftersom den möjligheten finns så skulle jag välja en ny aktör. Men jag har ingen anledning att byta för det här har fungerat för min del (Signe, 78 år).

Interaktion mellan aktör och den äldre

Några av respondenterna berättade om sina tankar kring konsekvenser med införande av kundvalsmodellen. Signe berättar att det blir ofta förseningar för personalen på hemtjänsten som hon har valt, de har långa avstånd mellan de äldre som ska få hjälp. Personalen hinner inte stanna länge eftersom de ska hinna till många som behöver hjälp. Personalen är så pressad för att företaget ska tjäna så mycket pengar som möjligt, anser en respondent. Pelle menar att omkonstrueringar är onödiga och bara kostar pengar, pengar som kan användas till bättre ändamål. Maj berättar att det ibland är bra att ha möjlighet att byta då ens förutsättningar förändras. Signe säger att hemtjänsten som kommer till henne ständigt har varit försenad under vintern. Men hon påpekar att det inte är personalens fel utan att det beror på att kollektivtrafiken inte fungerar på vintern. En konsekvens med kundvalsmodellen är att det kan vara långa avstånd mellan de äldre som ska få hjälp. Hemtjänstpersonalen har långa resvägar enligt Signe.

Ibland får jag vänta länge innan hemtjänsten kommer. Dom har långa avstånd mellan dem som ska få hjälp. I vintras var tunnelbanan försenad många gånger. Men jag vet att dom kommer slut och jag har inte bråttom (Signe, 78 år).

Pelle hade hemtjänst innan Nynäshamns kommun införde kundvalsmodellen. Aktören som hjälpte Pelle innan kundvalsmodellen ansåg han vara bra och Pelle förstår inte varför kundvalsmodellen och privatisering skulle införas. Han anser att kundvalsmodellen är slöseri

med pengar och att kommunen själv skulle stå för hemtjänsten.

Jag tycker att det var bra som det var förut, jag fattar inte varför de skulle ändra på det. Det kostar bara en massa pengar att ändra på allt (Pelle, 82 år).

För äldre människor kan förutsättningarna snabbt förändras och då anser Maj att möjligheten till att byta aktör är någonting bra. Maj är positiv till kundvalsmodellen inom hemtjänsten eftersom olika utförare kan tillgodose behov ur ett bredare perspektiv än om det endast fanns en utförare som kunde vara henne behjälplig.

Det är bra att vi nu kan välja och välja om. Jag sa till kommunala hemtjänsten att jag byter nu men sen kanske jag byter tillbaka. Kvinnan svarade mig att det går så bra så (Maj, 80 år).

Äldres beroendeställning

Några respondenter upplevde att det riktas mycket fokus på att de äldre ska bo kvar hemma och att det var där som staden satsade pengar. Trots att det fanns en önskan om att flytta till ett äldreboende möttes respondenten endast av resonemang av hur bra det fungerade med valfriheten inom hemtjänsten.

En respondent ansåg att samhället har flyttat över ansvaret på individen och den äldre ifråga kände sig mycket pressad att ta ställning till vilken aktör som han skulle välja. Ytterligare en respondent ville inte vara till besvär och komma med frågor. Greta tycker att det är ensamt att bo kvar hemma och skulle hellre vilja bo på ett äldreboende. Greta upplever att omgivningen inte lyssnar på henne utan bara fortsätter att prata om valfriheten av hemtjänsten när hon nämner sin ensamhet. Hon känner sig ensam och saknar gemenskapen med att träffa andra äldre människor.

Här sitter jag, ensam och isolerad. Jag mår inte bra utan att ha någon som jag kan prata med. Jag vill komma till ett äldreboende men biståndsbedömaren säger bara: du som har det så bra, som har fått välja vilka som kommer till dig och allt, men jag mår inte bra här (Greta, 81 år).

Ida berättar att hon ständigt är trött och att det finns dagar som hon helst bara skulle vilja somna in. Ida känner ibland att hon vill byta aktör men orkar inte krångla med andra

människor för att få hjälp. Själv orkar inte Ida ta ställning till om ett byte ska ske eller inte och är därför beroende av att få hjälp från kommunen.

Ja, jag får se om jag byter, om jag orkar. Det finns de dagar som jag bara önskar att gå bort från det här livet. Ska jag då krångla och byta också? (Ida, 79 år).

Pelle känner att han inte längre har några krafter kvar. Han är inte nöjd med sin utförare men anser att han inte vill besvära någon med hjälp att byta. Pelle tror dessutom att det inte är någon större skillnad i personalens förhållningssätt mellan de olika aktörerna. Här befinner sig även Pelle i en beroendeställning till kommunen eftersom han inte orkar byta aktör trots sitt missnöje.

Man vill ju inte vara till besvär och fråga om allting men vad är det för skillnad på dom som kommer. Om jag orkar leva till dess. Man tycker att man har kommit fram till ett stadium där man bara är till besvär för folk samtidigt som man vill fråga (Pelle, 82 år).

Analys

Kunskapen

Kunskapen hos de äldre om att möjligheten att välja hemtjänst var förhållandevis liten. Endast fyra av mina sju respondenter visste om valfriheten att själva välja aktör inom hemtjänsten. Här uppstår en tydlig beroendeställning som de äldre står i gentemot hemtjänsten eftersom de äldre inte kan utbyta något i interaktionen. Precis som Hjalmarsson (2003) har kommit fram till i sin studie som visar att kundvalsmodellen var okänd för många äldre, kan jag dra samma slutsatser i min studie. Eftersom några av de äldre inte gör ett aktivt val innebär det att någon annan gör valet åt dem, troligtvis en anhörig eller biståndsbedömaren. Jag anser att detta verkligen är anmärkningsvärt att nästan hälften av respondenterna inte ens visste om att de har valmöjligheter. I det avseendet har kommunen inte lyckats nå ut med information till de äldre om kundvalsmodellen inom hemtjänsten. Detta är inte empowerment eftersom de äldre inte ens vet om att de kan välja. Hjalmarsson och Norman (2004) menar att kundvalsmodellen måste anpassas bättre till de äldre och ett sätt skulle kunna vara att anpassa informationen bättre till den äldre ifråga och dennes förutsättningar för att ta emot information, vilket är i likhet med vad mina resultat också visar på.

Medvetenheten

Tre av respondenterna var medvetna om möjligheten att få välja aktör själva inom hemtjänsten och hade gjort aktiva val. Pelle berättar: *några vänner har haft hemtjänst ett tag och nu blev det min tur. Jag valde samma företag som de som jag känner. Om de säger att företaget är bra, finns det ingen anledning för mig att ta någon annan* (Pelle, 82 år).

Faktorerna till varför valet föll på respektive aktör varierade men avgörande variabler var praktiska förutsättningar, goda vänners rekommendationer och integritet. Edebalk och Svensson (2005) redovisar i sin studie att vänners rekommendationer är något som påverkar de äldres val när de ska välja aktör. Hjalmarsson (2003) redogör för att närheten är en viktig faktor som påverkar den äldres val. Respondenten som värnade om sin integritet använde sig av empowerment, verktyget för att själv kunna förändra sin situation för att undvika att få samma hemtjänst som de andra boende i respondentens trappuppgång. Bror ville absolut inte att personalen från hemtjänsten skulle bistå alla äldre med insatser i samma trappuppgång, eftersom han ville värna om sin integritet och ville inte ge personalen en chans att diskutera om de boende med varandra. Här handlar Bror rationellt för att nå sitt mål, som social utbytesteori handlar om för att värna om sin integritet.

Maktposition

Några respondenter var väl medvetna om att makten låg hos dem. Resultatet visar till exempel hur Greta använder sin maktposition för att få kontroll över situationen. Greta hotar med att byta aktör om inte förbättring sker. Om de inte var nöjda med arbetet som aktörerna gjorde var de medvetna om att möjligheten att byta utförare fanns. Även Bror och Östen var medvetna om sin maktposition eftersom de övervägde att byta utförare. De äldre här hade makt att förändra sin situation om de önskade en förändring. Interaktionen mellan den äldre och företaget gav den äldre makt eftersom det finns fler företag på marknaden som vill ha pensionären som kund. Enligt Hjalmarsson och Norman (2004) finns det även äldre som önskar att byta aktör men väljer ändå att inte genomföra bytet för att de äldre känner att de står i en beroendeställning till utföraren. Även om de klagar hos utföraren känner de äldre att det skapar en otrygghet att klaga på dem som hjälper en. Ytterligare en orsak till varför bytet inte sker var att de äldre var osäkra på hur den nya utföraren skulle fungera. Men det är inte någonting som jag kan se i mina resultat. De äldre som vet att de har möjlighet att välja har inte känt sig stå i en beroendeställning utan mer i en maktposition. Andra respondenter som var nöjda med sin utförare var ändå positiva till att möjligheten att byta utförare fanns. Detta

redogör även Hjalmarsson (2003) för i tidigare forskning, vilket även mitt resultat visar.

Interaktion

Szebehely (2003) redovisar att arbetet inom hemtjänsten kan vara stressfyllt och att de äldre önskar att få sina beviljade insatser utförda på regelbundna tider. Min empiri visar även den på att respondenterna finner ofta att personalen är stressad och att respondenterna ibland får vänta på personal från hemtjänsten som är försenad. Signe berättar att en konsekvens av kundvalsmodellen är avståndet och Signe säger: *ibland får jag vänta länge innan hemtjänsten kommer, dom har långa avstånd mellan dom som ska få hjälp* (Signe, 78 år). Detta kan jag koppla till social utbytesteori, när inga bättre valmöjligheter står till buds och därför anpassar sig respondenten efter omständigheterna. Signe var inte heller medveten om valfriheten att få välja aktör eftersom hon berättar att hon inte minns hur det gick till när hon fick hemtjänst. Maj ansåg att kundvalsmodellen var något positivt och såg fördelarna med valfriheten. Resultatet stämmer väl överens med Hjalmarsson (2003) som i sin studie beskriver att de flesta äldre ansåg att möjligheten att välja var bra, även de som inte hade valt aktör själva.

Beroendeställning

En del äldre tycker att det är svårt att veta hur de ska välja aktör och känner att de är till besvär om de ska fråga biståndshandläggaren. Jag tolkar det som om dessa äldre inte vill göra några val utan de anser att biståndshandläggaren ska sköta det åt dem. De känner sig pressade över att behöva välja och ta ställning och därför innebär kundvalsmodellen en börda för dessa respondenter. Enligt empowerment ska socialarbetaren lägga över valet på den äldre men tillsammans bör de gå igenom alternativen för att den äldre sedan själv kan fatta det avgörande beslutet. Om inte den äldre klarar av att organisera sitt tankefält måste socialarbetaren hjälpa till med detta. Jag kan här dra paralleller till Edebalk och Svensson (2005) som även de berättar om att de är svårt för äldre att välja aktör eftersom skillnaden mellan aktörerna är små och att det finns så många aktörer att välja bland. Hjalmarsson (2003) beskriver att informationen om de olika aktörerna är bristfällig. Hjalmarsson (2003) tar även upp att äldre människor byter mer sällan aktör i takt med stigande ålder och att osäkerheten hur den nya aktören skulle vara är en orsak till varför bytet av aktör inte sker.

Här finns inte resurser i balans mellan de äldre och aktören, vilket genererar i att den äldre hamnar i en beroendeställning enligt social utbytesteori. Den äldre har här för få resurser för att ha möjlighet till en konkurrenskraftig jämvikt.

Slutsatser

- Kundvalet var okänt för knappt hälften av respondenterna
- De äldre måste få tydligare information om kundvalet
- En del äldre är medvetna om sin maktposition
- En del äldre känner sig i en beroendeställning gentemot aktören och vågar inte visa sitt missnöje
- Bättre uppföljning behövs av hur de äldre upplever bemötandet från den valda aktören
- En del äldre anser att valfriheten är positiv men några anser att valfriheten är en tung börda att bära

Diskussion

Syftet med denna uppsats var att öka kunskapen om äldre människors erfarenhet av att göra ett kundval enligt kundvalsmodellen inom hemtjänsten. Jag anser att jag har fått svar på mina frågeställningar trots att urvalet med sju respondenter var litet men jag kan inte generalisera resultaten. Dock var responsen på frågeställningen: anser de äldre att kvaliteten hos aktörerna förändras i och med kundvalsmodellen inte så stor. Jag är medveten om att jag kunde ha ställt andra frågor eller ytterligare följdfrågor för att få svar på hur kvaliteten uppfattas av de äldre. Jag har analyserat resultaten med hjälp av tidigare forskning och teorierna Empowerment samt Social utbytesteorin. Socialt arbete är ett komplext ämne och för att kunna täcka in området valde jag att använda mig av två teorier. Jag är medveten om att resultatet troligtvis hade blivit annorlunda om jag hade använt mig av andra teorier eller om urvalet av respondenter hade varit bredare.

Efter att ha genomfört arbetet med denna uppsats har jag lärt mig hur det svårt det var att få tag på respondenter till intervjuerna. Trots att jag ansåg att jag var ute i god tid samt att jag hade kontaktat ett flertal olika biståndshandläggare och aktörer inom hemtjänsten. Jag förstår dock att dessa personer har mycket att göra på sina respektive arbetsplatser och jag var själv totalt hängiven min uppsats.

När det gäller resultaten som jag fann i uppsatsen kan jag urskilja olika mönster. Några respondenter förmedlar att de känner att de har ett övertag i en maktposition och samtidigt berättar andra respondenter att de känner att de befinner sig i ett underläge gentemot aktören. Jag drar här slutsatsen att informationen som de äldre har fått av sin biståndshandläggare kan se olika ut. Men det kan givetvis också vara så att de äldre har fått en likvärdig information

men att de äldres förmåga att ta ställning till informationen skiljer sig åt. Jag kan inte se att det tas hänsyn till individen ifråga utan att alla äldre får likvärdig information och därefter ska valet ske inom ett par dagar. Hjalmarsson och Norman (2004, s. 51) har kommit fram till att äldre människor ofta behöver få samla tankarna kring all ny information när de ska få ta ställning till vilken aktör som de ska få välja. Vad jag kan utläsa av min empiri, verkar det inte som kommunerna har tagit till sig den informationen trots att undersökningen gjordes år 2004. Detta höll även biståndshandläggarna med om och därför anser jag att det är av yttersta vikt att varje pensionär som ska välja får en skraddarsydd hjälp så att valfriheten blir en positiv upplevelse för alla äldre.

Ett annat viktigt resultat min empiri pekar på är den dubbla betydelsen i att de äldre har valfrihet att välja utförare men känner press inför detta och dessutom står de äldre i en beroendeställning till aktören och vågar därmed inte framföra sitt missnöje till handläggaren. Tre av respondenterna var mycket nöjda med valfriheten att själva få välja utförare. Samtidigt berättade andra respondenter vilken press det kände med att själva ta ställning i kundvalet. Det kan bli ett problem för de äldre att framföra sitt missnöje, samtidigt som de står i beroendeställning till aktören. Här anser jag att en förändring i systemet måste ske. Vad jag kan utläsa i tidigare forskning finns det ingen person som sammanställer hur många äldre som byter aktör. Jag anser att det vore bra om någon sammanställde omvalen av två skäl. Dels så får biståndshandläggarna en samlad kännedom om att de äldre byter aktör och vilken aktör det är som de äldre väljer att byta bort. Sammanställningen skulle kunna vara någonting som biståndshandläggarna kan ha med sig vid kvalitetssäkringen hos de olika aktörerna för att stärka kvaliteten.

En konsekvens av kundvalsmodellen visar att respondenterna upplevde att personalen var stressad och ibland försenade. Kan de vara så som en respondent påvisar, att företagen inom hemtjänsten är så marginaliserad att personalen måste räkna minuterna för att företaget ska tjäna så mycket pengar som möjligt? Eller kan det bero på att det saknas personal och därför är personalen stressad? En konsekvens kan då bli att det uppstår förseningar. Ett alternativ skulle kunna vara att hemtjänsten inte får ta på sig mer arbete än vad aktören kan redogöra för och att det finns personal som hinner utföra alla beviljade insatser på ett korrekt sätt. Det skulle både gynna de äldre och personalen om ett behagligare arbetstempo skulle infinna sig.

Ann Heberlein skrev en artikel i DN (100510) om skendemokrati. Författaren skriver att människor över lag vill vara med och besluta om olika faktorer. Men Heberlein frågar sig vad gör vi med de människor som inte fattar några beslut i tron att de inte kan? I sin text nämner

författaren America Vera-Zavala, som är kritisk till kravet att fatta beslut själv. Vera-Zavala påstår att de små valen människor tvingas att fatta står i vägen för de större valen som människor bör ta beslut om, som att till exempel att använda sin rösträtt. Kan det ligga någonting i det som hon skriver om? Flera av respondenterna var inte medvetna om valfriheten att välja, trots att både Stockholms stad och Nynäshamns kommun har infört kundvalsmodellen inom hemtjänsten? Kan det vara ett sätt att få människor nöjda, att få fatta mindre beslut för att de större besluten ska kunna tas utan lika stor förankring? Jag anser att valfriheten måste omfatta alla i Sverige och de som inte kan ta ställning i olika frågor måste få hjälp med detta, annars finns det en stor risk som America Vera-Zavala kristiserar, att vi får en skendemokrati i Sverige.

New public management som influerar Norden som Winblad, Andersson & Isaksson (2009) redogör för måste anpassas bättre till vår svenska marknad. Att se för mycket till marknadens ekonomi och att effektivisera får inte ta överhanden i marknadsanpassningen. Då ser jag att det finns en risk att vi slänger ut barnet med badvattnet när vi ska förbättra den svenska välfärden.

Förslag till vidare forskning

Efter att ha författat denna uppsats bekymrar det mig att en del äldre inte kan ta till sig valfriheten med kundvalsmodellen på ett sätt som troligtvis var tanken från början. Mer forskning behövs för att undersöka på vilket sätt de äldre behöver få information om kundvalsmodellen, detta för att ha möjlighet att tillgodogöra sig informationen på bästa sätt. Flera undersökningar om detta har gjorts i samband med att andra faktorer har undersökts i olika studier. Men jag anser att mer forskning bör göras och att man då endast koncentrerar sig på hur de äldre behöver få informationen presenterad för sig och tar hänsyn till att det säkerligen skiljer det sig åt mellan olika individer. Vilka olika alternativ kan vara lämpliga för de äldre att få information på? Kan det finnas någon möjlighet att någon oberoende person kan gå igenom de olika alternativen med den äldre, för att finna det bästa alternativet för respektive individs önskning och behov, eller är kanske det bara en dröm - en utopi?

Avslutande reflektion

Jag kan utläsa att min undersökning till stor del stämmer överens med tidigare forskning och annan litteratur kring ämnet. Både de äldre själva och andra forskare anser att det är viktigt att belysa de äldres valfrihet inom hemtjänsten. Detta för att marknaden anpassas till samhällets

övriga utveckling i form av privatisering och globalisering. Jag hoppas dock att hänsyn tas till den äldres individuella behov, så att inte äldre människor uppfattar valfriheten som en last utan istället som en lättnad.

Källförteckning

Internet

Annika Dominius, radio p4. Tillgänglig:

<http://sverigesradio.se/webbradio/webbradio.asp?type=db&Id=2333458&BroadcastDate=&IsBlock=>. (2010-04-27).

Kommittédirektiv, 2007:38. Tillgänglig:

http://www.sou.gov.se/kommittedirektiv/2007/dir2007_38.pdf. (2010-04-29).

SCB, 2010. Socialtjänst. Tillgänglig:

http://www.scb.se/statistik/_publikationer/OV0904_2009A01_BR_19_A01BR0901.pdf . (2010-04-07).

SCB, 2010. Befolkningsstatistik. Tillgänglig:

http://www.scb.se/Pages/GsaSearch_287280.aspx?QueryTerm=hemtj%C3%A4nst%20%C3%A4ldre&PageIndex=1. (2010-04-07).

SOU (2008:15). LOV att välja – Lag Om Valfrihetssystem. Tillgänglig:

<http://www.regeringen.se/content/1/c6/09/94/54/cf38f67f.pdf>. (2010-04-01).

SOU (2003:91). Äldrepolitik för framtiden. 100 steg till trygghet med en åldrande befolkning.

Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/01/18/97/75cd1cf8.pdf>. (2010-04-27).

Zätterman Åberg, Yvonne. (2007). *Att förändra det oförändliga – Rapporter om och av brukare*. (elektronisk). Magisteruppsats. Ersta Sköndals högskola, biblioteket. Tillgänglig: <http://www.esh.se/bibliotek/uppsatser/skoendal-magisteruppsatser-2007.html>. (2010-04-03).

Lagrum

Lag (2003:460) Om etikprövning.

Lag (1992:1528) Om offentlig upphandling.

Lag (2008:962) Om valfrihetssystem.

Socialtjänstlagen (2001:453).

Litteratur

Andersson, Lars (2002). *Socialgerontologi*. Lund: Studentlitteratur.

Backman, Jarl (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.

Bauman, Zygmunt (1998). *Arbete, konsumtion och den nya fattigdomen*. Göteborg: Daidalos.

Edebalk, Per Gunnar & Svensson, Marianne (2005). *Kundval för äldre och funktionshindrade i Norden*. Köpenhamn: Nordiska ministerrådet.

Helset, A (1998). *En god hjemmehjelpstjeneste for eldre? Brukernes og hjemmehjelpernes syn på kvalitet*. Rapport 19/98. Oslo: Nova.

Herberlein, Ann (2010). *Skrämmande antologi. Visionerna om människors rättigheter saknas. Dagens nyheter*, 10 maj.

Hjalmarsson, Ingrid (2006). *Valfrihet och inflytande inom äldreomsorgen*. I: Thorslund, Mats & Wånell, Sven Erik (red.), 2002. *Åldrandet och äldreomsorgen*. Lund: Studentlitteratur.

Hjalmarsson, Ingrid (2003). *Valfrihet i äldreomsorgen – en reform som söker sin form*. En utvärdering av kundvalsmodellen i Stockholms stad. Stockholm: Stiftelsen Stockholms läns äldrecentrum.

Hjalmarsson, Ingrid & Norman, Eva (2004). *Att välja hemtjänst. (Socialstyrelsens rapporter, artikelnr:2004-123-39)*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lagergren, Märten (2006). *Äldreomsorgen i siffror*. I: Thorslund, Mats & Wånell, Sven Erik

- (red.), 2006. *Åldrandet och äldreomsorgen*. Lund: Studentlitteratur.
- Ljungkvist, Linda & Moula, Alieza (2009). Empowermentorienterat socialt arbete med äldre. I: *Empowermentorienterat socialt arbete*. Moula, Alireza (red). Lund: Studentlitteratur.
- Moula, Alireza (2009). *Empowermentorienterat socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Möller, Tommy (1996). – *Brukare och klienter i välfärdsstaten. Om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg*. Stockholm: Publica.
- Neuman, Lawrence (2006). *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative approaches* (6rd ed). Boston: Pearson/Allyn and Bacon.
- Patel, Runa., & Davidsson, Bo (2003). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Payne, Malcom (2008). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Falun: ScandBook AB.
- Szebehely, Marta (2003). Den nordiska hemhjälpn – bakgrund och omfattning. I: Szebehely, Marta (red.), 2003. *Hemhjälp i Norden – illustrationer och reflektioner*. Lund: Studentlitteratur.
- Szebehely, Marta (1995). *Vardagens organisering. Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*. Lund: Studentlitteratur.
- Szebehely, Marta (2005). *Äldreomsorgsforskning i Norden – en kunskapsöversikt*. Köpenhamn: Nordiska ministerrådet.
- Tornstam, Lars (1998). *Åldrandets socialpsykologi*. Smedjebacken: Fälth & Hässler.
- Tornstam, Lars (2005). *Åldrandets socialpsykologi*. Finland: WS Bookwell.
- Thurén, Torsten (1991). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Malmö: Liber.
- Thurén, Torsten (2008). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Malmö: Liber.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk- samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Elanders Gotab.
- Winblad, Ulrika, Andersson, Caroline och Isaksson, David (2009). *Kundval i hemtjänsten – Erfarenheter av information och uppföljning*. Uppsala: Ljungbergs tryckeri.

Bilagor

Datum

Namn

Kontaktuppgifter

Intervjuguide

Om du skulle berätta om kundvalsmodellen för någon som inte vet vad det är, vad skulle du berätta då?

– Beskriv, ge exempel

Hur gick det till i ditt fall?

– Beskriv, ge exempel

Om du fick önska, vad skulle du vilja förändra med kundvalsmodellen?

– Berätta, ge exempel

Hur ser du på stadsdelsförvaltningens/kommunens arbete med kundvalsmodellen?

– Berätta, ge exempel

Sekretessformulär

Under mitt arbete med min C-uppsats, om kundernas erfarenhet av att välja utförare inom hemtjänsten, kommer jag att ta Vetenskapsrådets fyra forskningsetiska principer i beaktning, informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Dessa är till för att värna dig som respondent.

Informationskravet innebär att jag som forskare berättar för dig som respondent om studiens syfte och om villkoren om ditt deltagande. Samtyckeskravet innefattar att du som respondent kan avbryta din medverkan när som helst under uppsatsens genomförande. Ditt namn kommer att avidentifieras i enlighet med konfidentialitetskravet. Empirin som du delger mig kommer endast att användas av mig som forskare och kommer att hanteras på ett sådant sätt att ingen annan har tillgång till materialet. När uppsatsen är godkänd kommer muntligt och skriftligt material att förstöras.

Tack för din medverkan

Namnunderskift

Namnunderskift

Informationsbrev

Hej!

Mitt namn är Ulrika Aydin Claesson och jag läser till socionom på Ersta Sköndals högskola. Nu ska jag skriva en C-uppsats om äldre människors erfarenhet om att välja hemtjänst enligt kundvalsmodellen. Intervjun tar ca 60 minuter och du som respondent bestämmer var intervjun äga rum. Syftet med studien är endast som examensarbete och kommer inte att användas i annat syfte. Du får givetvis avbryta din medverkan när du vill och ditt namn kommer att fingeras.

Vill du berätta om din erfarenhet om att välja hemtjänst? Ring mig så berättar jag mer.

Med vänliga hälsningar

Ulrika Aydin Claesson

Mobnr: XXXX – XX XX XX