

Elin Örberg

Magisterutbildning i socialt arbete, Institutionen för socialvetenskap

Vetenskapsteori, metod och uppsats, SAA93, VT12

Avancerad nivå

Handledare: Johan Vamstad

Examinator: Lupita Svensson

## **Valfrihetssystem i äldreomsorgen**

Äldre personers erfarenheter av att välja hemtjänst.

## **Older people's experience of the system of choice in home care**

A thesis on older people's experiences to choose home care



## **SAMMANFATTNING**

Utvecklingen inom äldreomsorgen har under de senaste decennierna lett till en mer marknadsanpassad äldreomsorg. Den äldre ska efter att ha fått sitt biståndsbeslut välja vilken utförare som ska tillhandahålla den beviljade insatsen. Valfrihetssystem blir allt vanligare i samhället och valfrihet i sig har länge varit ett politiskt mål. Syftet med denna uppsats var att undersöka äldre personers erfarenheter av att välja hemtjänst. Frågor som har tagits upp är hur man väljer, vad som påverkar hur man väljer, om valet anses vara lätt och om man generellt är nöjd med det system som finns. Metoden som har använts är strukturerade intervjuer där respondenternas svar har kodats i SPSS. Åtta av intervjuerna spelades in och transkriberades. Uppsatsen har ett brukarfokus och utgår från de äldres perspektiv och syftar till att lyfta fram deras åsikter och erfarenheter om valfrihetssystemet inom hemtjänsten. Materialet har analyserats med hjälp av Hirschmans teori om exit, voice och loyalty samt med en deskriptiv beslutsteori, prospektteori. Uppsatsen kommer fram till att systemet idag inte är verksamt i den mening det var tänkt. Alla äldre väljer inte hemtjänst, fysiska och psykiska hinder står i vägen och få väljer att utnyttja sin rätt att byta utförare. Generellt är de äldre nöjda med den hjälp de får och valet av hemtjänstutförare är inte det primära för de äldre.

Sökord: Äldre, valfrihet, hemtjänst.

Keywords: Elderly, home care, home services, freedom of choice.



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>INLEDNING</b>	<b>2</b>
Problemformulering	3
Syfte	3
Frågeställningar	3
Disposition	3
<b>BAKGRUND OCH TIDIGARE FORSKNING</b>	<b>5</b>
<b>TIDIGARE FORSKNING</b>	<b>7</b>
<b>TEORETISKA PERSPEKTIV</b>	<b>10</b>
Inledning	10
Exit, Voice och Loyalty	10
Beslutsteori	11
Prospektteori	12
Sammanfattning	14
<b>METOD</b>	<b>15</b>
Inledning	15
Metoder och material	15
Urval och begränsningar	17
Helsingborg	17
Nacka	18
Västerås	19
Att intervjua via telefon	19
Begränsningar och bortfall	19
Bearbetning av insamlat material	20
Metod diskussion	21
Generaliserbarhet	21
Validitet reliabilitet och replikation	22
Etisk diskussion	22
Information och samtycke	23
Konfidentialitetskravet	23
Nyttjandekravet	24
Att intervjua äldre	24
<b>RESULTAT</b>	<b>25</b>
Inledning	25
Att välja	25
Vad avgör valet av hemtjänst utförare	26
Är valet av hemtjänst lätt eller svårt	27
Att byta	30
Att göra sin röst hörd	32
Sammanfattning	34
<b>ANALYS</b>	<b>36</b>
Inledning	36
Att välja	36
Att byta	40
Att göra sin röst hörd	41
<b>DISKUSSION</b>	<b>43</b>
Vidare forskning	45
<b>Referenser:</b>	<b>46</b>
Internetreferenser:	46
Övriga referenser:	47
<b>Bilaga 1.</b>	<b>48</b>

## INLEDNING

Under de senaste decennierna har det skett förändringar i hur välfärden organiseras i Sverige mot en mer marknadsorienterad välfärd. Målsättningen med detta har varit att stärka brukarnas position och deras rätt till självbestämmande genom att de skulle få möjlighet att välja mellan olika utförare, så väl privata som kommunala. Från politiskt håll eftersträvades en ökad kundanpassning och en större mångfald i vård och omsorg (SOU 2008:15, s.105). Den bärande tanken var att vården och omsorgen skulle utvecklas och effektiviseras genom att den konkurrensattes. Brukarna skulle få möjlighet att välja utförare av sina insatser utifrån kvalitetsaspekter och sina egna önskemål och preferenser.

Grunden i ett valfrihetssystem är att den enskilde själv väljer vilken leverantör som ska utföra tjänsten, är man inte nöjd med utföraren så byter man till en annan. Genom sina val styr då brukarna fördelningen av produktionen mellan de olika utförarna. På så sätt gallras de mindre effektiva utförarna och de utförare som håller en låg kvalitet bort. I det svenska kundvalssystemet för äldreomsorgen är ersättningen till utförarna bestämd av kommunen och samma uppdrag ger samma ersättning oberoende av vilken utförare som den enskilde väljer. Eftersom utförarna inte kan påverka priset utan endast kan konkurrera via kvalitet brukar den typen av konkurrenssituation benämnas som kvalitetskonkurrens (Konkurrensverket, 2006, s.6). Utförarna ska konkurrera genom att på olika sätt stärka (och bibehålla) kvaliteten i hemtjänsten för att få brukare att välja just dem. För att ett valfrihetssystem ska fungera i den bemärkelsen att utförarna konkurrerar med varandra och därav tvingas hålla en hög kvalitet, krävs det dock att den enskilde verkligen gör ett val och att denne har goda förutsättningar att göra valet.

Denna uppsats ämnar studera valfrihetssystem utifrån brukarnas perspektiv och inriktar sig på äldre som valt hemtjänst. Hur upplevs valsituationen av de äldre? Är det aktiva och rationella val som genomförs när man ska välja vem man bjuder in i sitt hem eller finns det andra aspekter som är vägledande i valet? Materialet är insamlat inom forskningsprojektet *Valfrivälfärd* som pågått på Ersta Sköndal högskola under perioden 2010-2012 i samarbete med Stockholms universitet. Projektet är en socialvetenskaplig studie av olika medborgargrupperns erfarenheter av valfrihetssystem och riktar in sig på valet av gymnasieskola, missbruksvård och hemtjänst. I projektet utgår forskarna från antagandet att olika människor har olika förutsättningar när de väljer skola, äldreomsorg och missbruksvård och studerar hur valfriheten uppfattas av olika människor med olika förutsättningar (Ersta Sköndal Högskola).

Äldreomsorg handlar främst om mötet mellan den äldre som behöver hjälp och den som är anställd för att hjälpa. Inte en gång och för en person utan alla dagar för hundratusentals människor (SKL, 2011, s.20). För ansvariga gäller det att skapa så bra förutsättningar för detta möte som möjligt och sätta in åtgärder så att de äldre inte far illa. Antalet personer som bor i särskilt boende minskar medan andelen personer som får hjälp i hemmet ökar. Den 1 oktober 2011 hade 162 251 personer i ordinärt boende hjälp av olika hemtjänstföretag. Andelen äldre i Sverige ökar kraftigt och kommer att fortsätta att öka de närmaste decennierna vilket är en utmaning för den offentliga välfärden. Allt fler kommer behöva hjälp för att klara sin vardag och det är då viktigt att vi har ett system som är hållbart och genererar en god omsorg om de äldre. Uppsatsen ämnar vara ett komplement till projektet Valfrivälfärd genom att bredda materialinsamlingen och lyfta upp de äldres egna beskrivningar av valsituationen.

### **Problemformulering**

Valfrihetssystemet inom hemtjänsten ställer en mängd olika krav på den som ska välja. Man måste vara aktiv och påläst för att kunna välja det som är rätt. Man måste ta del av och ta ställning till en stor mängd information och utifrån den göra ett val om vilket utförare man vill bjuda in i sitt hem. Vad har då äldre för erfarenheter av detta val? Är det en positiv eller en negativ erfarenhet och vad påverkar erfarenheten? Klarar alla att ta till sig information och ta ställning till den och utifrån detta göra ett aktivt val?

### **Syfte**

Att undersöka äldre personers erfarenheter av att välja hemtjänst

### **Frågeställningar**

- Hur kan vi förstå äldres erfarenheter kring valet av hemtjänst?
- Vad påverkar hur äldre väljer och deras upplevelse av valsituationen?

### **Disposition**

Uppsatsen är uppdelad i 6 kapitel som är disponerade på följande sätt:

1. Inledning. I inledningskapitlet ges en kort bakgrund till forskningsproblemet samt anger studiens syfte och frågeställningar.
2. Bakgrund och tidigare forskning. Här presenteras kortfattat den historiska utvecklingen av valfrihetssystemet som idag användas i många kommuner. Hur

systemet har utvecklats och vilka idéer som ligger bakom utvecklingen. Här presenteras även den forskning som jag har gått igenom och som jag kommer använda mig av i uppsatsens analys och diskussion.

3. Teoretiska perspektiv. Här presenteras de två teorier som jag har använt mig av för att analysera och förstå det insamlade materialet. En som berör förhållandet mellan den äldre och hemtjänsten, teorin om exit voice och loyalty samt en teori som beskriver hur människor fattar beslut i osäkra situationer, prospektteori.
4. Metod. Här beskrivs de metoder och tillvägagångssätt som använts under uppsatsen. Studiens validitet och reliabilitet diskuteras samt vilka problem som har uppkommit under arbetets gång. Här presenteras även de etiska aspekter som har beaktats under uppsatsarbetet.
5. Resultat. Resultatet presenteras utifrån 3 olika teman, att välja, att byta och att göra sin röst hörd. Resultatet redovisas med tabeller, grafer, citat och referat.
6. Analys och diskussion. I uppsatsens sista och avslutande kapitel analyseras den insamlade empirin med hjälp av de teoretiska perspektiv som presenteras i kapitel 3 utifrån uppsatsens syfte och frågeställningar. Analysen är uppställd under samma teman som presenteras i resultatet. Avslutningsvis förs en diskussion om resultatet i uppsatsen och valfrihetssystemet inom hemtjänst samt ges förslag till fortsatt forskning inom området.



## BAKGRUND OCH TIDIGARE FORSKNING

När man blir äldre innebär det för många människor att man behöver hjälp för att klara sin vardag. Det kan vara hjälp med att bära hem den tunga matkassen, att få golvet torkat eller att få sina fönster putsade. Det kan även behövas mer omvårdande hjälp så som att ta sig ur sängen, dusch, toalett och påklädning. För de flesta innebär åldrandet inte bara behov av hjälp för att klara sin vardag utan åldrandet ger också mer eller mindre allvarliga hälsoproblem. Hemtjänst är en form av bistånd som åligger kommunerna enligt socialtjänstlagen (SOL, 2001:453 kap.4 §1). Hemtjänsten sörjer för att äldre personer får den och hjälp och omvårdnad i hemmet som de behöver. Sedan januari 2011 anges i socialtjänstlagen kap.5 §5 att äldre människor så långt det är möjligt ska kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet ska ges. Hemtjänst innefattar servicetjänster så som städ, tvätt, inköp och matlagning och omvårdnadstjänster så som hjälp med personlig hygien, dusch, på- och avklädning, hjälp vid måltider, tillsyn mm (SOU 2008:15, s.107). Enligt SOL har kommunen det yttersta ansvaret för de som vistas i kommunen får den hjälp och service som de behöver. Omsorgen ska enligt lagens värdegrund inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. De ska ha möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra (SOL, 2001:453 kap.5 §4).

Åldrande i sig är ingen sjukdom men en stigande ålder för ofta med sig hälsoproblem av olika grad. Skärningspunkten mellan äldreomsorg och sjukvård har alltid varit problematisk och Ädelreformen som kom 1992 var ett försök till att få ett helhetsgrepp och tydliggöra ansvarsfördelningen mellan vård och omsorg. Kommunerna tog över sjukhem och långvårdsavdelningar och de gamla skulle inte behöva flytta när deras hjälpbehov ökade utan hjälpen skulle istället komma till dem (Sveriges Kommuner och Landsting[SKL] 2011).

Inom allt fler välfärdsområden har den enskilde fått ett ökat inflytande. Det är numera näst intill en självklarhet att man kan välja vilken läkare man ska gå till eller att kunna välja vilken förskola och skola som barnen ska gå i. Även inom äldreomsorgen är det alltfler kommuner som väljer att gå in i ett kundvalssystem. Mer än hälften av landets kommuner har beslutat om att införa valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) och den vanligaste tjänsten där medborgare kan välja bland olika alternativ är hemtjänst. Lagen om Valfrihetssystem (LOV) trädde i kraft den första januari 2009 och innebär att medborgare får möjlighet att välja mellan olika utförare medan kommunen har kvar det övergripande ansvaret för verksamheten (SKL). Kundvalsmodeller förknippas ofta med ett ökat brukarinflytande genom att brukarna själva styr över vem som ska producera tjänsten och innehållet i tjänsten.

Ökad valfrihet har länge varit ett aktivt politiskt mål i Sverige och den utredning som föregick LOV beskrev att ”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). Utredarna skriver vidare att lagen även syftar till en maktförskjutning där makten förs över från politiker och myndigheter till medborgarna genom att öka deras valfrihet och inflytande samt genom att främja en mångfald av utförare(SOU 2008:15, s.16).

Under de senaste decennierna har det inte bara varit ett politiskt mål att öka valfriheten i samhället utan det har också skett förändringar i hur äldreomsorgen organiseras. Under mitten av 1980-talet trädde new public management in i den offentliga sektorn vilket innebar en övergång till mer företagsorienterade styr-och ledningsformer. Modeller för ledning och styrning hämtades från det privata näringslivet och bygger enligt Thylefors (2007, s.16) på antagandet att en större marknadsorientering ökar kostnadseffektiviteten utan att försämra måluppfyllelse och kvalitet. Den ökade marknadsanpassningen har lett till att det införts beställar- och utförarmodeller i kommunerna och att alternativa driftsformer av äldreomsorgen har ökat i omfattning. I början av 1990 talet införde några av Sveriges kommuner kundval inom äldreomsorgen vilket innebär att brukaren efter ett biståndsbeslut kan välja vilken utförare som ska utföra den beviljade insatsen och genom detta val så blir verksamheterna konkurrensutsatta. Ett viktigt inslag i kundvalet är att vid missnöje med sin utförare har man rätt och möjlighet till att byta till en annan.

En av grundtankarna med att särskilja beställar- och utförarenheter är att utförarenheterna på så sätt konkurrerar om kontraktet och att effektiviteten och kvaliteten då ska bli bättre. ”Kvantitet och kvalitet ska bestämmas genom förhållandet mellan utförare och användare. Tanken är att det som inte beställs inte heller ska produceras” (Blom, 2006, s.175). Genom sina val ska brukarna styra fördelningen av produktionen mellan de olika utförarna men för att denna styrning ska bli verklig krävs det att den enskilde har förutsättningar att välja och faktiskt gör ett val. Det förutsätter att den äldre har de psykiska och fysiska förutsättningarna som krävs för att välja. Ett val förutsätter också att det finns olika alternativ att välja bland. Hjalmarsson (2006) skriver att kundval förutsätter att de äldres val återspeglas av rationella bedömningar av de tjänster och utförare som erbjuds. Att det klart måste framgå vilka valmöjligheter som finns och vilka konsekvenser valet kan få (s.80). Informationen till de äldre måste således vara klar och tydlig, det måste gå att analysera och jämföra informationen och det måste finnas ett intresse hos de äldre att ta del av informationen. Det krävs också ett intresse från de äldre att faktiskt göra detta val.

## TIDIGARE FORSKNING

Hjalmarsson har för Stockholms läns Äldrecentrums räkning gjort två utvärderingar där hon har intervjuat pensionärer som har valt hemtjänst i Stockholm eller i Nacka om deras erfarenheter av valet. Utvärderingarna visade att trots att alla intervjuade inte hade gjort ett aktivt val så var de positiva till möjligheten att välja hemtjänst och till möjligheten att välja en annan hemtjänstutförare om de inte skulle varit nöjda med sitt första val.

Utvärderingarna visade också att många av intervjupersonerna inte hade förväntat sig att kunna välja, mer än hälften kände inte till möjligheten att välja utförare. Många fick inte informationen förens de kom med klagomål på sin befintliga hemtjänst.

Majoriteten av de intervjuade var också i en livssituation där möjligheten att välja inte var det centrala på grund av att deras allmäntillstånd var nedsatt. Majoriteten tog inte själv initiativ till att få hemtjänst utan kom i kontakt med dem efter ett akut händelse eller sjukdom. Hälften av de intervjuade kom i kontakt med hemtjänsten efter en sjukhusvistelse och många beskrev situationen när de skulle välja hemtjänstutförare som kaotisk och brådskande då personen inte kunde komma hem om hjälpen inte fanns till hands. Många hade också svårt att minnas situationen då den upplevdes som kaotiskt.

Utvärderingarna visade också att de äldre i störst utsträckning fick hjälp av biståndshandläggaren i valet av hemtjänstutförare och att man sällan blandade in anhöriga trots att valet av utförare ansågs svårt (Hjalmarsson, 2006, s.83-86).

De flesta av de intervjuade personerna i Hjalmarssons studie hade inte orkat ta sig igenom all den skriftliga information som de fått tagit del av för att kunna välja mellan de olika utförarna. De som hade tagit sig igenom informationen hade svårt att se några stora skillnader mellan dem. Många uttryckte därför att det var svårt att veta om man gjort ett bra val eller inte och att valet påverkades i stor grad av biståndsbedömarnas muntliga information, samt information från grannar, vänner och bekanta. Flera av de intervjuade önskade att de hade fått mer handfast hjälp att välja från biståndshandläggarna.

Andra faktorer som påverkade valet av hemtjänstutförare var enligt utvärderingen geografisk närhet, att hemtjänstpersonalen skulle ha nära till deras bostad. En annan var trygghet. Några upplevde det kommunala alternativet som det trygga alternativet medan vissa föredrog privata aktörer som vänner och bekanta hade rekommenderat vilket gjorde att det kändes som ett tryggt val(a.a.).

Tetley, Grant och Davies publicerade 2009 en artikel som baserade sig på deras studie av äldre personers beslutsprocesser. Studien baserades på 24 kvalitativa intervjuer där personerna själva fick berätta om sina liv och sina erfarenheter. Genom att använda sig av

berättelser hävdar författarna att de fått en ökad förståelse av vilka faktorer i intervjupersonernas liv som hade påverkat deras val och beslut när använde eller övervägde att använda vårdtjänster. Utifrån berättelserna kommer författarna fram till att individernas sociala nätverk och anhörigstöd var en stor påverkans faktor om man ansökte om hjälp i hemmet och i vilken omfattning. Flera av intervjupersonerna berättade att deras barn hjälpte dem och en av intervjupersonerna berättade även att när de fick se alla de papper som behövdes fyllas i för att ansöka om att få hjälp så valde de att dottern skulle fortsätta att hjälpa henne i stället. Så hur man som individ ser på byråkratiska processer och hur man kan hantera dessa påverkar också deras beslutsprocess. De erfarenheter som man varit med om, individens livshistoria är enligt författarna även det något som påverkar valsituationen. Upplevelsen av ensamhet och sorg, egna normer och värderingarna och känslan av att få kämpa för att klara sin vardag påverkar också hur den äldre hanterar val och valsituationer.

Evy Gunnarsson har gjort en kvalitativ intervjustudie där hon har intervjuat 16 personer om deras reflektioner om åldrade och om att behöva hjälp för att klara sin vardag. Gunnarsson presenterar i studien att intervjupersonerna genom media och människor runt i kring dem hade fått en negativ bild av äldreomsorgen och att de var mycket skeptiska till om hjälpen skulle finnas där när den behövdes och om kvaliteten på äldreomsorgen skulle vara godtagbar. Många av intervjupersonerna i Gunnarssons studie berättade också att de inte heller ville betunga sina anhöriga eller staten. De betonade starkt att de inte ville belasta någon och framförallt inte sina barn (2009, s.252). En av intervjupersonerna i Gunnarsson studie uttrycker

”i walk around hoping that i will be able to manage everything by myself up until the day it ends.... I will be spared the situation of having other people doing things for me or helping me with anything” (s.255).

och enligt Gunnarsson sammanfattar citatet vad de flesta i studien uttryckt, dock var uppfattningen starkare hos kvinnorna i studien än av männen. De personer som i studien redan fick hjälp av hemtjänsten var dock mycket nöjda med den hjälp de fick och kände att den hjälpte dem att bibehålla deras självständighet.

Att äldre ofta är mycket nöjda med sin hemtjänst är något som Möller (1996) diskuterar i sin bok *Brukare och klienter i välfärdsstaten*. Han beskriver att upplevelser är beroende av vad som förväntas och påverkas av vilken anspråksnivå man har. Han kommer utifrån de studier han gjort fram till att de äldre har en grundläggande känsla av tacksamhet vilket bland annat kan härröras till det beroendeförhållande som de äldre hamnar i för att klara sin vardag. Någon måste hjälpa dem och enligt Möllers studie så föredrar de allra flesta den formella omsorgen som hemtjänsten tillhandahåller framför att bli beroende av sina anhöriga. Genom

den offentliga omsorgen kan de behålla sin autonomi och slippa ligga sina anhöriga till last vilket genererar denna känsla av tacksamhet. Att bli beroende av sina anhöriga ses som mycket negativt och mycket värre än beroendet av den kommunala hemtjänsten. Den utbredda tacksamheten gör också att de äldre inte är motiverade till att försöka förändra sin situation. Tacksamhet är norm och att klaga kan enligt personerna i Möllers studie ses som otacksamhet (s.95-103, s.367-368). Han diskuterar vidare att denna tacksamhet är generationsrelaterad och diskuterar hur olika grupper skiljer sig åt i anspråksnivå och kommer fram till att denna grundläggande känsla av tacksamhet är mycket mer utbredd bland de äldre generationerna än i de yngre.

# TEORETISKA PERSPEKTIV

## Inledning

Systemet för valfrihet inom hemtjänst är tänkt att vara ett marknadsmässigt system där relationen mellan den äldre och hemtjänsten kan likställas med relationen mellan producent och kund. För att förstå denna relation har jag tittat på Alberts Hirschmans begrepp Exit, Voice och Loyalty. För att systemet ska fungera som det är tänkt ska den äldre göra val mellan en mängd olika utförare och för att vara ett attraktivt val på marknaden måste utförarna konkurrera med varandra. För att förstå hur människor väljer och fattar beslut och vad som kan påverka hur ett beslut fattas har jag studerat beslutsteorier och kommer att ge en redogörelse för prospektteori enligt Kahneman och Tversky (1986, s.251-278).

## Exit, Voice och Loyalty

En teori för att förstå förhållandet mellan producent och mottagare av tjänster och varor är Albert Hirschmans teori om *exit*, *voice* och *loyalty*. Exit är ett begrepp som används när mottagaren, av en tjänst eller vara, väljer att flytta sina affärer från det som inte passar dennes krav så som pris och kvalitet. Den kund som är missnöjd med ett företags produkter eller tjänster övergår till ett annat företag och använder på så sätt marknaden för att bibehålla eller förbättra sitt välbefinnande (Hirschman, 1979, s.15). Exit funktionen förutsätter att det finns andra alternativ att välja mellan och genom att välja en annan leverantör skickar man signaler om bristande kvalitet eller pris till den leverantör man lämnat.

När förhållandet till leverantören av olika anledningar gör så att konsumenten inte vill använda sig av exit funktionen kan i stället det som Hirschmans benämner som voice användas. Voice innebär att man istället för att lämna leverantören försöker påverka leverantören att förbättra sin kvalitet på sina varor eller sina tjänster. Om kunden eller mottagaren av en tjänst inte är nöjd med kvaliteten eller priset på varan/tjänsten väljer kunden att istället för att söka upp en annan leverantör enligt exit principen eller väljer att stanna kvar och försöker tvinga fram en förbättring hos leverantören enligt voice principen (Hirschman, 1979, s.30). Voice är det enda sättet en missnöjd kund eller mottagare av tjänster kan agera när sortimentet inte är möjligt (Hirschman, 1979, s.33).

Loyalty begreppet som Hirschman beskriver är när inget faktiskt beroendeförhållande till leverantören existerar men då mottagaren trots det vill behålla leverantören även om den inte är optimal. Enligt Hirschman innebär loyalty en irrationell strävan att ha kvar en leverantör som inte fungerar för individen. Detta kan jämföras med Kahneman och Tverskys (1979) teori att val och beslut inte sker på rationella grundvalar utan att val och beslut istället avgörs på

känslomässiga grunder. Lojaliteten hindrar individen från att använda exit funktionen och främjar därför användandet av voice funktionen. En medlem med en stark bindning till en organisation kommer snarare att söka vägar till att förändra organisationen om denne anser att organisationen är på väg i fel riktning än att lämna den. Lojaliteten håller alltså som regel ner användandet av exit funktionen och aktiverar protest (Hirschman, 1979, s.78).

För den som vill påverka sin situation finns alltså enligt Hirschman två alternativ, antingen att mer eller mindre högt protestera mot det som man anser vara dåligt eller att rösta med fötterna och istället välja ett annat alternativ. Det är två helt olika sätt att agera men det ena alternativet behöver inte utesluta det andra. Båda alternativen har som mål att påverka den situation som man befinner sig i och kan genom att kombineras förstärka varandra. Så vad kan en person som är missnöjd med sin hemtjänst göra enligt denna teori? Tanken är att precis som man kan byta vilket tvättmedel man använder helt enkelt kan använda sig av exitstrategin och välja en annan hemtjänstutförare. Alternativt vara kvar hos den man har och istället försöka påverka denna inifrån genom att göra sin röst hörd om vad man anser behöver förändras och förbättras. Men är det lika enkelt att byta hemtjänstleverantör som det är att byta tvättmedel?

Både exit och voice förutsätter att individen är en autonom aktör och kan handla enligt dessa principer. Inom äldreomsorgen kännetecknas dock relationen mellan individ och hemtjänstutförare av ett beroendeförhållande. Beroendet orsakas av fysiska och psykiska funktionsnedsättningar hos de äldre som hindrar dem att vara den autonoma aktör som valfrihetssystemet kräver för att vara funktionellt. Beroendeförhållandet kan enligt Agevall & Olofsson (2008, s.29-32) innebära att kostnaderna för exit eller voice kan upplevas för stora för att vara möjliga och att man stannar kvar hos en organisation trots att den inte är optimal på grund av sociala, socialpsykologiska och fysiska hinder och att brukaren undviker att göra sin röst hörd då det kan innebära en risk för att relationerna försämras och att den enskilde blir sämre behandlad. En mothypotes till det resonemanget är enligt Möller att det är just den personliga relationen till personalen som främjar de äldre att använda sig av voice funktionen genom att framföra sina synpunkter och klagomål (1996, s.214-215).

## **Beslutsteori**

Beslutsteorier är teorier om hur beslut fattas. Teorierna kan indelas i normativa och i deskriptiva teorier. Normativ teori syftar till att ange hur människor *bör* fatta beslut och en deskriptiv teori har som målsättning att beskriva och förklara hur människor *faktiskt* fattar beslut (Nationalencyklopedin, 2012).

När en äldre person då står inför valet av hemtjänstutförare ska personen då enligt en normativ beslutsteori utgå från bedömningen av hur troliga olika konsekvenser av ett handlingsalternativ är. Hur personen själv värderar konsekvenserna och utifrån dessa göra ett rationellt val som maximerar nyttan. Ett sådant förfarande förutsätter att personen i fråga kan bedöma sannolikheterna för de olika konsekvenserna och jämföra dessa mot varandra. I de fall man med säkerhet kan beräkna de olika följderna och möjligheterna av alla handlingsalternativ kallas för ett val under säkerhet. I valet av hemtjänstutförare är det svårt att bedöma alla konsekvenser av alla olika alternativ vilket även många av intervjupersonerna tog upp ”det går ju inte att veta vad man får” var en inte allt för ovanlig kommentar under intervjuerna vilket leder till att detta val snarare än av vara ett val under säkerhet, kännetecknas som ett val under osäkerhet.

Inom deskriptiv beslutsteori studerar man istället i vilken utsträckning människor faktiskt tillämpar de rekommendationer som ges av normativa beslutsteorier och teorin om maximering av nytta kan inte alltid förklara människors beteenden (Nationalencyklopedin, 2012). Från tidigare forskning (Hjalmarsson, 2006) har det framkommit att majoriteten av de som söker hemtjänst gör det i en pressad situation efter en akut händelse eller sjukdom, för att förstå hur människor väljer och fattar beslut i sådana situationer kan man använda sig av prospektteori.

### Prospektteori

Prospektteorin är framtagen ur analyser av hur människor tar beslut och gör val i osäkra situationer och visar att människor inte alltid agerar på ett enligt de normativa teoriernas nyttomaximerande och rationellt sätt.

Prospektteorin (Kahneman och Tversky, 1986, s.257) visar på två olika faser i beslutsprocessen. Den första fasen kännetecknas som inramning av situationen/problemet där görs en preliminär analys av problemet/beslutet och vilka konsekvenser ett visst handlade eller beslut kan få. Inramningen styrs enligt Kahneman och Tversky av hur problemet presenteras, av normer och värderingar samt av förväntningarna hos individen. Den andra fasen benämner de som utvärdering av de olika alternativen och det alternativ med det högsta värdet för individen väljs. De skriver vidare att det finns två alternativ för hur detta val görs, att individen upptäcker att ett av alternativen är dominerade över de andra eller att de olika alternativens värden jämförs.

Det som dock skiljer denna teori från den normativa nyttomaximerande teorin är hur vi människor värderar positiva och negativa värden olika. Att risken för att förlora något väger



starkare än chansen att vinna något. Författarna visar att människor reagerar mer på förluster än vad man gör på vinster genom följande beskrivning (min översättning).

---

Problem 1: tänk att du är 300kr rikare än du är idag och du måste välja ett av följande alternativ:

\*En säker vinst på 100kr

\*50% chans att vinna 200kr och 50% att inte vinna något

---

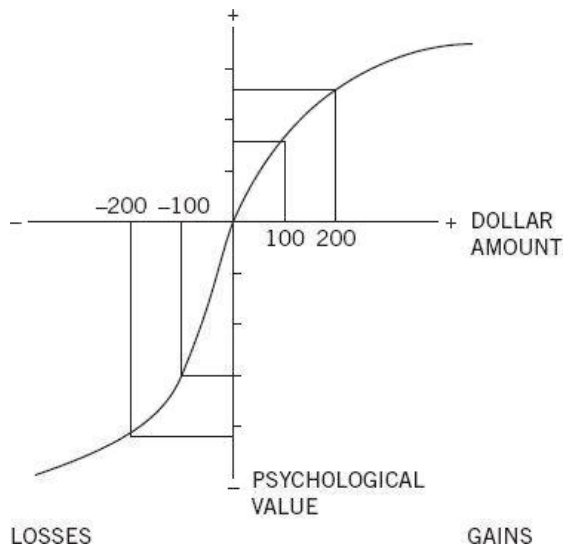
Problem 2: tänk att du är 500kr rikare än du är idag och du måste välja ett av följande alternativ:

\*En säker förlust på 100kr

\*50% chans att inte förlora något och 50% att förlora 200kr

---

Trots att resultaten i de olika alternativen i de presenterade problemen är desamma (alternativ 1 ger 400 kr och alternativ 2 är det 50% chans/risk att få 300 kr och 50% chans/risk att få 500 kr) så väjer enligt Kahneman och Tversky 72% alternativ 1 i det första problemet men endast 36% väljer alternativ 1 i det andra problemet (a.a. s.258-259). Genom illustrationen kan man konstatera att beslutet påverkas av hur problemet och lösningarna presenteras samt att det inte är ett helt rationellt beslutsförfarande. Känslan av om man gör en vinst eller en förlust påverkar beslutsprocessen där en förlust värderas mer negativt än vad en vinst i samma omfattning värderas positivt. En förlust om 100 kronor värderas mer negativt än hur en vinst om 100kr värderas positivt. I bilden på nästa sida presenteras värdefunktionen som är kopplad till hur människors känslor relaterade till vinst och förlust enligt prospektteorin. Vi kan se att det inte är en jämn kurva utan ökningen av det psykologiska värdet stannar av desto högre vinsten blir. Vi kan också se att kurvan lutar brantare nedåt på förlustsidan, att det psykologiska värdet minskar snabbare på den vänstra sidan av bilden som representerar förluster. Den negativa känslan av att förlora 100 kronor är mycket starkare än den glädje som upplevs av att vinna 100 kronor.



**FIGUR 3.1.** Psykologiskt värde av vinst eller förlust (Kahneman & Tversky, 1986, s.259).

Så hur kan vi använda denna beslutsteori för att förstå hur äldre agerar i valet av hemtjänst? Äldres val av hemtjänstutförare kännetecknas som ett val under osäkerhet. Man vet inte riktigt vad man kan få och man vet inte heller vad man kan gå miste om. De olika utföraralternativen som ska analyseras och utvärderas utifrån de egna önskemålen är omfattande samtidigt som systemet förutsätter att man ska välja. I analysen av materialet kommer jag att diskutera inramnings- och utvärderingsfasen samt hur upplevelsen av vinst eller förlust kan påverka valet och upplevelsen av valet av hemtjänstutförare.

### **Sammanfattning**

De teoretiska perspektiven är tänkta att fungera som verktyg för att förstå och analysera de äldres erfarenheter av valet att hemtjänstutförare. Hirschman teori belyser hur man kan förstå förhållandet mellan hemtjänst och den äldre och grunden i valfrihetssystemet är att den äldre själv tar beslut om vem som ska utföra tjänsten de blivit beviljade. För att förstå de äldres erfarenheter av valet och valsituationen kommer följande teoretiska begrepp att utgöra grunden i analysen:

- Inramning/utvärdering
- Vinst/förlust
- Exit
- Voice
- Loyalty

## METOD

### Inledning

I detta kapitel kommer jag att redogöra för de metoder jag använd mig av under arbetet med uppsatsen. Jag beskriver hur materialet samlats in, hur det har bearbetats samt hur det har analyserats. Jag gör också en diskussion om de metodologiska problem som dykt upp och hur jag har hanterat dem. Jag beskriver också de etiska överväganden som jag har gjort under arbetet med uppsatsen.

### Metoder och material

Enligt Bryman kan kvantitativ forskning betraktas som en forskningsstrategi som betonar kvantifiering när det gäller insamling och analys av data medan en kvalitativ strategi snarare lägger vikt vid ord (2008, s.40). Mitt syfte med studien är att undersöka äldre personers erfarenheter av att välja hemtjänst. Frågeställningarna är inriktade på hur vi kan förstå de äldres erfarenheter av valet, vad som påverkar hur deras upplevelse och vad som påverkar hur de väljer. Jag har i uppsatsen inte ämnat att studera eller förstå de individuella upplevelserna utan ville undersöka om det fanns några generella tendenser i hur valsituationen upplevs. Jag har valt att göra en kombination av dessa två forskningsstrategier. Uppsatsen bygger på material insamlat med strukturerade intervjuer som kodats in i SPSS. Samt att jag har spelat in och transkriberat ett antal av dess intervjuer för att få ett mer kvalitativt angreppssätt. När man drar allmänna, generella slutsatser utifrån empiriska fakta benämns detta som induktion och för att kunna dra generella slutsatser så krävs det att materialet kvantifieras (Bryman, 2008, s.40 & Thurén, 2007, s.22). Den tidigare forskningen som jag gått igenom om ämnet är till stor del av kvalitativ karaktär och bygger på djupintervjuer eller berättelser. Detta motiverar till en studie med mer kvantifierbart material inom ämnet vilket denna uppsats utifrån valt angreppssätt har möjlighet att göra.

Min utgångspunkt har varit att upplevelsen av valsituationen kan påverkas av olika förhållanden i människors liv men jag har inte haft några klara hypoteser att testa gentemot empirin och därav kan studien anses vara av induktiv karaktär. För att kunna bedöma tillförlitligheten i en induktiv studie måste man enligt Thurén veta hur studien har utförts och jag kommer därför att beskriva hur arbetet med uppsatsen gått till i avsnitten nedan (s.23).

Materialet i uppsatsen är insamlat genom strukturerade intervjuer inom projektet *Valfri välfärd* (Ersta Sköndal högskola, 2012). Intervjuerna utgick från en enkät med fasta svarsalternativ (bilaga 1). Anledningen till att metoden med telefonintervjuer valdes var att

åstadkomma en hög svarsfrekvens. Projektet hade tidigare genomfört enkätstudier med gymnasieelever och med personer inom missbruksvården och hade då haft problem med ett högt bortfall. Enligt Bryman (2008, s.231) är just en av de viktigaste begränsningarna med enkätstudier att de innebär ett stort bortfall, större än vid val av intervjuer vilket också kan medföra fel och skevhet i resultatet.

För att få fram frågor som svarade på det som faktiskt skulle undersökas hölls det i inledningsfasen av projektet ett antal fokusgrupper där valet av hemtjänstutövare diskuterades. Genom fokusgrupperna fick forskarna en uppfattning om hur frågorna och begreppen tolkades och de fick möjlighet till att justera enkäten så att frågorna ställdes på ett sådant sätt att svaren blev meningsfulla och speglade det som skulle mätas. Ett fåtal provintervjuer genomfördes också innan den slutgiltiga enkäten ansågs färdig. Genom att använda sig av fokusgrupper samt att göra provintervjuer kan man se om man har lyckats överföra den teoretiska förståelsen, begrepp, antaganden och föreställningar till mätbara frågor. Har man lyckats med det leder det enligt Djurfeldt, Larsson och Stjärnhagen till att validiteten i studien blir hög (2010, s.104).

Jag har således inte själv medverkat i att ta fram frågorna i enkäten utan kom in i processen när enkäten i stort sätt var färdig. Vi var fem personer som genomförde intervjuerna som skedde via telefon. Strukturerade intervjuer går enligt Bryman (2011, s.203) ut på att intervjuerna utgår ifrån ett i förväg fastställt frågeschema med målet att kontexten för samtliga intervjuer ska vara densamma. Anledningen till att man använder sig av denna typ av intervjuer är att man ska kunna sammanställa intervjupersonernas svar på ett jämförbart sätt. Detta kan enbart ske om intervjupersonerna svarar på identiska frågor vilket då ökar reliabiliteten i studien (a.a. 203, 214).

En av fördelarna med att göra strukturerade intervjuer är att formen både underlättar frågandet men även registreringen av svaren (a.a. s.203). Genom att använda denna intervjuform kunde vi i stor utsträckning undvika fel som beror på olikheterna mellan oss som intervjuare. Till exempel att vi som intervjuade ställde frågor som skiljde sig åt. Att vi gjorde olika tolkningar av svaren eller att intervjuerna tappade fokus och inte hölls inom studiens syfte. Målet var att felkomponenterna skulle bli så små som möjligt eftersom att antalet fel påverkar studiens validitet. Blir felen stora i informationsinsamlandet så blir validiteten i studien låg (a.a. s.204). Genom att använda strukturerade intervjuer blir intervjuernas variationsmöjlighet mindre och vi kan med större säkerhet hävda att olika variationer i det insamlade materialet utgör en sann variation hos respondenterna och inte en följd av hur frågorna ställdes eller hur svaren registrerades. En annan fördel med att göra strukturerade

intervjuer istället för att skicka ut enkäter är att intervjuarna finns tillgängliga att hjälpa respondenterna med deras undringar, om någon fråga är oklar eller svår att förstå (a.a. s.229).

Intervjuerna bestod av frågor med ett antal fasta svarsalternativ av vilka respondenterna fick välja de alternativ som passade dem bäst. I många fall började dock respondenterna att berätta om hur det gått till när de fått hemtjänst och hur de upplevde det då kryssade i intervjuerna istället i de svarsalternativ som stämde överens med respondentens berättelse.

Efter ett antal intervjuer insåg vi dock att de svarsalternativ som vi angav inte gav utrymme för det som de äldre själva ville svara och ansåg viktigt. Jag beslutade då att med medgivande från intervjupersonerna spela in och transkribera ett antal intervjuer för att fånga upp de äldres egna berättelser.

I flera omgångar under arbetet med uppsatsen har litteratursökningar gjorts, både för att ta del av forskningsläget men även för att hitta tidigare forskning att relatera uppsatsen till. De sökmotorer som använts är, Libris, Diva, Academic search premier och google. Sökord som använts är valfrihet, välfärd och äldre. De engelska ord som använts i litteratur sökningen är home help services, home care, welfare, elderly, older people och decision making.

### **Urval och begränsningar**

I projektet har personer i åldrarna 70 till 85 och som har någon form av hemtjänstinsats intervjuats. Urvalet har skett slumpmässigt utifrån de listor med namn som kommunerna meddelat projektet. Personer i tre olika kommuner har intervjuats, Helsingborg, - Nacka, - och Västerås kommun. Nedan kommer en beskrivning av de olika kommunerna och de hemtjänstförhållanden som finns i respektive kommun.

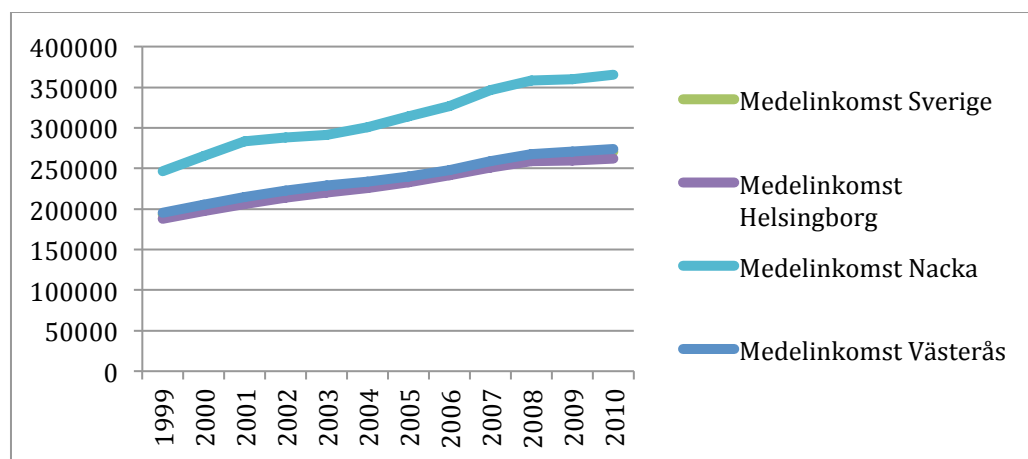
#### **Helsingborg**

Helsingborgs kommun ligger i Skånes län och hade den 31 december 2011 en befolkning om ca 130 600 människor. Av dessa var ca 24 000 personer över 65 år och medelåldern i kommunen 41 år (SCB 1, SCB 2). Den första oktober 2011 var 2442 personer i ordinärt boende beviljade hemtjänst (SCB3). Hemtjänsten i Helsingborg är uppdelad i två delar, *omsorg* och *hemservice*. Man får ansöka om dessa insatser var för sig. Omsorg innefattar hjälp med den personliga omvårdnaden så som hjälp med den personliga hygien och stöd vid måltider. Inom Omsorg så finns det inte några valmöjligheter utan det är kommunens personal som bistår vid den personliga omvårdnaden. Då studien syftar till att studera valsituationen har vi i intervjuerna med personer i Helsingborg valt att rikta in intervjuerna på det som benämns som hemservice. Med hemservice menas att man kan få hjälp med städning, tvätt och klädvård, inköp mm. På kommunens hemsida presenteras 17 alternativa utförare att

välja ibland (Helsingborgs kommun1). På hemsidan anges även att om ansökan görs och hemservice beviljas leder det till ett beslut om högst åtta timmar per månad. För dessa åtta timmar finns en valmöjlighet att själv välja hur de ska utnyttjas och fördelas per månad och vilka insatser som ska utföras och när. Finns ett större behov av hjälp, mer än åtta timmar, görs en ”detaljerad utredning av ditt behov” och fattas ett sådant beslut finns inte möjligheten att själv välja antal timmar eller vilka insatser som ska utföras (Helsingborgs kommun2). I Helsingborg utfördes totalt 109 intervjuer, 16 med män och 99 med kvinnor, i två av intervjuerna hade kön ej antecknats.

## Nacka

Nacka ligger i Stockholms län och hade den 31 december 2011 en befolkning om ca 91 500 personer varav ca 13 500 var över 65 (SCB 1). Medelåldern i Nacka är lägre än i Helsingborg och Västerås och låg den 31 december 2012 på 38,1 år (SCB 2). I Nacka har man en långvarig tradition av kundval och var den första kommunen som införde kundval i och med ett fotvårdsprojekt som startades 1985. Nästa steg var sedan att föra in kundval även inom hemtjänsten vilket skedde 1992 (Hjalmarsson, 2006, s.81). Nacka kommun är en rik kommun i jämförelse med Helsingborg och Västerås vilket kan utläsas i figur 4.1. Den sista mätningen gjordes 2010 och då låg medelårsinkomsten i Nacka på 365 100 kr vilket var 94 300 kr mer än snittet i Sverige.



**Figur 4.1** Medelinkomst per år (Källa SCB4)

Hemtjänst Nacka inkluderar både serviceinsatser så som städning, tvätt, inköp och omvårdnadsinsatser så som hjälp med den personliga hygien, hjälpa att äta dricka och klä sig. I presentationen av Anordnare A-Ö på deras hemsida presenteras 46 alternativa hemtjänstutförare (Nacka kommun).

I Nacka var 1500 personer i ordinärt boende beviljade hemtjänst i oktober 2011(SCB 4). 64 intervjuer genomfördes, 16 med män och 23 med kvinnor, i 25 av intervjuerna antecknades inte kön.

### **Västerås**

Västerås ligger i Västmanlands län och hade vid årsskiftet 2011/2012 en befolkning om ca 138 700 varav 25 800 personer över 65år (SCB 1). Medelåldern i kommunen ligger på 40,9 år (SCB 2). Även i Västerås inkluderas både service och personligomvårdnad i hemtjänst och på kommunens hemsida presenteras 13 olika leverantörer (Västerås kommun). Den första oktober 2011 var sammanlagt 2513 personer i ordinärboende beviljade hemtjänstinsatser (SCB 3). I Västerås genomfördes 85 intervjuer, av dessa antecknades inte kön i 12 av fallen men 24 intervjuer genomfördes med män och 49 med kvinnor.

### **Att intervju via telefon**

Intervjuerna genomfördes via telefon under mars, april, maj och juni 2012 av mig och fyra andra studenter från Ersta Sköndal högskola. Att utföra intervjuer via telefon har många fördelar, en av dem var att vi inte blev begränsade av geografin. Vi behövde inte lägga tid eller pengar på att resa mellan olika städer eller mellan respondenternas hem utan kunde på ett lätt sätt genomföra intervjuerna med personer i de tre utvalda städerna. En annan fördel med telefonintervjuer är enligt Bryman att man som intervjuare inte i samma utsträckning påverkar respondentens svar. Vid en intervju ansikte mot ansikte påverkas respondenten medvetet och eller omedvetet av olika faktorer hos intervjuaren som till exempel ålder, etnicitet, klass, kön etc. När intervjun däremot genomförs via telefon minskar risken för att respondenten påverkas av intervjuarens personliga egenskaper som inte kan uppfattas via telefon. Genom att intervju via telefon och minska risken att påverka respondenternas svar ökar reliabiliteten i studien (a.a. s.208-209, Elofsson, 2005, s.66).

### **Begränsningar och bortfall**

Det finns dock ett par negativa aspekter att ta hänsyn till när man intervjuar via telefon. Till exempel det oundvikliga bortfallet. Människor som inte har en telefon eller som inte kan kontaktas på den kan inte heller delta i en studie som använder sig av telefonintervjuer.

Enligt Bryman medför telefonintervjuer bland annat en risk för urvalsfel då det oftare är ekonomiskt svaga hushåll som saknar telefon (2008, s.209). Många av de personer som fanns på namnlistorna från de olika kommunerna kunde vi inte hitta aktiva telefonnummer till och på flera av telefonnumren var det ingen som svarade. Detta kan bero på många olika anledningar, en anledning skulle kunna vara som Bryman skriver om, att hushåll med låg

inkomst saknar telefon. Det kan också bero på att man har hemligt telefonnummer, ytterligare en orsak kan vara att personen ligger inne på sjukhus och därför inte kan svara eller inte har registrerat ett telefonnummer i sitt namn. Vi kan därför klart säga att vi i denna studie med denna metod inte kunnat nå samtliga personer med hemtjänst i de utvalda städerna utan att vissa grupper har helt enkelt inte kunnat delta.

En annan negativ aspekt av att genomföra intervjuer via telefon är att man som intervjuare har en kort introduktionstid att beskriva vem man är, vad projektet innebär och varför deras medverkan är viktig. Många personer har på grund av den taktik som försäljare använder blivit misstänksamma mot personer som ringer och vill ställa frågor. Det var mycket viktigt att vara tydlig i inledningsfasen med att beskriva att det inte handlade om att respondenterna skulle köpa något. Att det var ett forskningsprojekt och att det var helt anonymt. På det sättet försökte vi skapa en relation till respondenten som innebar att denne var villig att påbörja samt genomföra hela intervjun. Enligt Öberg är en god relation mellan den som intervjuar och den som blir intervjuad central och intervjuarens empatiska förmåga en förutsättning för att intervjun ska bli bra (2001, s.64). Det var även viktigt att inledningsfasen inte blev alltför lång med risk för att trötta ut respondenten och på grund av det tappa personens intresse. Enligt Bryman (2008, s.209, 213) kan en telefonintervju inte ta mer än 20-25 minuter för att vara effektiv. Med det gedigna frågeformulär (Bilaga 1) som vi hade att utgå ifrån så var det viktigt att komma i gång med intervju så snabbt som möjligt och att hålla fokus på syftet med intervjuerna.

### **Bearbetning av insamlat material**

De 261 intervjuerna kodades in i statistik dataprogrammet SPSS utifrån förutbestämda koder i enkäten. Utifrån det inkodade materialet skapade jag ett antal tabeller och diagram för att presentera materialet på ett lätt överskådligt sätt. Vissa av frågorna i enkäten var flervalfrågor, vilket innebär att man kunde ange flera av svarsalternativen som svar. Jag har sedan använt mig av univariats analyser vilket betyder att man tittar på en variabel åt gången och bivariats analys där man tittar på två variabler i syfte att visa hur de relaterar till varandra (Bryman, 2008, s.322-330). Materialet har sedan presenterats i löpande text, frekvenstabeller, stapeldiagram och korrelationstabeller som utifrån statistiken i SPSS skapats i Excel.

Åtta av de intervjuer som jag själv gjorde spelades in och transkriberades. Det transkriberade materialet strukturerades sedan upp utifrån syftet och frågeställningarna i studien. Att undersöka äldre personers erfarenheter av valsituationen och vad som kan påverka valsituationen och upplevelsen av den.



När det insamlade materialet hade strukturerats upp utifrån studien syfte blev tre teman synliga, i vilka resultatet senare presenteras. Utifrån dessa teman påbörjades sedan det konkreta analys arbetet av materialet. Jag ställde upp resultatet och färgkodade det utifrån de teoretiska begrepp som presenteras i kapitel 3.

### **Metod diskussion**

Intervjuerna som genomfördes för att samla in empirin till projektet *valfri välfärd* samt till denna uppsats samlades in under den samhällskontext som råder idag. Djurfeldt, Larsson och Stjärnhagen (2010, s.35-37) beskriver att induktion är en sannolikhetslära och innebär att vi inte kan finna en sann eller säker kunskap. Sohlberg instämmer i det resonemanget att man med hjälp av induktion generaliserar utifrån det vi observerat men att induktiva slutledningar aldrig är logiskt bindande, eftersom att det alltid är möjligt att framtida observationer kan komma att ge ett annat resultat (2009, s.129-130). Resultat som presenteras i denna uppsats är kopplat till den kontext som materialet är insamlat inom och kan inte generaliseras till någon annan kontext. Vi kan inte heller med säkerhet veta om det är ett resultat som är giltigt vid en senare materialinsamling inom samma kontext. Det är enligt induktiva logiken som Djurfeldt, Larsson och Stjärnhagen beskriver dock sannolikt att resultatet skulle bli detsamma om samma undersökning genomförs under samma kontext, men det är inget vi kan veta med fullständig säkerhet (2010, s.35-37).

### **Generaliserbarhet**

Alvesson och Skjöldberg beskriver att svagheten med den induktiva ansatsen är att den inte kan generera teori utan bara kan användas till empiriska summeringar (2008, 54-58). Detta stämmer överens med Djurfeldt, Larsson och Stjärnhagen (2010) och Sohlbergs (2009) resonemang om induktiva studier. Utgångspunkten i denna uppsats har heller inte varit att försöka skapa en heltäckande teori. Det är snarare ett försök att hitta rimliga slutsatser utifrån det insamlade materialet och försöka förstå det utifrån olika teoretiska tolkningsramar. Generaliserbarheten handlar om hur stora slutsatser man kan dra av studien och hur pass allmängiltigt resultaten kan anses vara. Urvalet av intervjupersonerna i denna studie skedde slumpmässigt inom urvalsramen och genom att det insamlade materialet är omfattande och svarsfrekvensen i intervjuerna är hög anser jag att resultatet är representativt för urvalsgruppen och i hög grad kan generaliseras för denna. Vi kan dock inte dra några generella slutsatser vad det gäller valsituationer eller val inom andra välfärdsområden utan resultatet i uppsatsen kan endast generaliseras till äldres erfarenheter av val av hemtjänstutförare i Helsingborg, Nacka och Västerås.

## Validitet reliabilitet och replikation

De tre viktigaste kriterier för att bedöma samhällsvetenskapliga undersökningar är enligt Bryman (2008, s.49) reliabilitet, replikation och validitet. Reliabiliteten handlar om frågan om undersökningen genomförts på ett tillförlitligt och följdriktigt sätt. Om pålitligheten i ett begrepp eller mått. En viktig faktor inom reliabilitet är stabilitet, att det mått man använder sig av ska vara stabilt över tid och att om undersökningen skulle genomföras igen så skulle samma mått användas. Samt att resultatet från undersökningen blir detsamma om den genomförs under samma premisser igen (Djurfeldt, Larsson och Stjärnhagen, 2010, 104). Hemtjänst är ett vedertaget begrepp i Sverige och i de städer där intervjuerna genomförts. Ett sätt att mäta stabiliteten i ett begrepp eller mått beskriver Bryman som test-retest (2008, s.161). Det innebär att man testar begreppet eller mätvariabeln vid olika tillfällen och ser om sambandet mellan testerna är högt. I projektet Valfri välfärd har begreppen i enkäten diskuterats i en fokusgrupp med äldre samt att ett antal provintervjuer har genomförts för att få fram stabila mått och på så sätt få en hög reliabilitet i studien.

Replikation innebär att undersökningen och resultatet är möjligt att upprepa. För att läsaren ska kunna bedöma reliabiliteten och för att det ska vara möjligt att replikera studien beskrivs alla steg i studien i metodavsnittet.

Validitet handlar om ett de mått och begrepp som används i en studie verkligen mäter det som man avsett att mäta (Bryman 2008, s.163, Djurfeldt, Larsson och Stjärnhagen, 2010 s.104-105). Genom att projektet haft en fokusgrupp med äldre personer som har hemtjänst så har frågorna och begreppen i enkäten diskuterats och korrigerats utifrån det som framkommit i fokusgruppen. Fokusgruppen stärker därför validiteten i studien då begreppen och de olika svarsalternativen kommer från de äldre själva (Djurfeldt, Larsson och Stjärnhagen, 2010, s.104 & Bryman, 2008, 163). Bryman skriver vidare att man kan avgöra ytvaliditeten genom att fråga de som är experter på området och att de får avgöra om måttet verkar spegla det som undersökningen handlar om. Jag har även valt att presentera en stor mängd citat i resultatdelen för att läsaren själv ska kunna göra en bedömning om de svar som intervjupersonerna ger stämmer överens med det som studien avser mäta.

## **Etisk diskussion**

Inom forskning som avser människor finns det ett antal grundläggande etiska principer som man som forskare bör följa. Jag kommer nedan redovisa vilka forskningsetiska överväganden som gjorts i arbetet med uppsatsen samt till vilka forskningsetiska riktlinjer som jag förhållit mig till.

Uppsatsen faller inte inom ramen för lagen (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor då den utförs inom magisterutbildningen på Ersta Sköndal högskola (enligt lagens andra paragraf). Lagen var syfte är att ”skydda den enskilda människan och respekten för människovärdet vid forskning” har dock i viss mån beaktats i arbetet med att samla in materialet samt i själva uppsatsarbetet. Jag har även förhållit mig till de etiska riktlinjer som Bryman 2011 beskriver, informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Jag har även tagit del av vetenskapsrådets riktlinjer för god forsknings sed.

### **Information och samtycke**

Informationskravet innebär att personer som ingår i studien ska bli informerade om undersökningens syfte, att deltagandet är frivilligt och att de när som helst kan avsluta sitt deltagande (Bryman, 2011, s.151). För att möta detta krav började varje telefonsamtal med att informera om vem det var som ringde, från vilken instans och vad syftet var med samtalet. Vi berättade att vi ringde från Ersta Sköndal högskola i syfte att undersöka hur erfarenheten av valsituationen av hemtjänst ser ut hos äldre personer. Vi frågade därefter om de kunde tänka sig att delta i denna studie genom att svara på ett antal frågor. Samtyckeskravet innebär enligt Bryman (2011, s.152) att deltagarna själva har rätt att bestämma över sin medverkan i studien och genom att informera om studien och dess syfte och därefter fråga om personerna var intresserade av att delta i studien så mötte vi även detta krav.

### **Konfidentialitetskravet**

Konfidentialitetskravet innebär att alla uppgifter om de personer som ingår i studien ska skyddas och att uppgifterna ska förvaras på ett sådant sätt att utomstående inte kan ta del av materialet. De personuppgifter som vi fått ta del av från de olika kommunerna samt de ifyllda enkäterna hölls därför inlåsta i ett kontor på campus Sköndal. Studien är helt anonym och varken namn eller personnummer har antecknats på enkäterna vilket ger ett starkt skydd för individerna då deras svar inte kan spåras till deras person. I vissa fall har dock namn och telefonnummer antecknats på enkäten, i de fall som intervjupersonen godkänt att eventuellt bli kontaktad igen för ytterligare frågor.

De intervjuer som har spelats in är även de helt anonyma. Jag har inte antecknat vem jag intervjuat och i de fall som de nämnt sitt eller sin anhöriges namn har detta förkortats till en bokstav i transkriberingen. Intervjuerna spelades in på en telefon som är skyddad med lösenord.

## Nyttjandekravet

Enligt Bryman (2011, s.132) innebär nyttjandekravet att de uppgifter som samlats in om enskilda personer endast får användas för ”forskningsändamålet”. De uppgifter som samlats in inom ramen för denna studie har inte använts i något annat syfte än att skapa ny kunskap om den valfrihet som idag finns inbyggt i välfärdsystemet och har inte på något sätt förts vidare till andra instanser.

## Att intervju äldre

Som ovan nämnts så syftar lagen om etikprövning av forskning som avser människor till att skydda den enskilda människan och respekten för människovärdet. Detta var en viktig princip för oss som deltog i informationsinsamlandet samt projektets projektledare. Innan vi påbörjade intervjufasen träffades vi och gick igenom vilka förhållningssätt vi skulle ha gentemot den äldre. Det som diskuterades var bland annat flexibilitet och att ha ett gott bemötande. Med flexibilitet menade vi att vi som intervjuade skulle vara lyhörda för den äldre, att erbjuda att återkomma och återuppta intervjun vid ett senare tillfälle om intervjun kändes för lång eller om vi ringt vid ett illa valt tillfälle. Vi erbjöd att skicka enkäten i förväg till de personer som kände sig osäkra på frågorna. Personer med hörselnedsättning brukar enligt Bryman ofta tycka att intervjuer via telefon är svårare än intervjuer ansikte mot ansikte (s.209) och även i dessa fall erbjöd vi att i stället skicka enkäten till personen att fylla i i lugn och ro.

Vi var även måna om att ha ett gott bemötande gentemot de äldre under själva intervjusituationen. Många av de personer som intervjuades hade svårt att hålla fokus på frågorna i intervjun och svävade ut till helt andra ämnen. Många av de vi pratade med blev väldigt glada att vi ringde och att de på så sätt fick någon att prata med. Även om vi som intervjuade var måna om att hålla fokus i intervjun tillät vi utsvävningar och lyssnade till det personen hade att berätta. Detta resulterade i att intervjuerna blev en trevlig pratstund och att vi i de allra flesta fall fick en god relation till personen under intervjun. Det resulterade även i att längden på intervjuerna varierade kraftigt, av de transkriberade intervjuerna finns en variation mellan 9 minuter och 47 minuter.

# RESULTAT

## Inledning

I följande kapitel presenteras det resultat som studien gett utifrån de transkriberade intervjuerna och den sammanställda statistiken som kodats in i SPSS. Uppsatsens syfte var att undersöka äldres erfarenheter av att välja hemtjänst, vad som påverkar upplevelsen av valet som vad som påverkar hur man gör sitt val. Utifrån syftet och frågeställningarna har jag valt att använda mig av frågorna 1,4,7,9,10,12,15,19 och 21 i enkäten (bilaga 1) samt att använda mig av bakgrundsvariablerna i fråga 28 och 30. Materialet från de inspelade intervjuerna och de noterade kommentarerna i enkäterna presenteras med citat och referat och det statistiska materialet presenteras i tabeller och grafer. För att göra skillnad mellan de citat och referat som kommer från enkäterna och de som kommer från transkriberingarna så benämns personerna i det transkriberade materialet som intervjupersoner och övriga som respondenter. Resultatet presenteras utifrån tre teman, *att välja*, *att byta* och *att göra sin röst hörd*.

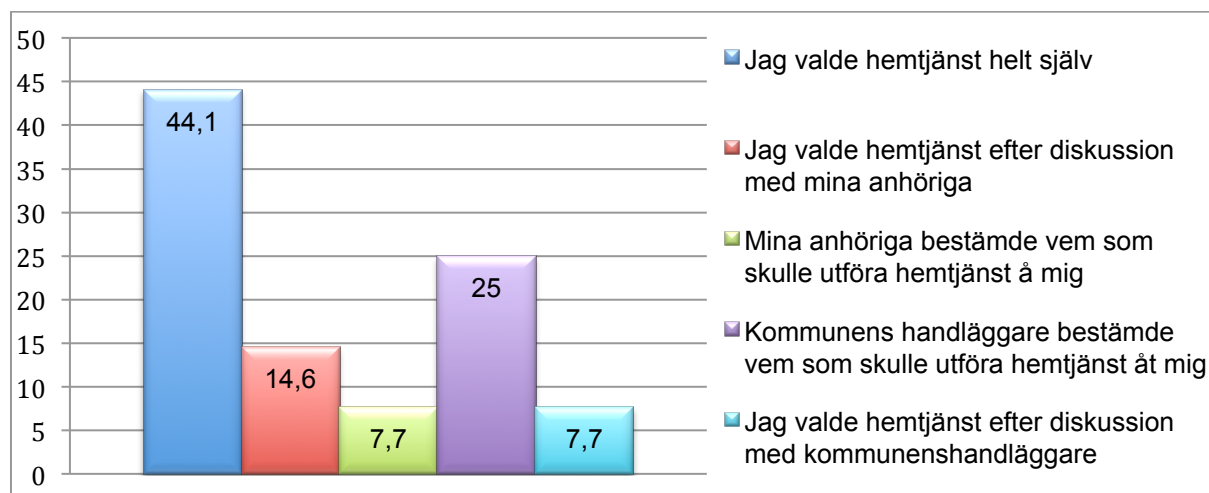
## Att välja

Många av berättelserna i intervjuerna beskriver att hemtjänst allt som oftast initieras i samband med sjukdom, skada eller olycksfall. Av de transkriberade intervjuerna så är det fyra av åtta som självmant berättar att de fått hjälp av likande anledningar, trots att frågan om varför de ansökt om hemtjänst inte ställts. En kvinna berättade exempelvis att ”jag blev dålig och tappade balansen och tog då upp med min son att jag behöver få hjälp hemma” hon fyller sedan i ”Det är klart att man vill vara hemma”. En annan kvinna berättar att det var hennes son som initierade att hon skulle få hjälp ”det var min son som tyckte jag skulle ha det alltså, jag har nämligen ont i ett knä och hålla på och torka golv och så där var ju inte bättre, det vart ju sämre mitt knä” En tredje beskriver att hon fick hemtjänst i samband med att hon fått en propp som vandrat upp och satt sig i huvudet och den fjärde personen beskrev att det var i samband med en operation som hon fick hjälp. Hon beskriver också att hjälpen har avtagit i takt med hennes tillfrisknande och minskade hjälp behov.

Många har också svårt att minnas hur det gick till när de fick hemtjänst och beskriver att de har fått hjälp under så många år, en kvinna svarar förvånat ”Har jag valt? Jag minns inte alls att jag valt på något sätt, de bara kom. Jag kommer inte alls ihåg det, jag tycker att jag har en mycket trevlig hemtjänst och tycker att de varit här nästan jämt”.

I grafen 5.1 presenteras hur fördelningen sätts ut i det statistiska materialet och vi kan se att de allra flesta har själva gjort valet av hemtjänst, antingen helt självständig eller med hjälp av

anhöriga eller biståndshandläggare. I 25% av fallen har kommunens biståndshandläggare beslutat vem som ska utföra insatsen. Frågan ställdes på så vis att intervjupersonerna kunde välja flera av svarsalternativen. Vi kan därför inte se hur många som inte svarat alls eller hur många som har angett fler alternativ än ett.



**FIGUR 5.1** Hur gick valet av hemtjänst utförare till

### Vad avgör valet av hemtjänst utförare

Trygghet är en återkommande faktor i vad som varit avgörande i valet av hemtjänstutförare och många personer som deltagit i studien berättar att de valt det kommunala alternativet av just trygghetsskäl. ”Det kändes tryggt med kommunen, det är strul med de privata så jag ville ha det kommunala, de privata har dåligt rykte, kommunal hemtjänst vill jag ha för jag tyckte att de verkar ha bäst arbetsförhållanden för anställda och inget vinstintresse som påverkar kvalitén negativt.” Detta är olika citat som antecknats i det öppna svarsalternativet på frågan om vad som avgjorde valet av hemtjänst. Att ett tryggt val alltid skulle kunna sammankopplas med kommunen är dock inte en generalisering som kan göras utifrån materialet utan annan viktig faktor som kan påverka om man känner sig trygg och som därav kan avgöra valet är att man har fått rekommendationer av vänner och bekanta. En av intervjupersonerna berättar:

Jag valde därför att den var en som jag hade fått goda rekommendationer, en kvinnlig som kommer till mig och det är samma person alltid. Och det vill jag ha, jag vill inte ha flera som kommer så jag är nöjd med det. - När du då skulle välja fick du information om andra utförare? Ja då jag har fått papper där jag kunde titta efter vad jag ville välja för någonting och då valde jag det för jag har en i huset som har samma, det var därifrån jag fick tipset och jag är nöjd med det. - Var det stor variation i vad de olika utförarna erbjöd? Nja, jag tittade egentligen inte på det utan jag tittade på att jag skulle få samma person som kommer, det var det som avgjorde och att det var en här i huset också var nöjd med det så du vet det var ju liksom tips och det är ju alltid bra att få, att de är duktiga och trevliga.

Personen i citatet har alltså helt gjort sitt val utifrån sin grannes rekommendationer. Grannen berättade vad hon tyckte var positivt med sin hemtjänst vilket stämde överens med vad

intervjupersonens önskade sig, att det var samma personal som kom. Genom att hon fick denna rekommendation valde hon att inte ens titta på vad de andra utförarna erbjöd. Så rekommendationer är i hög grad viktigt och det rekommendationerna ofta handlar om är om hemtjänstbiträdet är duktig, trevlig, och om man det är samma person som kommer varje gång. I tabell 5.1 redovisas hur många procent av de svarande som har angett varje svarsalternativ som avgörande i valet av utförare.

**TABELL 5.1** Procentuell fördelning av de olika svarsalternativen om vad som avgjorde valet av hemtjänstutförare

Hade anlitat deras tjänster tidigare	5,0%
Den hade gott rykte	11,5%
Hemtjänsten fanns nära mitt hem	17,6%
Fanns bara ett alternativ att välja på	11,1%
Annat	38,8%
Vet ej	6,2%
Valde ej	21,8%

Nästan 18 % anger att det var närheten till hemmet som avgjorde valet av utförare. En av intervjupersonerna berättar ”efter som att vi inte hade några erfarenheter sedan tidigare å så så valde vi utifrån vad som låg nära”. Han fortsätter beskrivningen av valet och berättar att ”vi hade ju ett mycket odramatiskt val, vi ville ju bara ha städad det är inte så viktigt, mycket annat än att de är ärliga och bra så där”. Ytterligare en av intervjupersonerna anger samma anledning till valet och beskriver att hon hade sett deras skylt på ett hus i närheten och hade när hon kände att hon behövde hjälp själv ringt upp utförare och svarade att ”Det här var ju närmast så varför ska jag prova andra för, de här var ju alldeles utmärkta”.

Många av de kommentarer som registrerades under svarsalternativet *annat* gick dock ut på att valet av hemtjänstutförare gjordes på andra premisser och som i betraktarens öga kan verka mindre systematiska. ”Jag tog en i högen” ”jag chansade” ”jag tog den första på A” ”slumpen avgjorde” är kommentarer som återkommer i det registrerade materialet.

#### Är valet av hemtjänst lätt eller svårt

Om valet av hemtjänst uppfattas som enkelt eller svårt kan påverkas av många olika faktorer. Generellt sätt så visar statistiken som samlats in att intervjupersoner inte uppfattat valet som speciellt svårt att göra. En av intervjupersonerna som själv initierat att få hemtjänst genom att ordna ett möte med en hemtjänst utförare i närheten av hennes hem svarade att ”ja det var väl ingen konst... Skratt...det var ju bara att ringa ett telefonsamtal och så kom hon hem här hon som har hand om det så diskuterade vi lite gran så var det inte mer med det”.

I tabellerna 5.2, 5.3 och 5.4 redovisas resultaten på frågan om valet av hemtjänstutförare var lätt tillsammans med variablerna kön, utbildning och hälsotillstånd. Där kan vi bland annat se att 52% anser att valet av hemtjänst utförare var lätt att göra och att män har en liten tendens att oftare anse att valet var lätt. En av intervjupersonerna uttryckte att det var ett lätt val och fortsatte resonemanget med att ”vi kunde ju alltid byta om det hade blivit galet”.

Ett viktigt resultat i tabellen är att nästan 22 % av respondenterna inte själva valt hemtjänst och att det för 11 % av respondenterna endast fanns ett alternativ att välja. under intervjuerna i Helsingborg kom det fram att kommunen delat upp det geografiska området mellan olika utförare. Vilket ledde till att det i vissa områden endast fanns ett alternativ att välja mellan. Även i denna fråga kunde respondenterna ange flera svarsalternativ vilket är anledningen till att den totala svarsfrekvensen är 111,8 %.

**TABELL 5.2** Procentuell fördelning över om valet av hemtjänst anses lätt eller svårt mellan män och kvinnor

	Lätt	Varken eller	Svårt	Vet ej
Totalt	52%	8%	11%	19%
Kvinna	48%	9%	12%	20%
Man	54%	11%	11%	18%

I materialet kan vi inte finna något samband mellan att högre utbildning skulle underlätta eller påverka valet av hemtjänstutförare. Snarare verkar gruppen som har utbildning på gymnasienivå eller motsvarande vara de som har svårast att välja utförare medan de som gått i grundskola har lättast att välja.

**TABELL 5.3** Procentuell fördelning över om valet av hemtjänst anses lätt eller svårt mellan olika utbildningsnivåer

Utbildningsnivå	Varken			Vet ej
	Lätt	eller	Svårt	
Grundskola, folkskola, fackskola eller liknande	59%	6%	8%	17%
Gymnasieskola, folkhögskola eller realskola	44%	11%	15%	19%
Universitets eller högskoleutbildning	53%	8%	7%	17%

Hälsotillståndet påverkar dock i viss grad om valet anses lätt eller svårt. Av de som ansåg att de hade ett bra eller mycket bra hälsotillstånd tyckte 62 % - 61 % att valet var lätt att göra



medan de som hade ett mycket dåligt hälsotillstånd ansåg att valet var betydligt svårare. 23 % av de med sämst hälsotillstånd ansåg att valet var svårt.

**TABELL 5.4** Procentuell fördelning över om valet av hemtjänst anses lätt eller svårt utifrån upplevt hälsotillstånd

Hälsotillstånd	Varken			Vet ej
	Lätt	eller	Svårt	
Mycket bra	61%	8%	8%	15%
Bra	62%	5%	10%	18%
Någorlunda	48%	11%	12%	21%
Dåligt	56%	8%	6%	20%
Mycket dåligt	36%	9%	23%	18%

Jag har tidigare presenterat att många beslutar om vilket hemtjänst utförare de vill ha genom rekommendationer från vänner och bekanta. En kvinna svarade på frågan om det var lätt att välja att ”Ja det var det, i och med att jag fick tips och det har jag inte ångrat hon är så rar och trevlig”. På vilket sätt man får information om de olika utförarna kan således påverka hur man väljer och många personer i studien berättar att de fått information på sjukhus. Ibland har kommunens handläggare besökt sjukhuset men oftast har man fått en broschyr eller liknande att ta del av. Som vi kan se i tabell 5.5 så har de allra flesta fått information just via broschyrer och denna kategori är även den som har haft svårast att utföra valet. De som fick information av släkt vänner eller bekanta var tillsammans med de som fick information på annat sätt de som hade lättast att utföra valet. Endast tre personer hade fått information via internet. En av de kvinnliga intervjupersonerna från Helsingborg beskriver situationen och säger att ”det är ju alltid svårt att välja sånt där, man är ju inte hemma i det”. Valet anses av denna kvinna som svårt då det var en helt ny situation för henne som hon inte befunnit sig i tidigare. Hon hade fått information via broschyrer och konstaterade att det var svårt att avgöra valet utifrån den skriftliga informationen då den var omfattande och presenterade ”ungefär detsamma” och hon hade istället gjort sitt val utifrån rekommendationer från vänner och bekanta.

**TABELL 5.5** Fördelning över hur man fått information och om valet upplevdes lätt eller svårt

	Antal personer	%	Varken			
			Lätt	eller	Svårt	Vet ej
Totalt	261		52,1	8,8	10,7	19,2
Internet och webb	3	1,1	66,6	33,3		
Broschyror	76	29,1	61,9	7,9	23,7	6,6
Träffa utförare	13	5	15,4	15,4	15,4	46,2
Kommunens handläggare	67	25,7	56,7	13,4	16,4	11,9
Släkt, vänner och bekanta	36	13,8	63,8	5,6	11,1	16,7
Fick ingen information	52	19,9	26,9	3,8	1,9	40,4
Annat sätt	42	16,1	66,6	11,9	4,8	14,3

Som vi kan se så har majoriteten av respondenterna fått information via broschyrer. 25 % har fått information via kommunens handläggare medan nästan 20 % anger att de inte fått någon information alls om de olika utförarna. Då samtliga respondenter fått svara på denna fråga kan det sistnämnda resultatet bero på att även den grupp som inte själva valt utförare svarat på frågan.

### Att byta

Ca 11 % av respondenterna har vid något tillfälle bytt hemtjänst och av dessa angav ca 17 % att anledningen till bytet var att man ogillade personalen, 13 % angav att det var på grund av brister i kvaliteten i omsorgen. 39 % av de som bytt utförare anger dock angett andra skäl och de antecknade svaren hänvisar mest till problem med personal så som att de inte kom i tid. Andra anledningar som nämns är att verksamheten sålts ut, man ville prova något nytt, någon hade också bytt för att man ville återgå till att ha kommunen som utförare. Endast en person av intervjupersonerna hade bytt utförare och berättade att de bytt av den anledningen att det tidigare företaget ”helt enkelt inte kom på morgonen”. Hon hade då ringt ett företag som blivit omskrivna i en lokal tidning för att de vunnit ett kvalitetspris. Det som avgjorde att hon valde just detta företag var att de utöver att de vunnit kvalitetspriset i kommunen försäkrade att ”kunden får den tid som kunden har fått av biståndshandläggaren och att man skulle få samma personal som kom hem till en”. De allra flesta i studien har dock inte bytt hemtjänstutförare men några ser det som en möjlig utväg om det inte skulle fungera med den utförare som de har idag, som en man uttrycker ”vi kunde ju alltid byta om det hade blivit gale”. Byte av utförare kopplas dock återkommande till att byta vilken person det är som kommer. En av intervjupersonerna svarade just i linje med detta genom att svara ”Skulle man inte trivts ihop med den som är här och arbetar då hade man ju fått försöka byta”.

Möjligheten att byta utförare ses av många av personerna i studien som något positivt men min tolkning av intervjuerna är att det ofta handlar om att just byta vilken person det som

kommer. 55 % är nöjda eller mycket nöjda med valfrihetssystemet i valet av hemtjänst medan 25% inte har någon uppfattning om det. En av intervjupersonerna svarade att det var bra att man kunde välja utförare ”för att alla passar inte på alla ställen. Ju längre norr man bor desto finare är det och det är ju inte alla som passar att jobba där, utan att mena något dumt”. Som vi kan se så kopplar personen frågan till att kunna välja vilket hemtjänstbiträda som kommer och menar att viss personal passar bättre eller sämre i olika områden.

En annan intervjuperson svarar att

Ja det är väl kanske bra att folk kan välja, jag vet inte riktigt, du vet det är ju så att när man blir beroende av hjälp så är man ju bara intresserad att det utförs som man vill och sen vem (vilken utförare förf.anm.) som gör det kvittar ju. Det är kostnader och vem som utför det, sen systemet det bryr man sig ju inte om.

Citatet visar att det viktiga för intervjupersonen är att få den hjälp som behövs och att hjälpen utförs på ett tillfredsställande sätt. Valfrihetssystemet i sig är inget som intervjupersonen lägger någon vikt vid. Kostnaden och vilken personal som kommer är det viktiga. Även i nedanstående citat kan vi se att det den äldre relaterar till ofta vem det är som kommer och ska hjälpa dem. Citatet är svaret på frågan *på det hela taget hur nöjd är du med systemet för val av hemtjänst i din kommun?*

Men vem vet jag, hur vet jag hur de är, man kan ju inte släppa in vem som helst, det vill man ju inte. Man vill ju inte att det ska komma nya varje gång det blir ju jobbigt, man vill veta vem det är. En och en halv timme räcker inte till så mycket och kommer det då någon som inte vet vart grejerna är så blir det jobbigt

Systemet för val av hemtjänstutförare innebär att man som enskild person ska göra ett val men som ovanstående citat uttrycker så är det svårt att välja för man vet inte vad man får. Det viktiga är inte vilket företag eller organisation som utför tjänsten utan vilken person det är och att det är kontinuitet i vem som kommer.

Steget innan ett byte av utförare kan tänkas vara att försöka förändra det som anses dåligt eller negativt. 49 % av de intervjuade anger att de haft synpunkter på sin hemtjänst och 39% har också framfört sina synpunkter. En av intervjupersonerna berättar att ”Jag har en som jag tycker så mycket om som är lite speciell och hon försvann ett tag och då tror jag att jag protesterade för jag längtade efter henne och då kom hon igen i alla fall”. Även här kan vi se en koppling till att det personliga i förhållandet mellan personal och den äldre är mycket viktigt.

## Att göra sin röst hörd

Fråga 12 i enkäten handlar om hur nöjda intervjupersonerna är med sin hemtjänst. Om man är nöjd med det man har är det inte troligt att man väljer att byta. Som vi kan se i resultatet i föregående avsnitt så är det endast ett fåtal som har bytt hemtjänst någon gång. Många i studien är istället mycket nöjda med sin hemtjänst och den hjälp de får som tabell 5.6 visar.

**TABELL 5.6** Fördelning över hur nöjda respondenterna är med olika delar i hemtjänsten

	Mycket nöjd	Ganska nöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska missnöjd	Mycket missnöjd
Personalens bemötande	63%	22%	10%	1%	0%
Personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål	55%	19%	10%	2%	0%
Hur väl de utför sina arbetsuppgifter	57%	20%	10%	4%	2%

Det är i stor utsträckning som graden av nöjdhet kan härröras till det enskilda hemtjänstbiträdet. Bemötande, om de kommer i tid och om det är samma person som kommer verkar vara avgörande för de äldre i studien. ”Jag tycker de är alla tiders, jag kunde inte ha det bättre vet du” uttrycker en av intervjupersonerna och svarar också på frågan om hur nöjd hon är med hur hon kan påverka innehållet i hjälpen hon får ”Ja det är jag mycket nöjd med, om jag vill be dem gå ut med mig så gör de det och vill jag att de ska gå och handla så gör de det”. Intervjun genomfördes med en kvinna i Helsingborg men tyvärr framgår det inte i vilken omfattning hon får hjälp. I Helsingborg får personer som ansökt om hemtjänst själva välja vad som ska utföras, när och hur hjälpen ska genomföras förutsatt att de inte ansökt om mer än åtta timmar. Är hjälpbehovet större än dessa åtta timmar förlorar man den möjligheten att påverka vad, när och hur hjälpen ska utföras.

En annan av intervjupersonerna berättar att hon inte har haft några synpunkter och hänvisar sin nöjdhet till att det är samma personal som kommer varje gång ”det måste jag säga att det har gått väldigt bra alltså och det har aldrig bytts ut för en utav dem har alltid varit med.” Generellt sätt så uttrycker sju av de åtta intervjupersonerna att de är nöjda vilket på ett ungefär stämmer överens med frekvensen hos respondenterna. Få har angett att de har haft synpunkter och som en av dem uttryckte ”Jag har inget att klaga på jag fick det jag ville och det var inga stora saker va det var ju mest att de diskade och lagade lite frukost och sen bäddade min säng och hjälpte mig att duscha och lägga upp håret....jag är nöjd, de är jätte trevliga”. Hon beskriver vidare sin situation som problemfri vad det gällde hemtjänsten och berättade återkommande under intervjun att hon inte hade stått under något större beroende förhållande

till hemtjänsten under den korta tid hon hade haft hjälp hemma, ”jag behöver ju inte så förskräckligt mycket hjälp, det var ju mest i början efter operation”. En annan av intervjupersonerna berättar en liknande historia, att valet var problemfritt och att de är nöjda men den hjälp som de får ”det har fungerat väldigt bra, de kommer när de ska och det är trevliga människor, inga problem, men som sagt det är en väldigt enkel tjänst, vi har ju städhjälp helt enkelt.”

Trots att majoriteten av de intervjuade svarat att de är nöjda men den hjälp de får framkommer det dock nyanser av detta i de transkriberade intervjuerna. En man berättade i förbifarten att ”man vet aldrig vem som kommer va. Så det kan variera, somliga är naturligtvis bättre än andra precis som i alla yrken.” Trots detta uttryckte han att han var mycket nöjd med hemtjänsten och den hjälp som han och hans fru fick. På frågan om hur trygga de kände sig med sin hemtjänst svarade han att de ”faktiskt var väldigt trygga, det är odramatiskt eftersom vi brukar vara hemma någon av oss samtidigt, vi släpper dem inte hemma ensamma.”.

En anhörig som svarade i sin makes ställe uttrycker att hon är mycket missnöjd med sin hemtjänst. De är helt beroende av att personalen ska komma i tid för att hennes make överhuvudtaget ska hinna komma till sin dagverksamhet. Vilket har visat sig mycket svårt för personalen att möta. Hon uttrycker en stor frustration och besvikelse över att inte kunna få den hjälp som de behöver och över systemet i stort då hon har provat olika utförare men att problemen kvarstår. Hon berättar att informationen hon fått innan valet inte stämmer överens med hur det sedan blivit i praktiken

det kan jag säga att det är nog väldigt sällan att kunden kan få det som utlovats då och går igenom när man startar upp det, för då fyller man ju i alla tider och så där och blir lovad personal men sen slutar personalen och ... det blir inte.. för jag var ganska förtvivlad här nu så att jag tänkte att om det blir så här att de inte har tillgång till personal och att de inte kan hålla den här tiden på morgonen när R ska på dagvården då tänkte jag nu slutar jag och bråka med dom längre utan nu tar jag hand om R själv alltså ...//...så jag känner att jag börjar också på att inte klara av det snart med att behöva att vara med så mycket och påtala hela tiden dåra med medicinerna och så att  
- Du skulle vilja att det kom någon annan istället som kunde ta det ansvaret?  
-Ja kunde ta ansvaret och så har de gjort så här att de skickar en helt ny person som aldrig har varit här och träffat R. Kommer helt ny och står här och inte vet någonting och inte hittar hit heller och ingen som följer med, ingen som kan R eller någonting. Och jag hade upp till 20 personer första tiden som kom bara ensamma och visste ingenting

I många av intervjuerna framkommer det att det är stor personalomsättning i hemtjänstföretagen, att det är många olika personer som kommer vilket leder till en otrygghet. Som ovan presenterats så är även det en av anledningarna till att man valt den utförare man valt, löftet att det ska vara samma personer som kommer. En intervjuperson hade valt ett litet företag av just av den anledningen, för då vet man vem som kommer. En annan av

intervjupersonerna som känner sig mycket trygg med sin hemtjänst berättar att en av anledningarna till detta är att det är samma personal som kommer. Det är två personer som kommer regelbundet och skulle en utav dem ha semester eller råkat blivit sjuk så har den andra med sig en vikarie vid besöken och hon upplever därför att det har gått väldigt bra och hon beskriver vidare att hon litar på dem och att hon är mycket nöjd.

Som presenteras i tabell 5.6 så är de flesta respondenterna i studien mycket nöjda eller nöjda med den hjälp som de får. Många har också en stor förståelse för hemtjänstpersonalens situation och hänvisar till detta kring frågorna om de är nöjda eller om de har haft synpunkter på sin hemtjänst. En av intervjupersonerna svarar exempelvis att ”ja det får jag va nöjd med. Jag kan inte klaga på henne för hon är trevlig och hon är här en och en halv timme och man ju inte begära allting. Men det skulle vara bra om man vissa dagar kunde göra något annat, till exempel spisen.” En annan av intervjupersonerna berättade under intervjun att ”jo jag är väll nöjd, de gör vad de ska” och fortsätter:

Jag har ett par av de här tjejerna eller tanterna som kommer som jag tycker är bra sen har jag ju nån sån där...paus... det är klart att de jobbar tidigt och börjar tidigt... nån som sitter och gäspar och inte håller för munnen, det tycker jag liksom ...när de ska va här så kort stund att de sitter och gäspar och inte kan hålla för munnen när de sitter mitt framför mig, det känns lite... Men det kan man ju inte mer än säga till om men det tycker jag är brist på bildning, för det tycker jag även om man är trött håller man väl för munnen. Men det är klart har vart uppe klockan 6-7 på morgonen och de kommer till mig klockan 12-13 å lite trötta det kan jag ju ha förståelse för.

Hon berättar sedan att hon inte har haft några synpunkter på sin hemtjänst. Trots att bemötandet från personalen som sitter gäspar inte är så som hon skulle önska så har hon ändå en förståelse för personalens situation och väljer att inte ta upp det som en synpunkt. Hon berättar vidare att hon generellt sett är nöjd med den hjälp som hon får och att det även är en trygghet för hennes barn. ”I stort sätt är jag nöjd, jag är glad att någon bryr sig och framför allt mina barn för de tycker det känns olustigt när jag är borta.”

### **Sammanfattning**

I resultatet har det framkommit att de flesta av respondenterna själva har gjort valet av vilken hemtjänstutförare som ska utföra deras beviljade insatser. Nästan 22 % anger dock att de inte valt och 11 % att det enbart fanns ett alternativ att välja. Många anser att valet av hemtjänst är lätt, svårast har de vars hälsotillstånd är mycket dåligt. Hur man har fått information påverkar upplevelsen om valet är lätt eller svårt. Lättast att välja hade de som fick information av släkt och vänner.

Det har i det insamlade materialet blivit tydligt att väldigt många av de som intervjuats är mycket nöjda med sin hemtjänst. Endast 11 % anger att de någon gång har bytt utförare. Den

personliga relationen till hemtjänstpersonalen är mycket viktig och på frågor som har handlat om valfrihetssystemet eller om hemtjänstföretag har många svarat utifrån det enskilda hemtjänstbiträdet.

## ANALYS

### Inledning

Syftet med denna studie var att undersöka äldre personers erfarenheter av att välja hemtjänst. Frågor som har tagits upp är hur man gör sitt val, vad som påverkar hur man hur man väljer, om valet anses vara lätt och om man generellt är nöjd med det valfrihetssystem som finns.

Analyskapitlet är precis som resultatkapitlet, indelat i tre delar. Först diskuteras valsituationen, hur valet går till, vad som påverkar valet och hur valet upplevs. Sedan diskuteras möjligheten att byta hemtjänstutförare, varför man väljer att byta och varför man väljer att inte byta hemtjänstutförare. I sista avsnittet kommer möjligheten att göra sin röst hörd att diskuteras. Analysen utgår från de teoretiska begrepp som Hirschman, Kahneman och Tversky använder sig av och som beskrevs i uppsatsens teoriavsnitt samt med hjälp av den tidigare forskning som presenterats. De teoretiska begrepp som analysen bygger på är

- Inramning/utvärdering
- Vinst/förlust
- Exit
- Voice
- Loyalty

Analys kapitlet avslutas sedan med en diskussion utifrån uppsatsens resultat och analys med koppling till valfrihetssystemet och dess bakgrund. Tankar kring fortsatt forskning inom ämnet får sedan avsluta uppsatsen.

### Att välja

I resultatet presenteras att den största andelen äldre med hemtjänst själva har valt vilken hemtjänstutförare de vill ha och att det finns ett antal olika anledningar till varför man valt som man har gjort. Kahneman och Tversky presenterar att en valsituation innehåller två olika faser, inramning och utvärdering. Inramningen innebär att den äldre sammanfattar sin situation och funderar över möjliga vägar att lösa den. Utvärderings fasen innebär att man utvärderar de möjliga lösningarnas fördelar och nackdelar. Både Hjalmarssons utvärderingar av valfrihetssystemet inom äldreomsorgen (2006) och denna uppsats visar på att många av de äldre som behöver hemtjänst behöver det på grund av en skada, olycka eller sjukdom. Många gånger kan hemtjänst vara en förutsättning för att kunna komma hem från sjukhus eller för att



klara sin vardag hemma. ”Klart att man vill vara hemma” som en av intervjupersonerna uttryckte och därav blev hjälp i hemmet ett måste.

I Hjalmarssons utvärderingar kom ungefär hälften av intervjupersonerna i kontakt med hemtjänsten efter en sjukhusvistelse. Många beskrev situationen som kaotisk och brådskande på grund av de inte kunde komma hem om hjälpen inte fanns tillhands. Valet av hemtjänstutförare uppstår i de flesta fall därför i en stressad eller pressad situation. Prospekt teorin hävdar att man i utsatta situationer inte gör rationella val utifrån sina normer, värderingar och förväntningar. Teorin hävdar att man utöver sina normer, värderingar och förväntningar gör valet utifrån om de olika alternativen som utvärderas upplevs vara en vinst eller en förlust.

Omständigheterna för dessa val kanske snarare innebär att inramning- och utvärderingsfaserna snarare innebär inramning av problemet att behöva hjälp, än valet mellan de olika hemtjänstutförarna. Att alternativen som ska analyseras och utvärderas snarare handlar om att få hjälp för att kunna vara hemma eller att inte få hjälp. Att få vara hemma ses som en vinst och att inte vara hemma som en förlust. Att inte få hjälp från det offentliga och därav inte klara sin vardag kan innebära att de inte längre kan bo hemma eller att de tvingas ta hjälp av sina anhöriga. Möller (1996) beskriver att de allra flesta äldre föredrar att få hjälp genom offentliga verksamheter än att behöva ta emot hjälp av sina anhöriga. Man vill inte ligga sina anhöriga till last och inte heller bli beroende av dem och föredrar därför att få hjälp via offentlig hemtjänst. Inramnings- och utvärderingsfasen skulle därav vara kännetecknade av ett tvång att välja mellan de olika utförarna för att det värderas som en förlust och så pass negativt att behöva ta hjälp av anhöriga. Om valet dessutom är en förutsättning för att få lämna ett sjukhus så innebär det också ett val som måste göras under tidsbrist. Att valsituationen kännetecknas av tidsbrist kanske kan förklara varför man väljer en i högen eller låter slumpen avgöra snarare än att gå igenom samtliga alternativa utförares information och därefter göra sitt val. Det viktiga är att få hjälp och att inte bli beroende av sina anhöriga. Sen om det är kommunen, Carema eller Attendo etc. som utför omsorgen är i vissa fall mindre viktigt. Detta skulle även kunna vara en möjlig förklaringsmodell till varför så många anser att valet av hemtjänstutförare är lätt. Att låta slumpen avgöra eller att ta en i högen är inte speciellt svårt men kanske rationellt utifrån de premisser som valet görs.

Att inte vilja ligga till last tas också upp i Gunnarssons (2009) artikel om äldre personers reflektioner om att behöva hjälp. Hon kommer i artikeln fram till att de äldre vill klara sig själva så långt som möjligt och inte behöva ta hjälp av någon annan, men framför allt inte behöva ta hjälp av sina anhöriga. Att inte vilja ligga till last är enligt Möllers och Gunnarssons

studier en norm och värdering hos de äldre. Man vill klara sig och sin vardag själv och framför allt inte behöva ta hjälp av sina anhöriga. Denna norm och värdering påverkar valsituationen och dess inramnings- och utvärderings fas enligt Tetley, Grant och Davies resonemang. De resonerar just kring att de äldres beslutsprocesser påverkas av normer och värderingar. Att inte ligga sina anhöriga till last påverkar därför valet och valsituationen.

Även andra normer och värderingar utöver att inte vilja ligga till last påverkar valet av hemtjänst. Vissa respondenter har redovisat ett starkt ställningstagande mot privata aktörer generellt och vissa har givit uttryck till att vinstintresse inom äldreomsorgen är negativt. Någon har också valt hemtjänst utifrån vilka arbetsförhållanden de anställda har. Min tolkning av detta är att då finns en grundläggande värdering i hur man anser att anställningsförhållanden ska se ut och värderar detta högre än andra normer, värderingar och önsknings. Normer och värderingar är subjektiva och skiljer sig mellan olika människor och valet av hemtjänstutförare avgörs av vilken värdering eller önskan som väger tyngst för individen. För många är det trygghet som är den avgörande faktorn i valet. I vissa fall upplevs kommunen som det trygga alternativet och i vissa fall är tryggheten i att avgöra valet utifrån rekommendationer det som väger tyngst.

Många i studien anger att det är just rekommendationer som avgjort vilken utförare de valt och en av intervjupersonerna berättar att hon egentligen inte ens tittat på papperna från de andra utförarna utan helt och hållet valt utifrån det tips hon fått av grannen. Genom att gå på rekommendationer och tips är det inte tvunget att gå igenom det ofta omfattande materialet om de olika hemtjänstutförarna. I Nacka som har hela 46 olika alternativ krävs det en hel del tid och engagemang för att gå igenom materialet. Kanske kan det ses som en vinst att inte behöva lägga ner tid på att själv undersöka och läsa om de olika alternativen. Genom att läsa om de olika utförarna är det troligt att man skulle kunna hitta en utförare som mer passar ens egna subjektiva värderingar och önskemål. Men det är också en chansning, det går inte att veta om det verkligen blir så bra som man hoppas och risken finns att förlora ännu mer. Att istället välja ett alternativ där man vet vad man får genom tips och rekommendationer är ett mindre riskfyllt alternativ. Enligt prospektteorin är det just beroende på om olika alternativ upplevs som vinst eller förlust som avgör hur vi gör våra val. Förluster värderas mer negativt än vad en vinst värderas positivt vilket kan göra att många väljer hemtjänstutförare med hjälp av rekommendationer. Att rekommendationer är viktiga i valet av hemtjänst styrks också av de utvärderingar som Hjalmarsson har gjort. Där framkommer precis som i denna uppsats att många anser att det inte är speciellt stor skillnad mellan vad de olika utförarna erbjuder. Materialet om utförarna är omfattande och många av Hjalmarssons intervjupersoner orkade

inte ta sig igenom all det skriftliga materialet och ansåg att det var svårt att veta vad man fick, vilket även tagits upp i denna uppsats. Att material är omfattande kan i sig vara hämmande, som Tetley, Grant och Davies presenterar. En av deras intervjupersoner berättade att hon helt valde bort att ansöka om hjälp när hon fick se alla de papper som skulle gås igenom och fyllas i. Att skillnaderna dessutom är så små mellan de olika alternativa utförarna och vad de erbjuder gör det svårt att analysera och utvärdera vad resultatet skulle bli om man valde just dem.

Trots att den största andelen av respondenterna själva har gjort valet av hemtjänstutförare så berättar hela 22 % av respondenterna att de inte valt, och 11 % att det endast fanns ett alternativ att välja. Uppsatsen och enkäten som användes vid materialinsamlandet lämnar tyvärr ett litet utrymme för personer som av olika anledningar inte valt, oavsett om det handlat om att de inte ville välja eller om de inte kunde välja. För många är valet av utförare inte det primära vilket även Hjalmarsson diskuterar.

Valet av hemtjänstutförare ses av den största andelen respondenter i uppsatsen som lätt eller mycket lätt att göra och 20% har ingen uppfattning om det är lätt eller svårt. Detta resultat går mot Hjalmarssons utvärdering där de flesta anser att valet är svårt. En möjlig förklaring till detta är att det är ett antal år sedan utvärderingarna gjordes och att valfrihetssystemet nu är mer utbrett och etablerat i kommunerna. Valfriheten i samhället har generellt ökat i omfattning, allt fler kommuner går in i lagen om valfrihet och valfrihet blir ett allt mer välkänt begrepp. Citatet ”vi kunde ju alltid byta om det blev fel” är ett tecken på att personen är insatt i hur systemet fungerar och inte har några problem att använda sig av exit funktionen om en utförare inte upplevs som ultimata.

En annan förklaring till att uppfattningen om valet är lätt eller svårt är att majoriteten av Hjalmarssons intervjupersoner hade ett nedsatt allmäntillstånd. I resultatet av uppsatsen kan vi se att hälsotillståndet påverkar upplevelsen om valet är lätt eller svårt. Gruppen som ansåg sig ha ett mycket dåligt hälsotillstånd var den grupp som hade svårast att utföra valet. Ett nedsatt allmäntillstånd gör det svårare att ta del av information vilket gör att det blir svårare att rama in, analysera och utvärdera de olika alternativen. En hypotes är att de som hade mycket dåligt hälsotillstånd men fortfarande ansåg att valet var lätt inte själva har valt utan ingår i den kategori som låtit biståndsbedömaren välja.

Ett nedsatt allmäntillstånd som gör att valet inte är det primära, eller att valet skett i en kaotisk situation är en möjlig förklaring till varför så pass många inte minns valet. En annan att man helt enkelt inte har valt.

## **Att byta**

När man funderar på att byta hemtjänstutförare kan det tänkas att det finns mer tid för inramnings- och utvärderingsfaserna. Den intervjuperson som bytt utförare hade vid ett tillfälle sett en artikel i en tidning, sparat den och när den utförare som hon hade sedan innan krånglade allt för mycket och problemen blev alltför stora så tog hon sig ändå tid att ringa upp den eventuellt nya utföraren och diskutera hennes önskningar och behov. Först när hon säkerställt att det hon bytte till skulle var ett bättre alternativt så avslutade hon den första kontakten. Även om premisserna för ett omval ser annorlunda ut än vad de gör i den ursprungliga valsituationen kan jag dock tänka mig att det är en känslomässigt tung process att ta sig igenom på grund av de personliga relationerna och lojaliteten som skapats mellan den äldre och hemtjänstbiträdena.

Personerna i studien väljer sällan att använda sig av exit funktionen och byta utförare, endast 11% har någon gång bytt utförare. Så varför väljer så få att byta utförare? En förklaring är just den som Kahneman och Tversky erbjuder, att människor värderar positiva och negativa värden olika. Att det är mer negativt att förlora något än vad det är positivt att vinna. Även om en hemtjänstutförare inte fungerar ultimat så vet man ändå vad man har och därav också vad man kan gå miste om. Det går inte heller att med säkerhet veta vad man får om man byter. Rädslan att mista något som kanske inte är ultimat men som ändå fungerar är större än önskan om att byta till någonting som kanske kan vara bättre.

Vi kan i resultatet se att man främst väljer att använda sig exitfunktionen när voicefunktionen inte fungerat. Om man vid flera tillfällen påtalat samma sak och ingen förändring sker så väljer man så småningom att byta. Även om det är en låg andel som verkligen har bytt hemtjänst så ses möjligheten att byta som positivt och som ett sätt att förändra sin situation om det skulle behövas. ”Vi kunde ju alltid byta om det hade blivit galet” och ”skulle man inte trivts ihop med den som är här och arbetar så hade man ju fått försöka byta” är kommentarer som är framplockade ur det transkriberade materialet som styrker att exit funktionen ses som en möjlighet att kunna förändra en situation som inte är tillfredställande. Många av de intervjuade tycker att valfrihetssystemet är bra och att det är positivt att man har möjlighet att välja. Vissa för att man kan välja utifrån sina egna normer och värderingar och andra kopplar det till det enskilda hemtjänstbiträdet och menar att ”alla passar inte på alla ställen”.

Den personliga relationen kan vara en av förklaringarna till varför man väljer att inte byta hemtjänstutförare. Flera av personerna som intervjuats stannar kvar hos en utförare trots att hjälpen inte uppfyller deras värderingar med hänvisning att man förstår om att de inte kan

göra allt, eller man förstår att de är trötta. Man har också en lojalitet till det enskilda biträdet, ”hon gör så gott hon kan”, ”man kan inte göra hur mycket som helst på en timme”, ”hon är bra men hon pratar väldigt mycket” är kommentarer som registrerats från respondenterna och som kan kopplas till Hirschmans loyalty begrepp. Det finns inget faktiskt beroendeförhållande mellan den äldre och hemtjänstföretaget utan den äldre skulle när som helst kunna byta men väljer ändå att stanna kvar. Lojalitet håller enligt Hirschman ned användandet av exitfunktionen och ska enligt hans teori främja voice funktionen men då den äldre ändå står i ett visst beroendeförhållande till hemtjänsten, man är beroende av att få hjälp för att klara sin vardag, kan enligt Agevall och Olofsson kan innebära att kostnaderna för exit och voice upplevs för stora för att de ska vara möjliga.

En annan förklaring till att så få väljer att byta är den stora andelen av nöjdhet som presenteras i resultatet. 63 % är mycket nöjda med personalens bemötande och 22% är berättar att de är ganska nöjda vilket leder till att hela 85% är nöjda med personalens bemötande. 74% är nöjda med hur personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål och 77% är nöjda med hur väl de utför sina arbetsuppgifter. En avgörande faktor till om man använder sin voice eller exit kanal är om det överhuvudtaget finns något incitament för att göra det. Är man då så pass nöjd som respondenterna angett i studien så finns det ingen anledning till att byta utförare. Möller diskuterar just detta fenomen, att äldre i så stor utsträckning är nöjda med den hjälp som de får genom den offentliga äldreomsorgen och menar att äldre har en grundläggande känsla av tacksamhet. En tacksamhet att inte behöva betunga sina närstående, att få behålla sin autonomi och självständighet. Genom hjälpen de får så har de möjlighet att bo kvar hemma vilket många värderar mycket högt.

I resultatet presenteras att en väldigt liten andel av respondenterna någon gång bytt hemtjänstutförare. Att så få väljer att byta kan bero på att man är så pass nöjd med det man har och att det därför inte finns någon anledning till att byta. Det kan också bero på det personliga förhållandet mellan den äldre och hemtjänstbiträdet och den lojalitet som uppstår där emellan. En tredje förklaring är att man helt enkelt är rädd för att chansa, man vet vad man har men man vet inte vad man får.

### **Att göra sin röst hörd**

Som vi kan se i resultatet så är det endast 11 % som någon gång bytt hemtjänstutförare vilket bland annat kan härröras till att de äldre helt enkelt är nöjda med den hjälp som de får. Det statistiska materialet visar att den största andelen respondenter är väldigt nöjda med sin hemtjänst men i de inspelade intervjuerna framträder en annan bild. En bild med personal som

inte kommer i tid, att det kan vara mer än 20 olika personer som kommer utan introduktion av kollega, man vill inte lämna dem inte ensamma i sitt hem. Personal som är väldigt trötta när de kommer och som har ont om tid innan de ska vidare till nästa person. Upp till 49 % av respondenterna har i olika utsträckning haft synpunkter på sin hemtjänst, trots att majoriteten anser sig vara så väldigt nöjda med sin hemtjänst. De som valt att framföra sina åsikter och använda voicefunktionen gör ofta det kring frågor om personal. Att personalen inte kommer i tid och att det är kontinuitet i vem som kommer. En av intervjupersonerna berättar att hon protesterade när det hemtjänstbiträde som hon tyckte om inte längre kom. Hon var missnöjd med den situation som var och använde sin voicefunktion för att förändra den.

För att använda voicefunktionen måste det finnas ett behov av det, och resultatet av att framföra sina åsikter måste värderas högre än den eventuella förlusten. I Helsingborg presenteras att om en person ansöker om hjälp och blir beviljad högst åtta timmar har man själv möjlighet att påverka vad man vill ha hjälp med, när och hur. Skulle det dock finnas ett större behov av hjälp än åtta timmar förlorar man den möjligheten. Det framgår inte i vilken omfattning respondenterna får hjälp av hemtjänsten men det är troligt att en andel av de som är mycket nöjda med hur de kan påverka sin hemtjänst ingår i just denna kategori. Att informationen läggs fram på det sättet kan också påverka i vilken omfattning man väljer att söka hjälp. Att när situationen ska sammanfattas och utvärderas värderas möjligheten själv kunna välja vad hjälpen ska innebära högre än möjligheten att få mer hjälp. Detta kan vi förstå genom att koppla det till Kahneman och Tverskys resonemang. Att mista möjligheten att själv påverka hjälpen ses som en förlust och värderas mer negativt än vad att få mer hjälp värderas positivt.

I uppsatsen är det mycket framstående att många av respondenterna är nöjda eller mycket nöjda. ”Jo det är så bra så” ”de är så duktiga flickorna” ”jag har inget alls att klaga på” är vanliga uttryck under intervjuerna. Detta stämmer överens med Möllers resultat att många äldre personer har en grundläggande känsla av tacksamhet som diskuterats ovan. Han fortsätter sitt resonemang med att de äldre undviker att klaga eller lyfta fram sina synpunkter då det kan tolkas som otacksamhet vilket inte överensstämmer med den tacksamhetsnorm som han hävdar kännetecknar de äldre generationerna. I uppsatsen har det framkommit att ca hälften av respondenterna haft synpunkter på sin hemtjänst men att 39 % har valt att framföra dem. Det finns således en grupp som väljer att vara tysta och inte föra fram sina åsikter. Möller hävdar att den personliga relationen till hemtjänstpersonalen främjar användandet av voicefunktionen över exitfunktionen, vilket stämmer överens med Hirschmans resonemang att lojaliteten som regel håller användandet av exit nere och istället aktiverar voicefunktionen.

Agevall och Olofsson drar den tesen ännu längre och menar att det personliga förhållandet och det beroendeförhållande som de äldre har till personalen för att klara sin vardag, gör att de äldre undviker att lämna synpunkter eller klagomål. Att lämna klagomål skulle innebära en risk för att relationen försämras och att den enskilde därav skulle bli sämre behandlad.

Vinningen med att framföra sina åsikter eller klagomål väger inte upp risken för att relationen försämras vilket stämmer överens med Kahneman och Tverskys resonemang om upplevelser av vinst och förlust. Så även om en stor andel har haft synpunkter så är det inte alla av dem som har använt voicefunktionen och framfört dem.

## **DISKUSSION**

Systemet för val av hemtjänst bygger på att de äldre genom sina val ska styra fördelningen mellan de olika utförarna på marknaden. Utförarna ska genom att hålla en hög kvalitet konkurrera med varandra och konkurrensen på marknaden är tänkt att den ska leda till att de företag som har en låg kvalitet skulle försvinna. För att systemet ska vara verksamt krävs det att de äldre verkligen gör autonoma val överensstämmande med deras önskingar och förhoppningar. Som vi kan se så sker ofta valet på andra premisser, att slumpen avgör, man chansar, man tar en i högen eller att man helt enkelt inte väljer, omkullkastar hela idén med att valfrihetssystemet ska förbättra kvaliteten inom äldreomsorgen

Tanken är också att de äldre ska använda sig av exit funktionen när en leverantör inte fungerar optimalt och på så sätt ska det som inte efterfrågas inte heller produceras. Som vi kan se av resultatet och analysen är det dock väldigt sällan som exit funktionen verkligen används. Anspråksnivåerna hos de äldre verkar vara relativt låga, de vill inte heller verka otacksamma genom att lägga fram synpunkter eller klagomål. Tacksamhet är norm och de allra flesta anger att de är väldigt nöjda med den hjälp de får. Genom att de är nöjda med hjälpen finns inget incitament till att varken byta utförare eller till att lägga fram klagomål.

I uppsatsen har det också blivit mycket tydligt att den personliga relationen till personalen som kommer är mycket viktig. Lojaliteten till personalen kan också vara en anledning till att man väljer att inte byta hemtjänstutförare trots att den som används inte är ultimata. Det kan också vara rädsla att förlora någon som gör att man väljer att inte byta, man vet vad man har men inte vad man får. Trots att en så stor andel anser sig nöjda med den hjälp de får så har 39% angett att de vid något tillfälle haft synpunkter som de framfört till hemtjänsten.

Lojaliteten kan göra att de äldre hellre försöker förändra det som inte anses vara bra men den kan också göra att man väljer att vara tyst. En anledning till att de väljer att inte säga vad de

tycker kan vara att det finns en rädsla för att klagomål kan försämra den personliga relationen till hemtjänstbiträdet och att den äldre därav skulle bli sämre behandlad.

Genom att de äldre inte gör autonoma och självständiga val fallerar valfrihetssystemet inom hemtjänsten. Systemet förutsätter att den äldre är en nyttomaximerande människa som gör rationella val och som använder sina voice och exit funktioner när något inte fungerar optimalt. Genom att de inte använder sina möjligheter att byta utförare och inte heller kommentera det som inte är bra så ställs kvalitetskonkurrensen ur spel och utförare med låg kvalitet tillåts finnas kvar på marknaden. Det aktiva självständiga valet är en förutsättning för att marknadssystemet ska fungera och vara verksamt ur kvalitets synpunkt. Systemet förutsätter att man använder sina möjligheter till påverkan och till att byta utförare med då relationen mellan den äldre och hemtjänstbiträdet kännetecknas av ett beroendeförhållande sätts systemet ur spel.

Frågan är också om detta sätt att organisera sig passar socialt arbete. Blom skriver att ekonomisk effektivitet är det primära målet i en marknadsorienterad verksamhet snarare än ursprungsmålet att bistå socialt utsatta människor (2006, s.197). Äldreomsorg handlar främst om mötet mellan den äldre, som behöver hjälp, och personalen. Människan är en social varelse som inte bara strävar efter autonomi och självständighet utan som också har ett stort behov av gemenskap.

Ett annat problem för valfrihetssystemet är de äldre som inte kan eller har möjlighet till att välja. I Helsingborg har de till exempel delat upp staden i olika områden och i vissa av områdena har en viss utförare monopol vilket omkullkastar hela iden med systemet. Vissa äldre saknar också kraft att gå igenom processen att byta utförare. Beroende på omfattningen av hjälpen står de äldre i ett större eller mindre beroendeförhållande till hemtjänsten och klarar inte sina dagliga sysslor utan att få hjälpen. Det skapas en relation mellan den äldre och hemtjänstbiträdet och den äldre kan uppleva en lojalitet med personalen som kommer och *gör så gott de kan*.

Sannolikt är det de som har störst behov av vård och omsorg som har minst möjlighet att utnyttja valfriheten. Uppsatsen visar att det är gruppen med sämst hälsotillstånd som har svårast att göra sitt val och att välja bland de olika utförarna. Det är också i denna grupp som stort andel behöver hjälp. Socialstyrelsens statistik visar att i åldersgruppen 65-74 år hade 3 % hemtjänst eller bodde i särskilt boende, medan andelen bland de som fyllt 95 år och uppåt var hela 78 %.

De äldre i studien är i stor utsträckning nöjda eller mycket nöjda med sin hemtjänst och den hjälp de får. Som diskuterats så kan det bero på den minskade graden av beroende till



anhöriga, ökad grad av autonomi och möjligheten att bo kvar hemma. Även om många i denna och i andra studier idag är nöjda med sin hemtjänst är det dock tydligt att systemet i sig inte är verksamt som det är tänkt. Valen sker inte på rationella nyttomaximerande grunder. Exit och voice funktionerna används i låg utsträckning. En femtedel av de äldre har överhuvudtaget inte valt. Vi kan inte på grund av de äldres nöjdhet med att få hjälp, luta oss tillbaka och tro att valfrihetssystemet i äldreomsorgen fungerar utan problem.

### Vidare forskning

I uppsatsen har det blivit tydligt att många är väldigt nöjda med sin hemtjänst, enligt Möller är detta generationsbetingat och kopplat till den äldre generationens önskan om att inte ligga till last och att klara sig själv. Hur ser då normen ut i kommande generationer som så småningom kommer behöva hjälp av hemtjänsten. Vilka värderingar och normer är viktiga för 40- och 50-talisterna? Är valfrihetssystemet mer anpassat efter dem? Vi har i denna studie inte tagit åldersdimensionen under beaktning, vilket skulle vara intressant. Skiljer det sig i om man upplever valet lätt eller svårt beroende på ålder, eller skiljer sig nöjdheten mellan de äldsta och de yngsta som får hemtjänst?

Under intervjuerna har jag uppfattat att det finns en avgränsning mellan de som får hjälp ett par timmar i månaden med olika service insatser och de som har ett mer omfattande omsorgsbehov. För de som har städning en gång i månaden har valsituationen ofta varit oproblematiske medan för de som har ett omfattande hjälpbehov har ett betydligt starkare beroendeförhållande till hemtjänsten vilket leder till att valsituationen torde bli mycket svårare. Så vad är viktigt för denna grupp äldre, hur kan vi bygga ett system som säkerställer att de med mest omsorgsbehov får en god omsorg med hög kvalitet utifrån deras egna premisser?

Det saknas också forskning över hur valfrihetssystemet inom hemtjänsten påverkar personalens arbetsförhållanden.

## Referenser:

- Agevall, L., & Olfosson, G. (2008). *Moderna klassiker- Albert O. Hirschman-Sorti eller protest- en fråga om lojaliteter*. Lund: Arkiv förlag.
- Alvesson, M., & Skjöldberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion*. Lund: Studentlitteratur.
- Blom, B. (2006). Marknadsorientering av socialtjänsten. I Grape, O., Blom, B., & Johansson, R.(red.). *Organisation och omvärld: nyinstitutionell analys av människobehandlande organisationer*. Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder* (2 uppl.). Malmö: Liber.
- Djurfeldt, G., Larsson, R., & Stjärnhagen, O. (2010). *Statistisk verktygslåda- samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder* (2 uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Elofsson, S. (2005). Kvantitativ metod. I Larsson, S., Lilja, J., & Mannheimer, K (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s.91-128). Lund: Studentlitteratur
- Gunnarson, E. (2009). The welfare state, the individual and the need for care: older people's views. *International journal of social welfare*, 18, s.252-259.
- Hirschman, A. (1970). *Exit, Voice, and loyalty- responses to decline in firms, organisations, and states*. Cambridge: Harvard University Press.
- Hjalmarsson, I. (2006). Valfrihet och inflytande inom äldreomsorgen. I Thorslund, M., & Wånell, S., *Åldrandet och äldreomsorgen* (s. 50-74). Lund: Studentlitteratur.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1986). Rational choice and the framing of decisions, *The journal of business*, 59, (4), s.251-278.
- Konkurrensverket. (2006). *Kvalitetskonkurrens och kundval inom kommunal äldreomsorg*. Stockholm: Konkurrensverket.
- Möller, T. (1996). *Brukare och klienter i välfärdsstaten: om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg*. Stockholm: Publica.
- Sveriges Kommuner och Landsting. (2011). Från fattigvård till valfrihet-utvecklingen av vård och omsorg om äldre. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.
- Thurén, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare* (2 uppl.). Stockholm: Liber.
- Thylefors, I. (2007). *Ledarskap i humanserviceorganisationer*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Tetley, J., Grant, G., & Davies, S. (2009). Using Narratives to Understand Older People's Decision-Making Processes. *Qualitative Health Research*, 19, (9) s.1273-1283.
- Öberg, P. (2011) Livshistorieintervjuer. I G. Ahrne, & P. Svensson. *Handbok i kvalitativa metoder*. (s.58-71). Malmö: Liber.

## Internetreferenser:

- Ersta Sköndal högskola (2012). Valfrivälfärd. Hämtad juni, 12, 2012 från <http://www.esh.se/forskning/forskning-vid-institutionen-foer-socialvetenskap/forskningsprojekt/valfri-vaelfaerd.html>
- Helsingborgs kommun1(2012). Äldre. hämtad maj, 7, 2012 från <http://www.helsingborg.se/Medborgare/Omsorg-och-stod/Aldre/>
- Helsingborgs kommun2(2012). Hemtjänst. hämtad maj, 7, 2012 från <http://www.helsingborg.se/Medborgare/Omsorg-och-stod/Aldre/Hjalp-i-hemmet/Hemtjanst/>
- Nacka kommun (2012). Hemtjänst. Hämtad maj, 7, 2012 från [http://www.nacka.se/web/omsorg\\_stod/aldreomsorg/hjalp\\_i\\_hemmet/hemtjanst/Sidor/default.aspx](http://www.nacka.se/web/omsorg_stod/aldreomsorg/hjalp_i_hemmet/hemtjanst/Sidor/default.aspx)
- Nationalencyklopedin (2012). Beslutsteori. Hämtad april, 25, 2012 från <http://eshproxy.esh.se:2085/lang/beslutsteori>

SCB1 (Statistiska centralbyrån). Statistik databasen/ Befolkning/ *Folkmängden efter kommun, civilstånd, ålder och kön. År 1968-2011.*( senast uppdaterad 2012-02-20) Hämtad maj, 7, 2012, från [www.scb.se](http://www.scb.se).

SCB2 (Statistiska centralbyrån). Statistik databasen/ Befolkning/ *Befolkningens medelålder efter kommun och kön. År 1998-2011.*( senast uppdaterad 2012-03-22) Hämtad maj, 7, 2012, från [www.scb.se](http://www.scb.se).

SCB3 (Statistiska centralbyrån). *Antal personer 65– år i ordinärt boende som var beviljade hemtjänst den 1 oktober 2011 fördelade efter ålder och kön.* Hämtad maj, 2 2012 från [www.scb.se](http://www.scb.se)

SCB4 (Statistiska centralbyrån). Statistikdatabasen/Hushållens ekonomi/ *Sammanräknad förvärvsinkomst för boende i Sverige hela året*(senast uppdaterad 2012-01-25) hämtad maj, 10, 2012 från [www.scb.se](http://www.scb.se).

Västerås kommun (2012). Hemtjänst. Hämtad maj, 9, 2012 från <http://www.vasteras.se/stodomvardnad/aldre/Sidor/Hemtjanst.aspx>

### **Övriga referenser:**

SOU 2008:15. LOV att välja-Lag om valfrihetssystem. Stockholm: Fritzes offentliga publicationer.

SFS: 2001:453. Socialtjänstlagen.

SFS:2003:460. Lag om etikprövning av forskning som avser människor.

## Bilaga 1.

### **A: Anteckna vilken stad**

### **B: Anteckna vilket kön**

**1. Hur gick det till när du senast valde vem som utför din hemtjänst?**

*Kryssa för de alternativ som stämmer för dig (du kan ange mer än ett alternativ).*

- 1  Jag valde hemtjänst helt själv
- 1  Jag valde hemtjänst efter diskussion med mina anhöriga
- 1  Mina anhöriga bestämde vem som skulle utföra min hemtjänst åt mig
- 1  Kommunens handläggare bestämde vem som skulle utföra min hemtjänst åt mig
- 1  Jag valde vem som skulle utföra min hemtjänst efter diskussion med kommunens handläggare

**2. När du behövde hemtjänst, hur gjorde du då?**

*Kryssa för de alternativ som stämmer för dig (du kan ange mer än ett alternativ)*

- 1  Jag hade tillräckligt med kunskap och information inför valet
- 1  Jag visste inte att jag kunde välja mellan olika hemtjänstutförare
- 1  Jag ville välja men det fanns inga alternativ att välja emellan
- 1  Jag ville välja men skulle ha velat ha mera råd och stöd
- 1  Jag hade velat att en anhörig eller kommunens handläggare valde åt mig
- 1  Jag fick inte välja fast jag ville

**3. Hur många utförare uppskattar du att man kunde välja mellan när du senast fick ny hemtjänst?**

- 1  Bara 1
- 2  2-9
- 3  10 eller fler
- 4  Vet ej

**4. Tyckte du att det var skillnad mellan vad de olika utförarna erbjöd**

- 1  Det var mycket liten skillnad mellan dem
- 2  Det var en viss skillnad
- 3  Det var en stor skillnad mellan dem
- 4  Vet ej
- 5  Valde ej

**5. Om du tänker på utbudet av utförare av hemtjänst, skulle du säga att det är:**

- 1  För många
- 2  Lagom
- 3  För få

**6. Kunde du själv påverka vad du skulle få hjälp med av hemtjänsten?**

- 1  I mycket stor utsträckning  
2  I viss utsträckning  
3  Inte alls

**7. På vilket sätt fick du information om olika utförare och deras tjänster?**

*Kryssa för alla de sätt som du fick information på.*

- 1  Genom Internet och webbaserad information  
1  Genom broschyrer  
1  Genom att träffa olika utförare av hemtjänst  
1  Genom kommunens handläggare/tjänsteman  
1  Genom släkt, vänner och bekanta  
1  Fick ingen information

1  Annat sätt, vad:

**8. I vilken utsträckning tycker du att den information om hemtjänsten som du fick överensstämde med hur hemtjänsten faktisk är?**

- 1  I mycket hög grad  
2  I viss grad  
3  I mycket liten grad  
4  Inte alls  
5  Vet ej

**9. Vad var det som avgjorde att du valde den hemtjänst du har idag?**

*Kryssa för de alternativ som stämmer.*

- 1  Hade anlitat deras tjänster tidigare  
1  Den hade gott rykte  
1  Hemtjänsten fanns nära mitt hem  
1  Fanns bara ett alternativ att välja på

1  Annat, vad:

- 1  Vet ej  
1  Valde ej

**10. Var valet av hemtjänst lätt att genomföra?**

- 1  Mycket lätt  
2  Ganska lätt  
3  Varken lätt eller svårt  
4  Ganska svårt  
5  Mycket svårt  
6  Vet ej

**11. Vilken typ av hemtjänst har du idag?**

- 1  Kommunal  
2  Privat  
3  Ideell (förening, stiftelse, kooperativ)  
4  Vet ej

**12.** *Nu följer några påståenden som vi ber dig ta ställning till genom att välja en siffra mellan 1 och 5. Du kryssar i den ruta som stämmer bäst med vad du tycker. Ett kryss i ruta 1 (ett) väljer du för sådant som du inte alls är nöjd med, vilket är det lägsta betyget. Ett kryss i ruta 5 (fem) väljer du för sådant som du är i högsta grad nöjd med, vilket är högsta betyget.*

**Hur nöjd är du med**

	1	2	3	4	5
hur personalen bemöter dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hur väl hjälpen motsvarar dina behov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hur du får påverka innehållet i de tjänster du har?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hur trygg du känner dig med din hemtjänst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
föreställ dig en perfekt hemtjänst. Hur nära eller långt ifrån det perfekta kommer din egen? (1= längst ifrån, 5 = närmast)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. Vart vänder du dig om du är missnöjd med omsorg och bemötande i hemtjänsten?**

*(Du kan ange fler än ett alternativ)*

- 1  Till personalen  
1  Till hemtjänstens chef  
1  Till kommunens handläggare  
1  Till kommunens äldreombud  
1  Till ett politiskt parti  
1  Till en pensionärsorganisation  
1  Till anhörig eller vän  
1  Vet ej

**14. Vet du till vem du kan överklaga utförarens beslut om den hjälp du får?**

- 1  Ja  
2  Nej

**15. Har du haft synpunkter på din hemtjänst?**

- 1  Ja  
2  Ja, men jag har inte framfört dem  
3  Nej

**16. Om du har haft synpunkter, ledde dina synpunkter till någon förändring?**

- 1  Ja, de beaktades  
2  De beaktades i viss mån  
3  De beaktades inte

**17. Har du någon gång bytt hemtjänst?**

- 1  Ja  
2  Nej

**18. Om du har svarat ja på föregående fråga, var det lätt eller svårt att byta hemtjänst?**

- 1  Mycket lätt  
2  Ganska lätt  
3  Ganska svårt  
4  Mycket svårt

**19. Varför bytte du hemtjänst?**

- 1  Ogillade personalen  
2  Vilde ha hemtjänst som låg närmare mitt hem  
3  Det fanns brister i kvaliteten  
4  Mina behov ändrades

5  Andra skäl, vad:

**20. Vi vill ställa en fråga om du själv kunde påverka kommunens beslut om hur många timmars hemtjänst du skulle ha?**

- 1  I mycket stor utsträckning  
2  I viss utsträckning  
3  Inte alls

**HÄR BÖRJAR FRÅGOR OM KOMMUNEN SOM HELHET**

**21. På det hela taget hur nöjd är du med systemet för val av hemtjänst i din kommun?**

- 1  Mycket nöjd  
2  Ganska nöjd  
3  Varken nöjd eller missnöjd  
4  Ganska missnöjd

- 5  Mycket missnöjd  
6  Ingen uppfattning

**22. Är det viktigt att det finns olika utförare av service inom äldre vården i kommunen?**

- 1  Mycket viktigt  
2  Ganska viktigt  
3  Inte särskilt viktigt  
4  Inte alls viktigt  
5  Ingen uppfattning

**23. Nedan följer några påståenden som vi ber dig ange om de överensstämmer med hur du har uppfattat att det är.**

**Anser du att:**

	Instämmer helt och hållet	Instämmer delvis	Stämmer inte särskilt bra med vad jag tycker	Stämmer inte alls
	1	2	3	4
Alla äldre i kommunen har samma möjligheter att välja hemtjänst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De som har mindre inkomster har lika stora möjligheter att välja hemtjänst som de med stora inkomster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De som är handikappade eller svårt sjuka har lika stora möjligheter att välja som de friska	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvinnor har lika stora möjligheter att välja hemtjänst som män	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De som inte kan svenska har svårare att välja hemtjänst än de som kan svenska.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**24. Hur intresserad är du av politiska frågor i den kommun där du bor?**

- 1  Mycket intresserad  
2  Ganska intresserad  
3  Inte särskilt intresserad  
4  Inte alls intresserad

**25. På det hela taget, hur nöjd är du med det sätt på vilket demokratin fungerar i din kommun?**

- 1  Mycket nöjd  
2  Ganska nöjd  
3  Varken nöjd eller missnöjd  
4  Ganska missnöjd  
5  Mycket missnöjd  
6  Ingen uppfattning

**HÄR BÖRJAR BAKGRUNDSFRÅGORNA OM PERSONEN**

**26. I politiken brukar man tala om en höger- och vänsterskala. Hur skulle du placera dig på den?**



- 1  Mer till vänster  
2  I mitten  
3  Mer till höger

**27. Är du gift, sammanboende eller ensamstående?**

- 1  Gift och bor med make/maka eller sambo  
2  Gift men bor inte med make/maka, änka eller änklings  
3  Ensamstående

**28. Vilken är din högsta genomförda utbildning?**

- 1  Grundskola, folkskola, fackskola eller liknande  
2  Gymnasieskola, folkhögskola eller realskola  
3  Universitets eller högskoleutbildning

**29. Är du uppväxt i Sverige?**

- 1  Ja  
2  Nej, utan i \_\_\_\_\_

**30. Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?**

- 1  Mycket bra  
2  Bra  
3  Någorlunda  
4  Dåligt  
5  Mycket dåligt

**31. Hur stor är hushållets ungefärliga sammanlagda månadsinkomst före skatt?**

- 1  0 – 8 499 kr  
2  8 500 – 16 499 kr  
3  16 500 – 24 999 kr  
4  25 000 – 33 499 kr  
5  33 500 – 49 999 kr  
6  50 000 kr eller mera

**32. Vem har svarat på denna enkät?**

*Kryssa för alla alternativ som gäller.*

- 1  Jag själv  
1  Närstående/anhörig/bekant  
1  God man  
1  Personal

**33. Har du några ytterligare synpunkter på frågan om val i välfärden så skriv gärna ner dem här:**

\_\_\_\_\_

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
-------------------------------

*TILL SIST: Om du är villig att ställa upp för en cirka 40 minuters djupare intervjuer om dina erfarenheter av val inom hemtjänsten, skriv då ditt namn och telefonnummer här, så tar forskargruppen kontakt med dig. Det är förstås helt frivilligt!*

Förnamn:

<input type="text"/>
----------------------

Efternamn:

<input type="text"/>
----------------------

Telefonnummer:

<input type="text"/>
----------------------

**TACK FÖR DIN MEDVERKAN!**