

Sektionen för Hälsa & Samhälle
Sociala Omsorgsprogrammet

Helena Lantz Selind
Marie Åkerblom

*“Balansgången mellan den äldres rätt och
anhörigas rätt är inte alltid så lätt”*

Biståndshandläggares upplevelse av samverkan
med anhöriga inom äldreomsorgen

*“The balance between the rights of the elderly and
the rights of the relatives are not always easy”*

Executive officials experience of the cooperation
with relatives within the care of the elderly

4/6 2008

Handledare:
Ing-Britt Svensson

Examinator:
Vesa Leppänen

Abstract

The aim of our study has been to come to an understanding of how the executive officials within the care of the elderly experience the cooperation with relatives to elderly people who is in need and apply for public home help according to the law of social services. Our expectation of this study is that we gain an increased insight how they as executive officials manage this cooperation situations. *The method* we used in this study has a qualitative research approach. This design was chosen as the most appropriate approached to illuminate and exploring the experience of the executive officials. Nine executive officials has described their experience in this matter in an interview were we both participate. The theories we used are the theory of cooperation and the theory of communications. The result was analyzed and has been categorized in; Relatives part in the cooperation with the executive officials; The executive officials part in the cooperation with the relatives; The executive officials dilemma in the cooperation with the relatives; The model of organisation with the New Public Management design. *The findings* show in the analyses that the executive officials were on the whole satisfied with the cooperation with the relatives. The executive officials saw the relatives as a resource in the way of an information source. Our *conclusion* is that the executive officials saw the relatives to elderly people in need as an important resource. This both for the elderly people and for the executive officials in the needs assessment process. But their relation wasn't always with out conflicts. These situations show often of the executive officials professional approach throw their ways of handle this conflicts and their comprehension for the relatives situation.

Keywords: executive officials, needs assessment process, cooperation, relative, care of the elderly, New Public Management

Förord

Vi vill tacka alla er biståndshandläggare som delat med er av era värdefulla upplevelser, utan er hade det inte varit möjligt att genomföra denna studie.

Vi vill också tacka vår handledare Ing-Britt Svensson för att ha handlett oss genom vårt uppsatsskrivande.

Vi tackar även våra familjer som har stöttat oss och gett oss styrka under denna intensiva men lärorika period.

Ett speciellt tack till våra män som har skött den största delen av markservicen under vårt uppsatsskrivande.

Tillsist vill vi också tacka varandra för gott samarbete och för våra glada stunder med många skratt och livliga diskussioner.

Maj 2008

Helena Lantz Selind och Marie Åkerblom

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	1
1.1 Val av ämnesområde.....	1
1.2. Syfte	1
1.3. Frågeställningar	1
2. DEFINITIONER.....	2
3. BAKGRUND	3
3.1. Historisk utveckling av biståndshandläggarens yrkesroll.....	3
3.2. Beställare- och utförare modellen.....	4
3.3. Biståndshandläggarens arbetsuppgifter	5
3.3.1. <i>Allmänna råd angående biståndshandläggares kompetens</i>	6
3.4. Äldreomsorgen.....	7
3.4.1. <i>Äldreomsorgens fyra grunder</i>	7
3.4.2. <i>Familjen eller samhället</i>	8
3.5. Samverkan	10
3.6. Dokumentation och Sekretess.....	11
3.7. Socialtjänstlagen	12
3.7.1. <i>Förslag till ändring i Socialtjänstlagen</i>	13
3.8. Tidigare forskning.....	14
4. TEORETISK UTGÅNGSPUNKT	15
4.1. Biståndshandläggarens olika dilemman.....	15
4.4.1. <i>Äkta dilemman</i>	16
4.4.2. <i>Skendilemman</i>	16
5. METOD	16
5.1. Metodval	16
5.2. Urval och avgränsningar	17
5.3 Bortfall	17
5.4. Genomförande	18
5.4.1. <i>Litteraturgenomgång</i>	18
5.4.2. <i>Intervjuer</i>	18
5.5. Etiska överväganden	19
5.6 Arbetsfördelning	20
5.7. Metoddiskussion	20
6. RESULTAT OCH DISKUSSION	23
6.1. Anhörigas roll i samverkan med biståndshandläggaren	23
6.1.1. <i>Resultat</i>	23
6.1.2. <i>Diskussion</i>	28
6.2. Biståndshandläggarens roll i samverkan med anhöriga.....	30
6.2.1. <i>Resultat</i>	30
6.2.2. <i>Diskussion</i>	33
6.3. Biståndshandläggarens dilemman i samverkan med anhöriga	34
6.3.1. <i>Resultat</i>	34
6.3.2. <i>Diskussion</i>	37
6.4. Organisationsmodellen med beställare och utförare.....	38

6.4.1. <i>Resultat</i>	38
6.4.2. <i>Diskussion</i>	40
7. SLUTDISKUSSION	42
8. REFERENSER	45
BILAGA 1	47
BILAGA 2	48
BILAGA 3	49
BILAGA 4	50

1. Inledning

1.1 Val av ämnesområde

Under vår verksamhetsförlagda utbildning hösten 2007 fick vi båda förmånen att följa med biståndshandläggare under deras arbetsdag. Där uppmärksammade vi att en biståndshandläggare samverkar med många samverkanspartners i sin yrkesutövning, bland annat sjukgymnast, arbetsterapeut, sjuksköterska, teamchef, vårdbiträde och anhöriga. Denna komplexitet i att samverka med så många olika formella och informella personer väckte vårt intresse och lade grunden till vår C-uppsats. För att avgränsa oss valde vi att utföra denna studie med fokus på biståndshandläggarens upplevelser av samverkan med anhöriga. Vi valde anhöriga då vi upplever att detta är en grupp som har blivit uppmärksammas i samhället. Detta märks bland annat genom uppstarten av olika anhängcentra och nytt lagförslag till socialtjänstlagen vilket syftar till att öka stödet till anhöriga. Vi kommer dock inte att gå in på hur detta stöd ser ut utan fokusera på samverkan mellan biståndshandläggarna och anhöriga. Det som också fångat vårt intresse för just gruppen anhöriga är att de ofta framställs som besvärliga och jobbiga. Sand (2007) skriver också om problem med biståndsbedömningar och äldres rättslöshet. Här menar hon att konflikter mellan personal och anhöriga hör ihop med biståndsbedömningar och de möten som sker med en tjänsteman som har makt att fatta viktiga beslut. Detta problemområde hör ihop med de utsagor som ges om anhöriga som besvärliga och påstridiga. Vi vill med denna studie belysa hur denna samverkan fungerar i olika situationer med anhöriga till äldre som söker bistånd. Vår förhoppning är att studien ska ge ökad insikt i hur man som biståndshandläggare hanterar dessa samverkanssituationer.

1.2. Syfte

Vårt syfte är att få en uppfattning för hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen upplever samverkan med anhöriga till äldre som söker bistånd enligt Socialtjänstlagen.

1.3. Frågeställningar

Hur upplever biståndshandläggare sin samverkan med anhöriga?

Vilket syfte upplever biståndshandläggare att samverkan med anhöriga har?

Upplever biståndshandläggare att organisationsmodellen med beställare-/utförarsida påverkar samverkan med anhöriga?

2. Definitioner

Följande begrepp använder vi oss av i vår studie och vi förklarar här mer ingående och med ett förtydligande hur vi har definierat dem.

Anhöriga

Med anhöriga menar vi personer som finns inom den äldres nätverk. Dessa personer kan vara släkterelaterade till den äldre men kan även vara en person som träder in såsom om de vore släkt. Släktskap är inget krav utan det kan vara vänner, grannar.

Biståndshandläggare

Handläggare inom kommunen som tar emot ansökningar om bistånd i form av stöd och hjälp. Efter inkommen ansökan utreder handläggaren behovet och därefter beslutas om eventuella insatser. Biståndshandläggarens bedömning har sin grund i Socialtjänstlagen.

Biståndssökande

Den äldre som vänder sig till kommunen för att ansöka om bistånd i form av hjälp och stöd.

Samverkan

Att biståndshandläggaren tillsammans med anhöriga arbetar mot ett gemensamt mål. Målet är här att den äldre ska få hjälp och stöd utifrån de behov som finns. Bergmark (1998) skriver att i en organisation där man har specialiserat sin kompetens betraktas samverkan med andra yrkesgrupper som ett givet element för att den enskilde handläggaren ska kunna tillämpa en helhetssyn.

Äldre

Med äldre menar vi personer som är över 65 år.

Äldreomsorg

Insatser som kommunen kan erbjuda äldre som har ett behov av stöd och hjälp. Insatserna kan vara hemtjänst, särskilt boende, korttidsboende, trygghetslarm, dagverksamhet och matdistribution.

3. Bakgrund

3.1. Historisk utveckling av biståndshandläggarens yrkesroll

Vid 1900-talets början fanns ingen lagstiftning som endast omfattade gruppen äldre utan de omfattades av den tidens fattigvårdslagstiftning. Gamla människor som inte hade någon familj eller husbonde att få hjälp av blev hänvisade till fattigvården. Som föreståndarinna för dessa fattigstugor utsågs ofta någon av kvinnorna i hjonen. Under 1800-talet kallades hon för kommandoran. 1908 beslöt man att starta en utbildning för manliga och kvinnliga fattigvårdsfunktionärer. Utbildningen motiverades med att fattigvårdsarbetet krävde teoretisk och praktisk utbildning för att kunna utvecklas och för att ge utövarna en bättre social ställning. Utbildningens innehåll utvecklades i takt med att synen på ålderdomshemmen ändrades. Ända in på 1940-talet var ålderdomshemmet den enda hjälp som åldringar kunde få ifrån samhället. Myndigheternas ideal var nu att det öppna ålderdomshemmet skulle ha karaktären av ett eget hem, de äldre skulle känna samma frihetskänsla och livskänsla som de hade upplevt i sina egna hem och den goda andan skulle skapas av personalen. Föreståndarinnan blev nu som en husmor i detta goda hem och hon deltog i alla sysslor som förekom i hemmet. Under 1950-talet började nya former för åldringsvård att utvecklas nämligen hemvård/hemtjänst. Hemtjänst blev snabbt till en stor efterfrågan bland de äldre. Detta ledde till en utveckling av yrkesrollen eftersom de utbildade ålderdomshemsföreståndarinnorna nu började söka sig till denna nya gren av åldringsvård, nämligen hemvården. Det var också nu som den nya yrkesbenämningen växte fram nämligen rollen som hemvårdsassistent och hemtjänstassistent (Trydegård 1996).

Under 1980-talet var hemtjänstassistenterna en snabbt växande yrkesgrupp. Arbetsuppgifterna bestod huvudsakligen av att besöka äldre och handikappade och bedöma deras behov av hjälp. Dessutom skulle de se till så att det fanns

personal, vårdbiträden, som kunde utföra denna hjälp. Hemtjänsten expanderade och detta innebar att fler arbetsuppgifter kom att läggas på hemtjänstassistenter. Det var framförallt antalet behovsbedömningar som ökade eftersom antalet äldre i samhället ökade. Genom införandet av Socialtjänstlagen år 1982 blev hemtjänstassistenter även myndighetsutövare. De hade nu en uttalad myndighets- och arbetsledarfunktion och med detta tillkom fler administrativa arbetsuppgifter (Nordström 2000).

Under 1980-talet görs studier kring yrkesrollen hemvårdsassistent och föreståndarinna. Där beskrivs den mångsidighet som yrket kräver. De skall fungera som socialarbetare för de äldre och handikappade, som personalledare för vårdbiträden, som verksamhetsansvarig inför politiker och förvaltningen samt vara en samverkanspartner mot andra vårdorganisationer. Detta innebär att deras yrkesroller är många och arbetsbelastningen är hög. Under 1990-talet genomfördes en organisationsförändring som innebar att hemtjänstassistentens arbetsuppgifter delades och två nya yrkeskategorier uppstod. Yrkesrollerna inom beställarsidan har bland annat fått benämningen som biståndsbedömare och biståndshandläggare. På utförarsidan benämndes man bland annat med områdeschef, enhetschef och hemtjänstchef (Trydegård 1996).

3.2. Beställare- och utförare modellen

En organisationsförändring som fick stor genomslagskraft under 1990-talet var den så kallat beställar-/utförarmodellen. Denna modell innebär att man delar upp den kommunala förvaltningen så att en del står för utredningen och beslut av insatser, *myndighetsutövningen*, medan den andre delen står för utförandet av tjänsterna (Trydegård 1996). I en uppdelad organisation är rollerna klara. Myndighetsutövaren, biståndshandläggaren, beställer arbetsuppgifter och sedan är det verksamheten som ansvarar för att dessa uppgifter utförs (Nordström 2000). Det finns olika intentioner till varför kommunerna väljer att införa beställar-/utförarmodellen. Bland annat vill man stärka hjälptagarens rättsäkerhet samtidigt som man ökar kvaliteten på den hjälp de får utförd (Szebehely 2003). Även biståndshandläggarens frikoppling från det ekonomiska ansvaret skall garantera rättsäkerheten. Det är många aktörer som är inblandade när ett bistånd

ska verkställas och i en uppdelad organisation kräver detta stora krav på god samordning (Nordström 2000).

3.3. Biståndshandläggarens arbetsuppgifter

Biståndshandläggarna fungerar som politikernas förlängda armar. Det är biståndshandläggarna som möter medborgarna ansikte mot ansikte och tillsammans ska de komma fram till och besluta om vilken hjälp och stöd den enskilde ska få (Dunér & Nordström 2005). Nordström beskriver tre olika strategier som hemtjänstassistenter använder sig av i mötet med medborgarna. Strategierna används för att anpassa medborgarna till organisationen. De tre strategierna är: *lirka*, *lotsa* och *låta tiden verka*. Man särar inte helt och hållet på de olika strategierna när man använder dem i verkligheten utan det kan vara att man glider över från en av strategierna till en annan. En skillnad mellan att avgöra vilken av strategierna man ska använda beror på vilket mål man har för omsorgen. Om det finns ett klart och tydligt mål för omsorgen men omsorgstagaren och hemtjänstassistenten inte är helt överens lutar hemtjänstassistenten åt att använda sig av strategin *lirka* istället för att *lotsa*. *Lotsa* används när hemtjänstassistenten och omsorgstagaren är överens om omsorgens insatser. När målen är ovisa och oklara låter hemtjänstassistenten *tiden få verka*. Anledningen till dessa strategier är att hemtjänstassistenten vill undvika att kränka omsorgstagarens integritet och självbestämmande (Nordström 2000).

Handläggarnas arbete består i grunden utav att ta emot, utreda, bedöma och besluta kring äldres ansökningar gällande stöd från kommunen. Detta innebär att de utövar myndighetsutövningen inom äldreomsorgen (Dunér & Nordström 2005). När biståndshandläggaren fattar ett beslut om bistånd räknas detta som myndighetsutövning. Myndighetsutövningen är en uppgift som endast myndigheter får lov att sköta medan den praktiska hjälpen, utförandet av bistånden, kan överlämnas åt bolag, förening eller enskild individ. Begreppet myndighetsutövning för tanken till makt och utövande av makt och befogenheter gentemot enskild. Karaktäriserande för myndighetsutövningen är att den enskilde befinner sig i ett slags beroendeförhållande (Lindelöf & Rönnbäck 2007).

Det är ingen generell rättighet att få kommunal omsorg utan hjälp och stöd beviljas först efter att biståndshandläggaren har gjort en individuell behovsprövning. Grunden i lagstiftningen, Socialtjänstlagen (2001:453), som handläggarna jobbar utefter är den enskildes självbestämmande och rätten till ett aktivt och självständigt liv (Dunér & Nordström 2005).

Handläggaren ska samla in så mycket information som möjligt kring individen för att kunna få ett underlag till bedömningen. Här bedöms bland annat om behoven kan tillgodoses på annat sätt. Gällande närstående kan man inte kräva att dessa ska utföra vissa insatser, undantag gäller för makar som enligt äktenskapsbalken har ett visst ansvar för varandra när det gäller hemmet. Biståndshandläggarens handläggning avslutas med ett beslut. Det är sedan detta beslut som tillförsäkrar den hjälpsökande en skälig levnadsnivå (Lindelöf & Rönnbäck 2007).

3.3.1. Allmänna råd angående biståndshandläggares kompetens

I socialstyrelsens författningssamling (SOSFS) publiceras föreskrifter och allmänna råd. Allmänna råd innehåller rekommendationer om hur en författning kan eller bör tillämpas. Det allmänna rådet utesluter inte att andra sätt finns för att uppnå de mål som avses i författningen. I november 2007 kom socialstyrelsen ut med allmänna råd gällande ”Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som avser äldre personer”. Två kunskapsområden som tas upp i denna författning är bland annat *samtal och relationer* och *samverkan och samordning*. Personalen bör ha teoretiska kunskaper och praktiska färdigheter inom bland annat dessa två angivna kunskapsområdena. I området samtal och relationer finns angivet *samtal med närstående* och *etablering och upprätthållande* av relationer med äldre personer och deras närstående. I det andra området, samverkan och samordning, anges det att handläggaren bör ha förutsättningar för samverkan inom socialtjänsten och med andra aktörer. Även att de bör initiera och genomföra samverkan med en äldres persons behov i fokus. I författning uppges även att handläggaren bör ha ett professionellt förhållningssätt för att kunna uppmärksamma närståendes behov av stöd och bemöta den äldre personen och dennes närstående i utsatta situationer och i kriser (Socialstyrelsen 2007).

3.4. Äldreomsorgen

3.4.1. Äldreomsorgens fyra grunder

Dunér och Nordström (2005) skriver i sin bok att äldreomsorgen baseras på fyra grunder. Det är dessa grunder som på olika sätt styr biståndshandläggarnas arbete. De fyra grunderna är *normaliseringsprincipen*, *individuell behovsprövning*, *samverkan* och *omsorg/sjukvård i privatlivet*. Normaliseringsprincipen innebär att man ska leva under samma samhälleliga vardagsvillkor och med samma levnadsmönster som övriga medborgare. En konsekvens av normaliseringsprincipen var den avinstitutionisering som skedde och som kan sägas vara en del i folkhemstanken. Normaliseringsprincipen fick genomslag inom äldreomsorgen i och med hemmaboendeideologin. Tanken med denna avinstitutionisering var att de äldre skulle kunna bo kvar hemma istället för att flytta till ett institutionsboende. Denna tanke kom ursprungligen från England under 1950-talet. Det var Ivar Lo-Johansson som i Sverige framförde önskemål om att hemtjänst skulle ersätta ålderdomshemmen och Röda korset startade upp hemtjänst på frivillig bas i Uppsala. Normaliseringsprincipen och hemmaboendeideologin fick då ett starkt fäste och detta har fortsatt att vara ett starkt fäste (Dunér & Nordström 2005).

Individuell behovsprövning sker bland annat genom den första kontakten som medborgarna har med äldreomsorgen genom ett möte med biståndshandläggarna. Denna utredning sker vanligtvis i den enskildes egna hem vid ett så kallat hembesök. En utgångspunkt som är viktig vid denna bedömning är att den skall vara individuell och att den skall utgå ifrån den enskildes unika förhållanden. Äldres rätt till stöd och hjälp regleras i Socialtjänstlagen (2001:453) och det är enligt denna lag som den enskilde ska garanteras en skälig levnadsnivå. Att denna lagstiftning har fokus på individen och inte på familjen och det sociala nätverket kan ibland vara problematiskt för biståndshandläggarna när det ska fatta ett beslut. Insatserna som erbjuds blir ofta otillräckliga speciellt när det sociala nätverket sviktar eller om det finns relationsproblem i familjen. Detta skapar problem i biståndshandläggarnas arbete i form av problem av etisk karaktär än av praktiska problem (Dunér & Nordström 2005).

Den offentliga omsorgen och vården består av aktörer från flera olika yrkesgrupper och verksamheter. Detta innebär att de olika yrkesgrupperna och verksamheterna måste samverka med varandra. Samordningen kring den enskilde är viktig men ibland är det oklart hur denna samordning skall gå till. Förutom kommunen är det flera andra huvudmän som ger hjälp och stöd till de äldre. Bland annat är det Landstingens primärvård och sjukhusvård, frivilligorganisationer, och privata företag. De äldres familj och privata nätverk är också viktiga och står för stor del av vård och omsorgsinsatser (Dunér & Nordström 2005).

Att dra en gräns mellan det arbete som utförs av den offentliga verksamheten och det arbete som utförs av familj och närstående är otydlig. Mellan familjerna och samhällets ansvar finns en gråzon. Lagen, Socialtjänstlagen (2001:453), säger klart och tydligt att ett bistånd skall beviljas om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Lagen säger däremot inget om vem som skall ge denna omsorg eller om hur den ska utformas. När de äldre ska ta emot vård och omsorg innebär det att de måste släppa in personal från offentliga verksamheter in i sitt eget hem och sitt privatliv. Detta innebär att samhällets lagar och regler börjar gälla i det enskilda hemmet. Exempel på detta är bland annat verksamhetens riktlinjer för hur stödet skall utformas, socialtjänstlagens regler om vad som är skälig levnadsnivå och arbetsmiljölagens regler för äldreomsorgspersonalens arbetsmiljö. De äldres vardagsrutiner och livsvanor måste anpassas till de offentliga tjänsternas utformning, detta är en omställning som många kan ha svårt för att acceptera och vänja sig vid. Ett dilemma för biståndshandläggaren är här att utan att kränka den enskildes självkänsla och integritet ska handläggaren fatta ett rimligt beslut (Dunér & Nordström 2005).

3.4.2. *Familjen eller samhället*

Vi är alla anhöriga på ett eller annat sätt, förr eller senare kommer vi att få uppleva att våra far- och morföräldrar, föräldrar eller andra släktingar behöver hjälp och stöd av olika slag (Grassman 2003, s.11-12). Äldreomsorgen är ytterst en kommunal angelägenhet det vill säga offentlig även om anhöriga gör viktiga insatser (Edebalk & Lindgren 1996, s.138). Kommunerna anlitar allt oftare privata entreprenörer och samarbetet med frivilligorganisationer ökar (Dahlberg 2005, s.8).

Under 1990-talet och början på 2000-talet har intresset för anhörigas roll och insatser ökat. Många anhöriga väljer att hjälpa sina närstående utav tacksamhet, kärlek och tillgivenhet, att hjälpa sina närstående kan också byggas på de normer som råder i samhället, man får en känsla av plikt (Dahlberg 2005, s.8-9; Grassman 2003, s.13). Många anhöriga vill samarbeta med den offentliga omsorgen, genom personlig kontakt, få information, bli respekterad som samarbetspartner. De vill också ha möjlighet att vara delaktiga vid planering, genomförande och utvärdering av olika insatser (Dahlberg 2005, s.12).

Det verkar finnas ett orsakssamband mellan den offentliga omsorgen och de privata insatserna, att de hänger ihop och påverkar varandra. ”När det offentliga åtagandet expanderar drar sig anhöriga tillbaka; om samhället ‘abdikerar’ går de anhöriga in med mera hjälp (...)” (Eriksson & Ede 2005, s13). ”Hemvårdens bas utgörs i första hand av insatser från närstående och i andra hand av omfattande omsorgsinsatser från den kommunala hemtjänsten” (Socialstyrelsen 1996:2, s.14).

En uppskattning baserad på en undersökning (SOU 1977:98) tyder på att anhörigas insatser jämfört med samhällets för äldre är tre gånger så stora (Johansson 1986, s.18; Sand 2002, s.12). Forskarna är inte riktigt överens om hur stor del de anhörigas vård- och omsorgsarbete är, en del undersökningar säger upp till två tredjedelar andra undersökningar säger mer än hälften. Sådana här beräkningar blir inte helt rättvisande (Eriksson & Ede 2005, s.19). ”De anhöriga kommer inte att överge de sina”, dessa omständigheter kan komma att utnyttjas ännu mer. Detta kommer att leda till sämre livskvalitet för både den äldre och deras anhöriga, i det förlängda loppet kan detta bli en laddad samhällsfråga (Johansson 2004:1, s.25). Eriksson och Ede (2005, s.55) skriver att svårigheten inte ligger i att få anhöriga att ”ta sitt ansvar” utan att få en god balans mellan offentlig och privat omsorg. Tornstam (1984 se Johansson 1986, s.23) menar att i en attitydstudie fann man ett samband mellan ålder och inställningen till samhällsinsatser vid omsorgsbehov. Den äldre generationen var mer positiv till att samhället ansvarade för att tillgodose omsorgsbehoven, medan den yngre generationen ansåg att barnen skulle ha huvudansvaret för omsorgen om de äldre.

Dunér & Nordström (2005) skriver att de flesta människor vänder sig inte självmant till kommunen och ber om stöd och hjälp med sin vardag. Först och främst försöker många att klara sig själv och istället anpassar de då sina behov till det som de själva klarar av att utföra och använder sig av hjälp som de får ifrån släkt, vänner och grannar. När detta inte fungerar längre, det är först då som personer oftast väljer att ansöka om bistånd.

”Till övervägande delen sker de anhörigas arbete i det tysta” (Eriksson & Ede 2005, s.19). Grassman (2003, s.28) skriver att myndigheternas intresse för anhöriga tycks ligga som ”instrumentella överväganden i nedskärningstider, avseende behovet av vård- och omsorgsinsatser främst till hjälpbehövande äldre”. De informella hjälpinsatserna har kommit i fokus, begreppen ”anhörig” och ”närstående” har varit dominerande i offentliga diskussioner, ”det som hänt är att *anhöriga har identifierats och konstruerats som grupp*” (Grassman 2003, s.26).

3.5. Samverkan

”Samverkan är ett tecken i tiden” (Danermark & Kullberg 1999, s.164). Det pågår en befolkningsförändring i hela Europa vilket innebär att andelen äldre personer ökar samtidigt som de yngre minskar. Detta beräknas medföra mindre resurser inom den offentliga sektorn som kan tillgodose äldre personers vård- och omsorgsbehov. Detta leder till att anhöriga måste ta ett större ansvar. Genom denna förändring i befolkningen är det tvunget att utveckla nya vård- och omsorgsmodeller där fler samverkanspartners kan vara delaktiga, där ibland anhöriga. En utveckling av denna typ av samverkan krävs att anhöriga accepteras som samverkanspartner och att deras kompetens av individkunskap värdesätts. Anhöriga vill känna sig behövda och uppskattade samt att personalen efterfrågar anhörigas kunskaper (Socialstyrelsen 2001).

För att få god kvalitet inom äldreomsorgen är en viktig förutsättning att det finns en väl fungerande samverkan (Berstrand & Hermansson 198, s.21). Hur denna samverkan ser ut kan variera från ärende till ärende (Danermark 2004, 22). Dunér & Nordström (2005) skriver att i lagstiftningen fastställs det att hjälpen skall utformas individuellt och i samverkan med den enskilde. I ett möte med den

enskilde lägger handläggaren stor vikt vid att utreda de omständigheter som är skälet till att den enskilde behöver hjälp. Besluten fattar handläggaren i samverkan med den enskilde och dennes anhöriga (Dunér & Nordström 2005, s.86).

I en organisation där man specialiserar sin kompetens betraktas i många sammanhang samverkan och samarbete med andra yrkesgrupper som givet element för att den enskilde handläggaren ska kunna tillämpa en helhetssyn (Bergmark 1998, s.31). Samverkan innebär ofta möten med andra människor som talar olika ”språk”. Därför är det viktigt att tänka på att man undviker onödiga begrepp och uttryck som man använder sig av inom sitt yrke, så kallad yrkesjargong (Danermark 2003, s.29). ”Samverkan kan förväntas ske såväl på förvaltningsnivå som på verksamhets-, yrkes- och individnivå” (Dunér & Nordström 2005, s.22).

Samverkan kan vara både av positiv och negativ karaktär beroende på förväntningarna man har. När samverkansprocessen har startat är det svårt att förutse slutresultatet (Danermark 2003, s.9). ”För att utveckla bästa form av vård sker en interaktion mellan vårdens olika parter. I denna situation är det viktigt att alla respekteras. På detta sätt skulle anhöriga lika väl som personal bli experter i vården och vårdens kvalitet utvecklas i samverkan” (Socialstyrelsen 2001).

3.6. Dokumentation och Sekretess

Att dokumentera innebär att man skriver ner fakta och iakttagelser. I en social dokumentation klagas den enskildes behov, önskemål och upplevelser av situationen, på så sätt får man en bild av vilka hjälpbehov som ska tillgodoses och på vilket sätt (Nilsson & Carlsson 2004, s.36).

Nilsson & Carlsson (2004, s.26) skriver att ”i socialtjänsten är det i huvudsak två lagar som reglerar kraven på dokumentation – förvaltningslagen (1986:223) och socialtjänstlagen (2001:453)”. I *förvaltningslagen* står det om de allmänna bestämmelserna, till exempel att ha en skyndsam handläggning, sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt, handling som kan ha betydelse för ärendet ska antecknas, vidare står det om myndigheters service skyldigheter som att lämna

uppgifter (Nilsson & Carlsson 2004; Nordström & Thunved 2007). I *socialtjänstlagen* står de grundläggande reglerna om dokumentationsskyldigheten och utgör ett komplement till förvaltningslagens regler. Det står bland annat att ärenden som rör enskilda och beslut om stödinsatser, vård och behandling ska dokumenteras. Vidare står det att dokumentationen ska utformas på ett sådant sätt att man inte kränker den enskilde utan tänker på dennes integritet och visar respekt (Clevesköld, Lundgren & Thunved 2007).

I tryckfrihetsordningen står det att varje svensk medborgare ska ha rätt att ta del av allmänna handlingar. Begränsningar i denna rätt att få ta del av allmänna handlingar regleras i *sekretesslagen* (1980:100) eller den lag som sekretesslagen hänvisar till (Clevesköld, Lundgren & Thunved 2007). Detta innebär att de handlingar som rör den enskildes personliga förhållande ska förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem (Nilsson & Carlsson 2004; Nordström & Thunved 2007). Sekretessbestämmelserna har kommit till för att skydda den enskilde. Detta ger den enskilde rätten att häva sekretessen genom att lämna sitt samtycke till detta. Men handläggaren får givetvis inte lämna ut fler uppgifter än vad som är nödvändigt för att kunna få de uppgifter som behövs (Clevesköld & Thunved 2004; Clevesköld, Lundgren & Thunved 2007). Om uppgifter lämnas av någon annan än den äldre själv ska det klart och tydligt framgå vad de säger. Det räcker inte att dokumentera att exempelvis anhöriga deltagit vid hembesöket utan det ska även framgå vad det är de har tillfört utredningen. Om inte den äldre själv kan föra sin talan måste det framgå i dokumentationen vem som uttryckt behoven (Lindelöf & Rönnbäck 2007).

3.7. Socialtjänstlagen

Nordström & Thunved (2007) skriver att socialtjänstlagen (2001:453), trädde i kraft den 1 januari 1982. Lagen innebar ett uppbrott från hur man tidigare såg på människor som av olika skäl var i behov av samhällets tjänster. Grunddraget i den nya lagen var tilltron till människans egen förmåga att påverka sin situation. Tidigare hade man i många avseende en överordnad och kontrollerande funktion i förhållande till den enskilde. Nu skulle man istället se socialtjänsten som en serviceinriktad och hjälpare funktion och verksamheten skulle präglas av en

helhetssyn. Socialtjänstlagen är en ramlag som vilar på följande grunder – *demokrati, jämlikhet, solidaritet och trygghet*. Eftersom det är en ramlag har kommunerna stor frihet att anpassa sina insatser efter varierande behov och önskemål. Detta överensstämmer med den helhetsprincip som ska präglade socialtjänstens verksamhet. Hänsyn skall kunna tas till många samverkande faktorer som myndigheten sedan tillsammans med kunden skall hitta de mest lämpliga åtgärderna. Hade man haft en mer detaljerad lagstiftning hade den kunnat försvåra eller hindra denna helhetssyn (Nordström & Thunved 2007).

Socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och deras integritet. Vid handläggning av enskilda ärenden inom socialtjänsten skall frivillighet och självbestämmande vara vägledande. Socialtjänsten skall ha sin utgångspunkt i rätten för den enskilde att själv bestämma över sin situation. Insatserna från socialtjänsten ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Kontroll- och tvångsåtgärder är inget som hör hemma i socialtjänsten. Grunderna i bestämmelserna om äldreomsorgen vilar på principerna självbestämmande och normalisering. Detta innebär att äldreomsorgens insatser skall underlätta för de äldre att så länge som möjligt bo kvar i det egna hemmet. Den service som den äldre väljer skall ges utan ingrepp på den personliga integriteten (Nordström & Thunved 2007).

3.7.1. Förslag till ändring i Socialtjänstlagen

I socialtjänstlagen kap 5 10§ står det ”Socialnämnden *bör genom stöd och avlösning underlätta för dem som vårdar närstående som är långvarigt sjuka eller äldre som funktionshinder*” Förslag till ändring i socialtjänstlagen lyder ”Socialnämnden *ska erbjuda stöd eller avlösning för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller stödjer en närstående som har funktionshinder*”. Denna lag beräknas träda i kraft den 1 januari 2009 (Ds 2008:18, s.7). Syftet med ändring i socialtjänstlagen (2001:453) är att förtydliga att socialnämnden ska erbjuda stöd eller avlösning. Dessutom bör Socialstyrelsen få i uppdrag att utarbeta vägledning till stöd för tillämpningen av lagstiftningen som rör socialtjänstens arbete med stöd till de personer som vårdar och stödjer närstående. I lagförslagets undersökning delar man i bakgrunden in de

som ger hjälp i kategorierna anhörigvårdare, omsorgsgivare och hjälpare. Detta med utgångspunkt från hjälpens omfattning och om man hjälper en person inom eller utanför det egna hushållet (Ds 2008:18).

3.8. Tidigare forskning

I *Håkan Blombergs avhandling (2004) "Specialiserad biståndshandläggning inom den kommunala äldreomsorgen"* har han bland annat studerat specialiseringen av biståndshandläggning ur ett inomorganisatoriskt perspektiv. Där har han bland annat ställt frågan vad reformen innebär för biståndshandläggarnas praktiska arbete. Biståndshandläggare har intervjuats från åtta olika kommuner. Stödet från biståndshandläggarna är avgörande starkt gällande deras inställning till organisationsändringen. Stödet till reformen uppfattas hämta kraft utifrån att detta skapar förutsättningar för att utveckla yrkesrollen i riktning mot en professionell yrkesroll. Ett ideal med denna reform är att ärendehandläggningen ger en möjlighet att förbättra rutiner och arbetssätt, bli effektivare samt mer enhetlig och rättssäker ärendehandläggning. Det tas även upp att det skett en viss standardisering av hjälpinsatser. Detta är inte något som handläggarna motsätter sig utan istället ofta välkomnar eftersom de kan fungera som stöd i samband med deras bedömningar. Handläggarna vill alltså ha klara regler som de kan hänvisa till för att exempelvis kunna motivera sina beslut för de hjälpsökande och deras anhöriga. Betydelsen av att det finns anhöriga med i utredningen är uttalad hos flera av de intervjuade handläggarna. Men det betonas också att det inte handlar om att tillgodose de anhörigas önskemål utan det är den enskilde som bestämmer vad denne anser sig vara i behov av. Vissa tveksamheter inför den nya yrkesrollen finns men uppfattas handla om en inlärningsfråga. Det handlar om att lära sig nytt och lära sig att släppa den gamla yrkesrollen. Vissa samordnings- och kontrollproblem uppges vara en tidsfråga, det tar tid innan en organisationsreform fungerar som det är tänkt (Blomberg 2004).

Ann-Christin Janlöv (2006) skriver i sin avhandling "*Participation in needs assessment of older people prior to public home help*" om äldre personers, familjemedlemmars och biståndsbedömares upplevelser kring delaktighet i behovsbedömningen inför kommunalt bistånd. En av hennes slutsatser är att bland

annat den äldres varierande grad av mentala hälsa kan göra det svårt att föra fram sin talan vid behovsbedömning därför kan det vara nödvändigt att familjemedlemmar representerar de äldre personerna vid behovsbedömningen. Det visade sig att både de äldre personerna och familjemedlemmarna saknar kunskap om syftet och förfarandet vid behovsbedömningsprocessen. Familjemedlemmarna upplevde också att de hade liten möjlighet att delta i processen och påverka besluten av de äldres hemhjälp. Familjemedlemmarna kände sig inte bekräftade i behovsbedömnings mötet, de kände sig inte välkomna att delta i dialogen kring hemhjälp, förutom som informationskälla. Janlöv skriver att biståndsbedömares attityd varierade mellan ”detached/distancing and engaged/strengthening” fritt översatt oengagerad/avståndstagande och involverad/kraftfulla. Denna attityd verkade påverka deras administration under behovsbedömningsprocessen. Att biståndsbedömare fokuserade på uppgiften och höll distans till familjemedlemmar uppfattades som ett självförsvar och försök till att hantera sin komplexa arbetssituation (Janlöv 2006).

4. Teoretisk utgångspunkt

Vi har valt att utgå ifrån Dunér och Nordströms (2005) beskrivning av dilemma i biståndshandläggarnas arbete som vår teoretiska utgångspunkt.

4.1. Biståndshandläggarens olika dilemman

Dunér och Nordström (2005) definierar ordet dilemma såsom att vi står inför ett dilemma när vi inte har en given rätt lösning. Biståndshandläggarna ställs ofta inför situationer där några givna lösningar inte finns, detta kan man kalla för situationer av karaktären dilemma. När biståndshandläggaren inte kan lösa en situation så att det blir bra både för den äldre och dennes närstående kan handläggaren uppfatta detta som att de misslyckas. Det är viktigt att uppmärksamma de etiska och moraliska problem och överväganden som är sammankopplade med biståndshandläggarens yrkesutövning. I boken utgår de från begreppen äkta- och skendilemman.

4.4.1. Äkta dilemman

Äkta dilemman är dilemman som rör den äldre själv på individnivå. Det handlar om äldres självbestämmande och oberoende och vårt ansvar för andra. Dilemmat ligger i motsättningen mellan biståndshandläggarens ansvar som representanter för välfärdsstaten och de äldres rätt att själva bestämma över sitt liv. Det som biståndshandläggaren riskerar är att antingen göra en underlåtenhetssynd eller ett övergrepp (Dunér & Nordström 2005).

4.4.2. Skendilemman

Skendilemman kan delas in i två typer nämligen intressekonflikter och resursbrist. Vi ska här ta upp den ena typen nämligen intressekonflikter. Intressekonflikter utgår ifrån oenigheter mellan den äldre och dennes närstående/anhöriga i frågan gällande vilken hjälp den äldre bör ta emot. Skendilemma handlar alltså om relationer mellan den äldre och dennes närstående. Det kan finnas en konflikt mellan den äldres egen vilja och behov och hur de närstående uppfattar den äldres behov. Att de kallas skendilemman förklaras genom att dessa dilemman ger sken av att vara äkta men till skillnad från de äkta går skendilemman att lösa. Skendilemman är alltså inte något problem för biståndshandläggaren utan detta är dilemman som handläggaren kan bortse ifrån. Vad biståndshandläggaren kan bistå med är att försöka nå en överenskommelse genom att kommunicera med de inblandade. Vid denna kommunikation får de inblandade möjlighet att framföra sina intressen och värderingar (Dunér & Nordström 2005).

5. Metod

5.1. Metodval

Vi valde att göra vår studie med kvalitativ ansats och använde oss av intervjuer som metod riktade till biståndshandläggare. Som stöd använde vi oss av en intervjuguide. Hartman (2004) beskriver den kvalitativa intervjun som ganska fri men det är ändå viktigt att man förbereder sig ordentligt innan intervjun. Vidare skriver han att man inte kan tillåta att diskussionen allt för mycket lämnar det område som man är intresserad av, därför har man ofta en intervjuguide till hjälp. Vi valde att använda intervju som metod för att vi ansåg att det var den metod

som skulle lämpa sig bäst för att kunna ge oss svar på vårt syfte. Eftersom vårt syfte är av kvalitativ ansats vilket handlar om att få en ökad förståelse hur biståndshandläggare upplever sin samverkan med anhöriga. ”Kvalitativa undersökningar karakteriseras av att man försöker nå förståelse för livsvärlden hos en individ eller en grupp individer” (Hartman 2004, s.273). Genom att vi använde oss av halvstrukturerade intervjufrågor hade vi möjligheten att ändra dem efterhand som vi märkte att vi inte fick svar på vårt syfte. Kvale (1997, s.117) skriver att genom att använda en halvstrukturerad intervju har man möjlighet att göra förändringar i frågornas form och även välja i vilken ordning man vill ställa frågorna. Man kan också om det behövs följa upp svaren och berättelserna från de intervjuade.

5.2. Urval och avgränsningar

För att få svar på vårt syfte valde vi att ta kontakt med biståndshandläggare. Vi gjorde ett urval eftersom vi inte kunde göra en totalundersökning av denna grupp. Urvalet avgränsade vi till två kommuner. Vi letade upp deras e-post adresser och telefonnummer via de kommunala hemsidorna. Därefter skickade vi ett informationsbrev (bilaga 1) via e-post till 18 stycken biståndshandläggare för personer över 65år och som arbetar efter beställar-/utförarmodellen. Vi kontaktade sedan biståndshandläggarna per telefon för att boka tid och plats för intervjun. Totalt bokade vi in nio stycken intervjuer. När vi hade bokat in våra nio intervjuer valde vi att göra en avgränsning på grund av tidsbrist.

5.3 Bortfall

I vårt informationsbrev upplyste vi biståndshandläggarna om att de kunde avstå ifrån att delta i vår studie genom att kontakta oss via e-post eller telefon. På detta sätt fick vi två bortfall. När vi sedan kontaktade respondenterna per telefon fick vi ytterligare två bortfall. De övriga fem respondenter som återstod och inte blivit kontaktade via telefon skickade vi åter ett e-post meddelande och informerade att vi fått det antal respondenter som vi ansåg oss behöva till vår studie och bad om att få återkomma om våra förutsättningar skulle förändras. I den ena kommunen blev det bortfall på alla de vi kontaktat.

5.4. Genomförande

5.4.1. Litteraturgenomgång

Vi har gjort en litteraturgenomgång för att få mer kunskap om biståndshandläggarens problematik enligt våra frågeställningar. Vi har till största delen gjort vår litteratursökning på Kristianstad högskolans bibliotek, men även varit på stadsbiblioteket i Kristianstad och samt gjort sökningar elektroniskt. De sökord vi använt är: biståndshandläggare, biståndshandläggning, samverkan, anhöriga, äldreomsorg, beställare-/utförarmodellen. När vi har gjort vår litteratursökning har vi tittat i litteraturförteckningar i relevant litteratur och akademiska avhandlingar och på så sätt hittat ytterligare litteratur. Vi har försökt gå tillbaka till den refererade källa i den litteratur vi läst så långt det varit möjligt, bland annat genom att fjärrlåna böcker från andra bibliotek samt letat efter elektroniska upplagor av litteraturen. Ibland har vi dock inte lyckats och refererar då till den författare som skrivit litteraturen.

5.4.2. Intervjuer

Genom att utgå från vårt syfte kom vi fram till våra frågor i intervjuguiden. Efter en noga genomgång av vår intervjuguide kom vi fram till att frågorna behövde testas i form av en pilotintervju. Vi gjorde två stycken pilotintervjuer. Resultatet av dessa intervjuer är av största relevans för vår studie och är därför med i vårt redovisade resultat. Efter dessa pilotintervjuer gjorde vi om vår intervjuguide (bilaga 3) så att frågorna kom i bättre ordning och blev tydligare utan att vi ändrade deras innehåll.

Under vår studie gjorde vi nio stycken intervjuer med biståndshandläggare för personer över 65år och som arbetar efter organisationsmodellen med beställare och utförare. Våra respondenter har arbetat som biståndshandläggare mellan 2år -11år. Deras utbildningsnivå är socialomsorg mellan 2år – 3år. Vi har valt att göra intervjuerna tillsammans, där en av oss ansvarar för intervjun och den andra för anteckningar. Vår målsättning var att försöka utföra intervjuerna på en neutral plats, exempelvis på högskolan i ett förbokat rum. Men det visade sig att våra respondenter ville att vi kom till dem på deras arbetsplats i stället. Vi beräknade

att intervjuerna skulle ta mellan 45-60 minuter, det visade sig att det tog cirka 30 minuter med själva intervjun.

Vi började varje intervju med att informera (bilaga 2) respondenten om vårt syfte med studien, hur den skulle utföras samt delgav de vår definition av begreppen anhöriga och samverkan. Samtidigt bad vi om att få ett skriftligt samtycke (bilaga 4). Vi spelade in intervjuerna på bandspelare, vilket har varit till stor hjälp när vi har analyserat vårt material. Efterhand som vi fått intervjuerna klara har vi transkriberat dem ordagrant och analyserat innehållet. Vi har tematiserat vårt resultat i fyra olika teman: anhörigas roll i samverkan med biståndshandläggaren, biståndshandläggarens roll i samverkan med anhörig, biståndshandläggarens dilemman i samverkan med anhöriga, organisationsmodellen med beställare och utförare. För att våra citat ska bli mer lättlästa har vi valt att skriva om dem i läsbar skriftlig form. Kvale (1997) skriver att ”de intervjuavsnitt som presenteras är mer eller mindre redigerade”.

5.5. Etiska överväganden

När vi har genomfört vår studie har vi utgått ifrån de fyra etiska kraven, informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. I vårt informationsbrev till biståndshandläggarna informerade vi om syftet med studien, att vi behövde ett skriftligt samtycke, att de medverkar på frivillig grund och att vi varken kommer att redovisa kommun eller enskilda personer i vår c-uppsats. Inledningsvis upplevde vi inte att vi skulle komma att stöta på några etiska dilemman. Ju mer vi diskuterade och satte oss in i ämnet upplevde vi att vårt första intryck inte stämde, utan tankar kring de etiska aspekterna återkom hela tiden. En tanke var huruvida det var till vår nackdel att vi träffat och knutit kontakter bland biståndshandläggarna tidigare under vår verksamhetsförlagda utbildning. Detta upplevde vi inte som något problem under våra intervjuer eftersom våra respondenter uppträdde på ett professionellt sätt. Vi resonerade också kring etiska aspekter huruvida vi skulle kunna upprätthålla konfidentialitetskravet bland våra respondenter med tanke på att vi genomförde intervjuerna på deras arbetsplats. Men vi kom fram till det att så länge vi inte berättar för någon annan vem som är med i vår studie så uppfyller vi det kravet.

När vi jobbade fram vår intervjuguide funderade vi mycket på vilka frågor vi kunde ställa. I vår första version av intervjuguiden hade vi med en fråga som vi upplevde var lite av pressande karaktär, vi upplevde att biståndshandläggaren kunde sättas i ett dilemma angående deras sekretess därför valde vi att formulera om den.

5.6 Arbetsfördelning

Vi har valt att göra samtliga intervjuer tillsammans. Vi har var för sig transkriberat intervjuerna och sen analyserat dem tillsammans. Även om vi har varit med på samtliga intervjuer så har vi vid analysen helt skilda upplevelser av dem. Vi har genom att vid upprepade tillfällen läst och kommenterat varandras texter försökt eftersträva ett gemensamt språk och en sammanhållen struktur. Vår ambition från början har varit att vi ska vara delaktiga i alla momenten som ingår i vår studie och i uppsatsskrivandet. Under resans gång har vi kunnat lära oss av varandra mycket tack vare vår skilda yrkeserfarenhet, vår förförståelse och vårt sätt att relatera till tidigare kunskaper. Vi upplever båda att vi utvecklats under vår utbildning. Det var i samband med vår utbildning som vi för första gången kom i kontakt med äldreomsorgen på ett yrkesmässigt plan. Vi upplever att vår förförståelse har utvecklats bland annat genom vår praktik och genom att arbeta som vårdbiträde inom särskilt boende och inom hemtjänsten. Även under vår tidigare yrkeskarriär har vi båda arbetat med yrken som har inneburit kontakter med olika människor i olika situationer. Genom vårt goda samarbete anser vi att denna uppsats är en gemensam produktion. Följande avsnitt har vi gemensamt ansvarat för: 1, 2, 3.8, 4, 5, 6, 7 och 8. Avsnitt 3 har vi delat upp på följande sätt. Marie har haft huvudansvaret för följande avsnitt: 3.1, 3.2, 3.3, 3.4.1, 3.7 och Helena har haft huvudansvaret för följande avsnitt: 3.4.2, 3.5, 3.6, 3.7.1 samt sammanställning av uppsatsen.

5.7. Metoddiskussion

Valet av vår metod var inte helt självklart för oss i början. Vi hade ställt in oss på att göra en kvantitativ studie. Vi gjorde tidigare en kvalitativ studie under vår fältanknutna uppsats och nu ville vi prova på ett nytt sätt att göra vår studie på.

Efterhand som vi diskuterade kring syftet med vår studie gled våra tankar allt mer in på en kvalitativ studiemetod. Detta har visat sig vara ett val som vi inte kom att ångra. Vi tror inte att vi hade kunnat redovisa vårt resultat på ett bra sätt genom en kvantitativ resultat redovisning. Hade vi valt en kvantitativ metod för vår studie tror vi inte att vi hade fått de nyanser som vi har kunnat fånga upp vid våra intervjuer.

När vi skulle göra vårt urval av respondenter trodde vi inte att vi skulle få så stort gensvar som vi fick. Därför valde vi att ta kontakt med 18 stycken biståndshandläggare i ett inledningsskede i två olika kommuner. Vi ville vara ute i god tid för att kunna boka in intervjuerna och trodde att ett större urval skulle vara en fördel för oss. Men vi fick ett otroligt stort gensvar. Detta gjorde att vi inte kunde ta med alla i vår studie på grund av tidsbrist. Hade vi haft mer tid på oss hade vi gjort fler intervjuer, men vi var tvungna att avgränsa oss och valde att boka in nio stycken intervjuer.

I början trodde vi att vi skulle ha störst nytta av den elektroniska litteraturen men det har visat sig att det är i bibliotekets hyllor vi hittat det mesta av vår litteratur. Det har varit både roligt och lärorikt. I hyllorna har vi hittat litteratur som vi annars inte skulle söka efter. Vi har dessutom titta i litteratur förteckningarna i den litteratur vi läst och på så sätt hittat ytterligare litteratur, som en evig cirkel. Att leta i så stor variation av litteratur som vi gjort har varit otroligt givande, däremot har det ibland varit svårt att kunna gå till ursprungskällan. Vi har endast använt oss av andra handskälla i undantagsfall. Det som har varit intressant är att i många av de böcker vi läst har författare varit av liknande åsikt och hänvisat till varandras litteratur. Vår uppfattning är att denna cirkel av litteratur har haft en kärna av fakta som vi har kunnat ta till oss.

Under våra intervjuer valde vi att vara närvarande båda två, detta var för att vi skulle få en bättre överblick över intervjun. Samt att vi tillsammans efter intervjun skulle få ett bättre diskussionsunderlag då vi båda varit med om samma upplevelse. Vi upplevde inte att det var till någon nackdel varken för våra respondenter eller för oss att vi var närvarande båda två under intervjuerna. Syftet från början med att anteckna var att vi skulle kunna urskilja nyanser som

bandspelaren inte kunde uppfatta. Under våra pilotstudier upplevde vi att syftet med dessa anteckningar ändrades till att vi strukturerade upp vår intervju i stället. Detta innebar att den av oss som ansvarade för intervjun kunde fokusera på frågeguiden och följdfrågor till denna. Den andra som förde anteckningar antecknade intressanta frågeställningar som vi följde upp i slutet av intervjun. På så sätt pratade vi inte i mun på varandra och kunde istället koncentrera oss på att aktivt lyssna på respondenten och fick en lugnare och mer avslappnad intervjusituation. Detta har vi båda upplevt som en bra metod och vi har samtidigt känt oss trygga med vetenskapen om att vi fått uppleva samtliga intervjuer. Våra intervjuer tog inte så lång tid som vi hade trott. Nu i efterhand är vi ändå tacksamma att vi bokade upp 45-60 minuter med varje biståndshandläggare. Våra respondenter hade avsatt 60 minuter till vårt förfogande, detta gav oss möjlighet att efter intervjun samtala på ett mer informellt sätt. De samtalen är inget vi kommer att ta med i vår studie men det har väckt nya tankar som vi bär med oss. Vi har upplevt oss väl emottagna av våra respondenter och är oerhört tacksamma över att de gav oss tid för våra intervjuer.

Valet av plats för våra intervjuer var utifrån våra respondenters önskemål, den nackdelen vi kunde uppleva med detta var att vi inte hade möjlighet att förbereda oss praktiskt i intervjulokalen innan intervjuerna. Det gick lite tid åt att ställa fram stolar, sätta på bandspelaren och plocka fram papper. Samtidigt gav detta oss tid att småprata lite innan och på så sätt få en mer avslappnad intervjusituation för oss. Men för respondenterna kunde vi dock uppleva i vissa fall att bandspelaren var ett hinder. En annan iakttagelse vi gjorde var att i vissa intervjuer upplevde vi att respondenten pratade mer fritt när vi stängt av bandspelaren. Vi kunde uppleva att de kände sig obekväma med bandinspelning, vilket vissa respondenter gav uttryck för både innan och efter intervjun. Vid vår förfrågan gav de ändå sitt samtycke till att vi spelade in intervjun.

6. Resultat och diskussion

Resultatet av vårt empiriska material kommer att presenteras i fyra teman. Dessa teman är: *anhörigas roll i samverkan med biståndshandläggaren, biståndshandläggarens roll i samverkan med anhörig, biståndshandläggarens dilemman i samverkan med anhöriga, organisationsmodellen med beställare och utförare*. Vi kommer i den löpande texten under varje tema att redovisa utvalda citat för att förstärka vårt resultat. Efter varje redovisat tema kommer vi att föra en diskussion. I denna diskussion har vi tolkat vårt resultat utefter vår bakgrund och vår teoretiska utgångspunkt.

6.1. Anhörigas roll i samverkan med biståndshandläggaren

6.1.1. Resultat

Vid våra intervjuer framkom biståndshandläggarnas upplevelse av anhörigas roll i deras samverka med varandra vid biståndshandläggning. Det som framförallt framfördes var att de anhörigas roll först och främst var att vara ett stöd för den äldre. Biståndshandläggarna upplevde anhörigas närvaro vid dessa besök som något som mestadels var positivt och att de försökte uppmuntra de äldre till att ha med sig anhöriga vid dessa tillfällen. Biståndshandläggarna uttrycker:

”Det är ett stöd för de gamle de känner sig inte alltid lika utsatta som om dom skulle vara ensamma så vi försöker ju och uppmuntra till det.”

”Dom hjälper till att stötta kunden och föra fram vad och hur behovet ser ut.”

Det framkom även att biståndshandläggarna kunde uppleva att de anhöriga hade en roll som viktig informationskälla. På detta sätt kan biståndshandläggarna få viktig information om den äldre som den kanske inte själv vill eller kan framföra. Några biståndshandläggare uttryckte det så här:

”Jag ser anhöriga som jätteviktiga, som känner de sen många år tillbaka och vet deras vanor och så.”

”Jag kan få mycket information av de (...) det måste ju ändå vara i samråd med kunden.”

”Dom brukar ju kunna tillföra en hel del till våra utredningar.”

En biståndshandläggare nämner en utvärderings enkät som de skickar ut till kunderna. Där hade en anhörig uttryckt önskan om en större roll vid ett hembesök:

”Men den anhörig hade inte känt sig delaktig, för jag hade vänt mig direkt till den äldre hon kände väl sig utanför i det mötet.”

Ibland kan det vara lite mer intima saker som de äldre kan behöva hjälp med och då kanske det kan vara svårt för den äldre att själv vilja framföra eller berätta om detta. En biståndshandläggare uttryckte det så här:

”Det är ju inte alltid den enskilde sitter själv och berättar hur jobbigt det är och där är ju anhöriga en oerhörd viktig roll alltså då förhoppningsvis på ett respektfullt sätt ändå lyfta fram de här bitarna.”

Flertalet av respondenterna framförde att många gånger är det anhöriga som initierar till samverkan. Detta gör de genom att kontakta biståndshandläggaren när det uppstår ett behov hos den äldre. Skälet till att det är de anhöriga som initierar uppgavs bero på att de äldre ofta inte själva orkar. Biståndshandläggarna uttryckte det så här:

”Det kan vara anhöriga som ringer mig (...) mor har bett mig att ta kontakt för hon vill ha lite hjälp (...) ring inte upp henne för hon hör så dåligt.”

”Det är ju ofta anhöriga som aktualiserar ärendena det är det ju. En del kunder ringer ibland men många är ju också skrupliga och dåliga och så och då är det ju oftast anhöriga som ringer.”

I de situationer som det är en anhörig som initierar till samverkan och påtalar ett behov påpekar samtliga respondenter att det är viktigt att den äldre är medveten

om att den anhörige har kontaktat biståndshandläggaren. Detta är nämligen grunden för om det kommer att kunna uppstå någon samverkan mellan den anhörige och biståndshandläggaren. Det hela bygger på att den enskilde har en självbestämmanderätt som biståndshandläggarna måste respektera.

Biståndshandläggarna berättar:

”Det vanliga är ju att en anhörig tar kontakt med mig, då är jag lite försiktig, för vi har ju sekretess.”

”Är det en anhörig som ringer hit till mig och vill att jag ska göra ett hembesök, frågar jag alltid om den enskilde vet att de ringer (...) det är ingen självklarhet att ha en dialog med anhöriga förrän jag vet att det är okej.”

Det framkom också att biståndshandläggarna upplevde att de anhörigas roll kan skifta beroende på de olika insatserna som söks och om den äldre kan tala för sig själv. Ibland är deras roll större och ibland är den mindre. Biståndshandläggarna berättar att insatser som är av avgörande betydelse och som ofta har en stor påverkan på deras livssituation medför ofta en större roll för de anhöriga och en större samverkansprocess. Kring detta resonerar biståndshandläggarna:

”Ju större funktionshinder den enskilde har desto mer behövs det ju givetvis att anhöriga finns med.”

”Om det till exempel handlar om en grav demens så får ju anhöriga en större roll än i andra fall.”

”Det är ännu mer viktigt med samverkan vid de här stora livsavgörande besluten som de gamle ska ta.”

Är det däremot någon enklare insats framkom det att anhörigas roll kunde vara mindre och ibland kunde det vara så att de inte alls är med när det handlar om sådana insatser.

”Lite hjälp med städning eller tvätt där spelar det kanske inte så stor roll men särskilt boende vill man kanske ha med alla.”

Något som biståndshandläggarna upplever också kan påverka anhörigas roll är hur den anhöriges och den äldres relation ser ut. Om de är sammanboende make/maka eller det är barn eller någon annan som deltar som anhörig. En biståndshandläggare beskriver att om de är sammanboende så blir ofta de anhörigas roll större eftersom de också blir involverade i insatserna. Denna involvering innebär en påverkan på både den som behöver hjälp och den anhörige eftersom de kommer att ta emot hjälp i sitt hem.

”Är det så att den anhörige är i hushållet låt säga att det är make maka så är det ju kanske på ett annat sätt för då blir ju de involverade i insatserna på ett annat sätt då är ju kanske samverkan större än om det kanske är barn.”

Några respondenter påpekar att det ofta beror på situationen hur anhörigas roll ser ut och hur stor deras roll är. Det kan bero på om den äldre kan eller vill tala för sig själv. Ibland väljer den äldre att lämna sitt samtycke till att någon anhörig får lov att föra dennes talan.

”Ibland händer det att den enskilde vill lämna över, det får de ta hand om (...) då är det liksom fritt fram, åtminstone under det samtalet.”

”Många kanske tycker att du kan väl prata med min son eller prata med min fru det blir bra dom sköter det till mig.”

I vissa situationer kunde biståndshandläggaren uppleva att de kunde samverka med anhöriga genom att involvera dem i deras olika strategier. Som exempel genom ett försök i att motivera den äldre till att ta emot hjälp. I vissa situationer när biståndshandläggaren kunde känna att de inte nådde fram till den äldre kunde de försöka att samverka med den anhörige. Detta är när de anhöriga och biståndshandläggaren tillsammans upplever att det finns ett behov men den äldre vill inte ta emot någon hjälp. I sådana fall kan de samverka kring vissa strategier. En biståndshandläggare berättar:

”Nu är nog mamma redo nu är det nog lika bra att vi tar (...) ja men då kommer jag, när har ni möjlighet. Det är ju ett samspel så vi jag som biståndshandläggare är ju oerhört tacksam för det arbete som anhöriga också lägger för vi vill ju att de enskilda ska ha det bra det är ju inte som så att mitt arbete är att ge så lite som möjligt mitt arbete är ju att ge så att en person har det gott och känner sig säker det är ju så anhörigas påverkan den är oerhört viktig.”

Någon uttryckte att den äldre ibland lyssnade mer på sina anhöriga än på handläggaren och här kunde de anhöriga göra ett stort arbete i motivationsarbetet.

”Anhöriga har en oerhörd stor påverkansmöjlighet på ett annat sätt än vad vi som handläggare.”

Det är inte bara biståndshandläggaren som går en balansgång utan biståndshandläggaren upplever också att anhöriga ibland går en balansgång. En respondent uttrycker det så här:

”Det är ju en våg hur mycket kan jag säga till mamma eller pappa utan att det kränker de det är nog inte lätt situation för anhörig och sitta i.”

Under intervjun framkom lite kring biståndshandläggarens funderingar kring vad det är som gör att anhöriga engagerar sig för de äldre. Någon uttryckte det så här:

”Det kan finnas många olika motiv som anhöriga har (...) oftast är det bara av välvilja.”

”Många gånger vill de ju bara väl och tycker att det ser ohållbart ut och många gånger vet de inte hur mycket hemtjänst de kan få hemma.”

Det finns de situationer när de äldre enligt biståndshandläggarna kunde påtala ett tyst krav på sina anhöriga. Så här uttryckte ett par biståndshandläggare sig:

”För en del anhöriga förstår jag att de tycker att det är tufft, de sliter som djur och tycker att det är alltså pinsamt om dom inte gör det. De har svårt att säga till sin mamma eller pappa eller vad det nu kan vara att nu orkar jag inte mer för det är liksom nått krav lite så, tyst krav, detta ska du göra för mig.”

”Det finns ju de som säger att då får ni väl flytta hit.”

Men å andra sidan fanns det de äldre som förstod sina anhörigas situation. Så här uttrycker en biståndshandläggare det:

”Det händer ju jätte ofta att man uttrycker det jag finns inte i din närhet jag kan inte åka 20 mil det finns ingen möjlighet och oftast så säger den äldre också, du kan ju inte detta.”

Det framkommer även att biståndshandläggarna ser de anhöriga som en oerhörd tillgång och är väldigt tacksamma för det arbete som många anhöriga gör för sina äldre

”Det är ju väldigt sällan som det är något problem med anhöriga, för det mesta är ju anhöriga en stor tillgång.”

”Många anhöriga sliter ju som bara den och kämpar och jobbar på, man får motivera till att acceptera att det kommer in andra och hjälper till när anhöriga inte orkar längre.”

”Utan anhöriga hade vi haft det dubbla med hemtjänst, det finns anhöriga som ställer upp nått otroligt.”

6.1.2. Diskussion

Den roll biståndshandläggaren upplever att anhöriga har beror oftast på de olika situationerna. Vårt resultat visade framförallt att biståndshandläggarna upplevde anhöriga som ett stöd för den äldre. Biståndshandläggarna kunde även se anhöriga som en tillgång i form av informationskälla. Detta är något som Janlöv (2006) också tar upp i sin avhandling. Hon har bland annat intervjuat anhöriga och de

uppgav att de också uppfattade sig som informationskälla, men samtidigt skulle de vilja ha en mer betydande roll. Dahlberg (2005) skriver att många anhöriga vill samarbeta med den offentliga omsorgen, genom personlig kontakt, få information, bli respekterad som samarbetspartner. Vidare skriver hon att de också vill ha möjlighet att vara delaktiga vid planering, genomförande och utvärdering av olika insatser. Vi har inte intervjuat anhöriga i denna studie och kan därför endast beskriva vad biståndshandläggarens upplevelse av deras syn på anhörigas roll. Vi fick berättat för oss att när en enkät som biståndshandläggarna skickar ut till kunderna kom tillbaka hade en anhörig uttryckt att den kände sig utanför i mötet vid hembesöket. Den anhöriga hade önskat att ha en större delaktig roll än vad det nu blev.

En annan uppfattning som framkom är ju att anhöriga även har en viktig roll i samband med att det ofta är de som initierar till samverkan. Alltså att det är de som tar den första kontakten med biståndshandläggaren. Detta kan bero på som Dunér & Nordström (2005) skriver att de flesta människor vänder sig inte självmant till kommunen och ber om stöd och hjälp med sin vardag. De skriver vidare att först och främst försöker många att klara sig själv och istället anpassar de då sina behov till det som de själva klarar av att utföra och använder sig av hjälp som man de få ifrån släkt, vänner och grannar. De avslutar med att när detta inte fungerar längre, det är först då som personer oftast väljer att ansöka om bistånd.

Det framkom i intervjuerna att de äldre kanske har klarat sig med de anhörigas hjälp men av någon anledning räcker inte detta till längre eller också så orkar inte anhöriga längre. ”Till övervägande delen sker de anhörigas arbete i det tysta” (Eriksson & Ede 2005). Samtidigt som biståndshandläggarna upplevde att anhöriga ibland har en tuff situation så kämpar de på, det kan bero på många olika faktorer till exempel av välvilja. Många anhöriga väljer att hjälpa sina närstående utav tacksamhet, kärlek och tillgivenhet, att hjälpa sina närstående kan också byggas på de normer som råder i samhället, man får en känsla av plikt (Dahlberg 2005, s.8-9; Grassman 2003, s.13).

6.2. Biståndshandläggarens roll i samverkan med anhöriga

6.2.1. Resultat

Vid våra intervjuer uppkom att den roll som biståndshandläggaren har vid samverkan med anhöriga är skiftande. En central roll som dock respondenterna var eniga om var att de ofta upplevde att de hade en roll som informatör. Det framkom att mycket av biståndshandläggarnas tid består av att informera den anhöriga om bland annat vilka insatser som finns att få och vilken hjälp kommunen kan erbjuda.

”Man måste hela tiden informera om att det finns jätte mycket insatser, vill de bo hemma så ska de få bo hemma och då löser vi det.”

Hur mycket information handläggarna ger vid mötet är beroende på om de anhöriga är väl insatta i vad hemtjänsten innebär eller om detta är ett helt nytt område för de anhöriga och de inte har någon som helst kännedom om vad som finns för hjälp att få och hur det fungerar.

”Särskilt maka make till exempel om man levt ihop, sliter och kämpar och vill inte släppa in någon inte visa att man inte orkar, det är ju vanligt och så förstår man inte riktigt vilken hjälp det finns att få och då ligger det en stor uppgift på oss, att informera om vilka hjälpinsatser som faktiskt finns. Med avlastning och avlastning i hemmet och att man kan få alltså en ren hemtjänst som avlastning, det är ju där det tunga ligger maka make alltså som bor tillsammans.”

På frågan om de ansåg att samverkan med anhöriga tog mycket av deras tid. Svarade nästan samtliga nej. Så här uttrycker sig en del av biståndshandläggarna:

”Nej, nej det är ju klart att många anhöriga ringer (...) men jag tjänar på det i slutändan.”

”Nej det tycker jag nog inte, utan det är ett ärende (...) man har ju kontakt med anhöriga.”

Ibland kunde biståndshandläggarna uppleva att de kom på kollisionskurs med anhöriga. Så här uttrycker sig en biståndshandläggare:

”Men då är det ju bättre att ha en rak kommunikation med varandra och försöka liksom komma varandra närma (...) utan då kan man kanske sätta sig ner hela teamet med anhöriga. Ibland kanske inte kunden ska vara med och att vi försöker reda ut vad som är problem och hur vi ska kunna jobba vidare så det brukar inte vara några större bekymmer tycker jag och för det mesta finns det en anledning att de är besvärliga som vi säger.”

Det framkom i några av intervjuerna där de kopplade sin roll direkt till sitt yrke som myndighetsperson. Så här beskriver de:

”Jag känner ju inte att jag är den här myndighetspersonen, man kommer in och säger att så och så är det utan man får ju ta det på ett ödmjukt sätt.”

”Man kommer inte som den där myndighetspersonen och tjoff, tjoff, tjoff (slår ena handen mot den andra) utan det är lite fingertoppskänsla, kan jag tycka.”

”Många äldre drar sig för att ringa upp, de tycker att vi är myndighetspersoner.”

Någon uttrycker också att det är viktigt med förberedelser inför mötet. Har de ett telefonsamtal med de anhöriga innan själva mötet så kan handläggaren informera lite om vad som kommer att hända på mötet. Biståndshandläggaren menar att redan här har relationen de emellan börjat byggas upp istället för att detta ska börja när man träffas vid mötet.

”Man får lite kring information (...) om hur de bor och om hur de har levt och så man kan bilda sig en liten uppfattning om vad det är för en person som man ska träffa det blir bättre möte då tycker jag.”

Handläggaren fortsätter med att det även är bra när det gäller make maka relation där den ene vårdar den andra. Att de tillsammans får en möjlighet att diskutera i lugn och ro innan handläggaren kommer på hembesök. Att de kan komma fram

till var de har varandra vad de har för åsikter och om vilken hjälp de vill ha och om de vill ha hjälp. Att de gör en bearbetning av detta tillsammans så att de inte blir stressade och ska lösa dessa frågor när handläggaren väl kommer till dem. De vet lite innan mötet var de har varandra.

”Man får lägga fram det på olika sätt (...) anhöriga måste också tänka på sig själv, att man kan inte ha jour 24 timmar om dygnet.”

”Inget behöver ske på dagen utan man försöker motivera (...) man bestämmer inget första gången, andra gången kanske man kommit fram till att man ska ha ett boende, och så vidare, man får ju jobba långsamt ibland.”

”Man får försöka och träffas hemma hos den äldre och bilda sig en uppfattning och försöka och lirka lite om de verkligen inte vill ha lite hjälp men vill de inte så är det så att då får de leva som dom vill då.”

Vid själva mötet kan det sedan uppstå behov av att förklara vilka lagrum som biståndshandläggarna har att rätta sig efter. Vilken information som lämnas är beroende på hur situationen mötet har utvecklats. Så här uttrycker sig våra respondenter:

”Skulle det behövas så får man ju ta det med de, men det är ju säkert inte många som vet att vi jobbar inom socialtjänstlagen och vad det här med självbestämmande och integriteten och de här stolparna vad det är. Vad har det med hemtjänsten att göra, nej jag tror inte att det är många som vet det.”

”Vi kan ju erbjuda och det kan ju anhöriga ha svårt att förstå att vi aldrig kan gå in och tvinga någon att ta emot hjälp, det är väldigt viktigt att vi dokumenterar och det gäller ju både mig som biståndshandläggare och resten av teamet om det finns sjuksköterska inblandat och så där, man får säga det klart och tydligt till de anhöriga att vi kan inte gå in och göra någonting. Är det risk för den enskilde så är det ju läkarkontakt i så fall att de får avgöra om det är tvångsvård i så fall.”

6.2.2. Diskussion

Biståndshandläggarna kunde i första hand se sig som en informatör till de anhöriga. Genom denna roll kan de informera om vilka insatser som finns att erbjuda. Blomberg (2004) skriver att betydelsen av att anhöriga är med i utredningen är viktig. Vidare skriver han att det inte är för att tillgodose de anhörigas önskemål utan den enskilde som bestämmer vad denne anser sig vara i behov av. Nordström och Thunved (2007) skriver att rätten för den enskilde att själv bestämma över sin situation står i socialtjänsten. Vidare skriver de att insatserna från socialtjänsten ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. På liknande sätt uttrycker sig en biståndshandläggare i våra intervjuer. Det framkom att uppfattningen var att många anhöriga inte vet att de jobbar inom socialtjänstlagen och vad självbestämmande och integriteten betyder. Dunér och Nordström (2005) skriver att biståndshandläggarna ska fungera som politikernas förlängda armar. Vidare skriver de att det är biståndshandläggarna som möter medborgarna ansikte mot ansikte och tillsammans ska de komma fram till och besluta om vilken hjälp och stöd den enskilde ska få. Janlöv (2006) skriver att det visade sig i hennes avhandling att både de äldre personerna och familjemedlemmarna saknar kunskap om syftet och förfarandet vid behovsbedömningsprocessen. Vidare skriver hon att de upplevde också att de hade liten möjlighet att delta i processen och påverka besluten av deras hemhjälp. Under våra intervjuer framkom det att biståndshandläggaren inte kan komma in som en myndighetsperson och säga att så här är det utan att man får vara ödmjuk inför situationen. Under en annan intervju framkom det att deras möjlighet är att erbjuda hjälp, det kan anhöriga ha svårt att förstå. Biståndshandläggaren fortsätter att vi aldrig kan gå in och tvinga någon att ta emot hjälp, man får förklara det klart och tydligt för anhöriga att vill inte den äldre så kan vi inte göra någonting. Men tillägger att om det är någon risk för den enskilde får man ta kontakt med läkare, då får de avgöra om det är aktuellt för tvångsvård. Nordström och Thunved (2007) skriver att kontroll- och tvångsåtgärder är inget som hör hemma i socialtjänsten. I socialtjänstlagen står de grundläggande reglerna om dokumentationsskyldigheten (Clevesköld, Lundgren & Thunved 2007). En biståndshandläggare uttrycker att det är väldigt viktigt att de dokumenterar och att detta gäller både för biståndshandläggare och resten av deras samverkansteam.

6.3. Biståndshandläggarens dilemman i samverkan med anhöriga

6.3.1. Resultat

De olika situationerna som kan uppstå i form av dilemma för biståndshandläggarens roll består många gånger när den anhörige och den äldre inte är av samma åsikt angående hur behovet ser ut. De anhöriga tycker på att den äldre är i behov av hjälp men den äldre vill inte ta emot hjälp. De anhöriga kan uttrycka att de vet så mycket om den äldre och att de vet att den äldre inte kommer att klara sig utan hjälp. Biståndshandläggaren förklarar:

”Dom tycker att de vet så mycket om den här personen och men alltså jag måste ju ändå trycka på att det är den personen att den inte riktigt står upp mot sina anhöriga alltid. Och där måste vi ju då hjälpa de också att tycka vad de vill och trycka på det.”

En annan berättar:

”Att våga lyssna att våga att det är tyst en stund det upplever jag att jag saknar ibland att människor inte kan. Och det är gärna anhöriga som istället för att ge föräldern eller då vem det nu är tid att tänka efter vad sa hon nu ja hur tänker jag i detta då ska de genast framföra sin åsikt om hur de tror att den vill ha det.”

Här får biståndshandläggaren förklara att den äldre har en självbestämmanderätt som man inte kan frångå. Biståndshandläggaren kan i dessa situationer få inta rollen som ett stöd för den äldre för att den ska kunna uttrycka sin egen önskan. Biståndshandläggaren tar upp möjliga situationer:

”Jag vill hem till varje pris, vill jag hem och där är ju anhöriga ibland liksom det går inte och det går inte men då måste vi ju stötta den enskilde vi måste försöka hitta former för hur skulle detta kunna lösas med tillsyn, hjälpmedel för att det här ska kunna fungera hemma ändå.”

”Även om de tycker att de är bäst och även om jag egentligen håller med så måste ju jag ändå trycka på att om deras anhörig har en annan åsikt så är det ju dens åsikt som gäller.”

Biståndshandläggarna uttrycker att även om det är den äldres röst som gäller så kan de inte bara ignorera de anhöriga. De får istället försöka hitta en balans som går mellan att lyssna på den enskilde och dennes anhöriga. Biståndshandläggarna resonerar kring detta:

”Samtidigt ska inte anhöriga känna sig, de måste ju samtidigt känna sig viktiga för de är ju viktiga så att det är ju det som är balansgången.”

”Men balansgången mellan den enskildes rätt och anhörigas rätt är inte alltid så lätt.”

”Det är ju kunden som får dels ansöka om insatserna och berätta hur den vill ha det ju. Så att anhörigas synpunkter är ju kanske egentligen inte, de är ju värdefulla men det är ju ingenting man kan gå efter så. Det är det ju inte.”

Till sist kan handläggarna ändå uttrycka det som att det inte egentligen är något dilemma eftersom det är den äldre som har självbestämmanderätten och det är den äldres önskemål som gäller. Biståndshandläggarna anser:

”Alltså rent juridiskt så är det ju så här att anhöriga, barnen de företräder inte föräldrar, men ibland funkar det ändå utan att liksom det är något stort problem då gör man inte ett jättestort problem av det.”

”Socialtjänstlagen är ju den bygger ju på frivillighet och vi kan ju inte bestämma någonting över de gamles huvud det är bara och förklara det vi har lagen på vår sida. Sen är det väl ofta så kanske att anhöriga påverkar de gamle så att de till slut vill som de anhöriga (...).”

”Om de anhöriga tycker väldigt annorlunda än de gamle då tycker jag det är svårt men oftast löser det sig det är alltid den gamla själv som bestämmer.”

Som vi tagit upp försöker anhöriga ibland att ta över ansvaret för de äldre. Vi frågade handläggarna om de hade någon uppfattning om varför anhöriga ibland inte brydde sig om att lyssna till de äldres önskemål. Handläggarna berättade att de upplevde att detta ofta är uttryck för någonting annat. Biståndshandläggarna förklarar:

”Dom vill ju sina föräldrar det bästa och det bästa är ju ett annat boende då kanske och det vill inte den enskilde och då kan det bli lite, då blir det ju konflikter och då kanske jag som handläggare får det här att jamen mor måste komma in på ett boende nu hon kan ju inte vara hemma och att man då försöker förklara att det är bara hon som kan ansöka och då kan de bli lite så här, ja lite desperata, otrygga fast föräldern känner sig trygg.”

”Påstridiga kan de vara ibland men, hur är man själv som anhörig om ens föräldrar hamnar i samma sits? Jag tror inte man vet det förrän man väl är där.”

Andra typer av dilemman som kan uppstå för biståndshandläggarna är när det finns någon form av konflikt i familjerelationerna. Detta är också något som kan påverka samverkan. Biståndshandläggarna tar upp problemet så här:

”Om det är osämja mellan banen där den ena ringer och säger så och sen ringer den andra och säger så. Men då får man ju säga att det här får ni själva fixa upp inom familjen, jag kan inte stå här mitt emellan och säga varken det ena eller den andra.”

”Osämja mellan syskon eller inom familjen eller att de bor långt ifrån kan ju också vara en svårighet.”

Men i det stora hela upplevs inte anhöriga som en påstridig eller jobbig grupp att samverka med. En handläggare menar att:

”När man har lite på fötterna så brukar man vara rätt så trygg i sig själv.”

En annan handläggare tänker tillbaka och berättar hur hon upplevde anhöriga när hon var ny som biståndshandläggare:

”När jag tänker tillbaka när man började som handläggare usch man tyckte många anhöriga var jobbiga. Ärendena var jobbiga men det handlar ju om en vana för ofta nu när man träffar en ny kund eller en ny anhörig så har man oftast varit med om det tidigare och det har man ju med sig bagaget. Men det handlar faktiskt mycket om mitt bemötande även om man har en anhörig som är orolig eller vad det nu kan vara ledsen att jag bekräftar hur du känner det hur du har det och dina funderingar. (...) det handlar mer om min personliga utveckling att ta mig tid och lyssna och känna in.”

6.3.2. Diskussion

Biståndshandläggarna kan vid samverkan med anhöriga ställas inför olika dilemman. Dunér och Nordström beskriver dilemman som situationer där det inte finns några givna lösningar. Den typen av dilemma som vi har främst tagit upp i vårt resultat är ett dilemma som Dunér och Nordström (2005) benämner som skendilemma. Att det kallas för skendilemma förklarar de genom att dilemmat ger sken av att vara äkta, skillnaden mellan äkta och sken är att skendilemman kan lösas. Skendilemman är inget problem för biståndshandläggaren utan det är något som de kan bortse ifrån. Dunér och Nordström (2005) tar upp en typ av skendilemma och det är när det finns en konflikt mellan den äldres vilja och behov och hur de anhöriga uppfattar den äldres behov. Vårt resultat visar också att det egentligen inte är något problem för i slutändan är det ändå den äldre som bestämmer. Men trots detta försöker biståndshandläggarna att gå en balansgång mellan den äldre och de anhöriga. De vill nämligen att de anhöriga också ska uppleva sig som viktiga vid biståndshandläggningen. Det som biståndshandläggarna kan försöka med är att försöka nå en överenskommelse. Dunér och Nordström (2005) beskriver att biståndshandläggaren försöker nå en överenskommelse genom att kommunicera med de inblandade.

Socialstyrelsen (2007) har kommit ut med allmänna råd (SOSFS 2007:17) gällande personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som avser äldre personer. Här tar de bland annat upp att handläggarna bör initiera

och genomföra samverkan med en äldres persons behov i fokus. Det uppges även att handläggaren bör ha ett professionellt förhållningssätt för att kunna uppmärksamma närståendes behov av stöd och bemöta den äldre personen och dennes närstående i utsatta situationer och i kriser. Om man ser till dessa rekommendationer så är det inte bara den enskilde som biståndshandläggaren behöver tillmötesgå utan här rekommenderas att de även ska kunna uppmärksamma anhörigas behov av stöd.

6.4. Organisationsmodellen med beställare och utförare

6.4.1. Resultat

Organisationsmodellen med uppdelad funktion mellan beställare och utförare upplevde biståndshandläggarna inte hade någon stor påverkan gällande deras samverkan med anhöriga. På vår fråga om de upplevde att organisationsmodellen påverkade deras samverkan med anhöriga svarade några biståndshandläggarna så här:

”Ja alltså jag, jag tror inte det påverkar samverkan beroende på hur vi är organiserade.”

”Äh, jag tror inte att det påverkar samverkan inte att samverkan skulle bli sämre det tror jag inte. Det känner jag inte.”

Några biståndshandläggare kunde dock se att organisationsmodellen kunde påverka deras samverkan med anhöriga på något sätt. De uttryckte sig på följande sätt:

”Ja det kanske den kan för vi har ju just denna begränsade biten och det är ju egentligen (...) i själva verkställarbiten som det är viktigt med anhörigkontakten och samverkan (...) så det är klart att det påverkar.”

”Verkställigheten har ju kontakten lite mer kontinuerligt.”

”Ja det kan det göra, om jag fattar ett beslut (...) och sen fungerar det inte i verkställigheten.”

Det kunde alltså upplevas att samverkan med anhöriga blev något begränsad på grund utav att biståndshandläggarna har ansvaret för den ena biten, att besluta om bistånd. Sedan tar utförarsidan över och verkställer beslutet vilket innebär att ansvaret för utförandet blir teamchefens ansvar. Det var även någon handläggare som inte jobbat enligt den tidigare modellen och upplevde frågan svår att svara på. Handläggaren uttryckte det:

”Svårt att sätta sig in nu i hur det skulle vara.”

En uppfattning som biståndshandläggarna däremot var ganska entydiga om var att denna modell gjorde deras handläggning mer rättssäker. Biståndshandläggarna förklarar:

”Alltså den har ju blivit starkare och starkare, rättsäkerheten (...).”

”Men det är klart att det är tydligare framförallt är det ju alltså mer rättssäkert. Det är ju framförallt det ju.”

Det framkom att med den här organisationsmodellen var det av stor vikt att de informerade om hur de olika rollerna fungerade. Såsom vem som ansvarade för vilken del av verksamheten så att anhöriga vet till vem de ska vända sig till i de olika ärendena. Biståndshandläggarna upplevde det som helt naturligt att anhöriga kontaktade dem för att diskutera saker som hade med verkställigheten att göra. Det var ju ändå de som de anhöriga hade haft första kontakten med. Men för att undvika detta har de börjat med att tydliggöra detta genom en skriftlig information i sina utredningar. Där framkommer det vem som är ansvarig för vad och vem som ska kontaktas i de olika slags ärenden. Handläggarna uttrycker:

”Oftast är det ju kanske oss de får kontakt med först och sen tror de att det är vi som står för allting sen så det får man ju vara tydlig med att informera om.”

”Nu står det i vår utredning, att har man synpunkter på hur hemtjänsten utförs ska man kontakta teamchefen.”

”Innan så kunde ju bli att dom ringde till oss handläggare när dom hade synpunkter eller inte var nöjda med någonting, men i mina områden tycker jag i alla fall att det går direkt till verkställaren, så att det är inte ofta jag har några anhöriga som har några synpunkter.”

Men detta var inget som biståndshandläggarna upplevde som ett problem att de fick synpunkter eller frågor som egentligen inte var deras ansvar.

Biståndshandläggarna menade att de vet en hel del om hur verkställigheten fungerar och kan i de flesta fallen svara på frågorna. Är det något som de inte kan hjälpa till med så vidarebefordrar de det till teamchefen eller ber att den anhörige själv kontaktar den berörda teamchefen. En biståndshandläggare uttrycker att:

”För på nått sätt kan man ju inte heller skylla ifrån sig heller vi jobbar ju inom samma förvaltning vi jobbar för samma mål jag kan ju inte heller bara säga det är inte mitt det är inte mitt. Alltså på något sätt måste jag ju ändå ta det till mig och kanske att jag vidarebefordrar det till den personen som har hand om detta.”

6.4.2. Diskussion

Beställar- utförarmodellen var som Trydegård (1996) skrev en organisationsförändring som fick stor genomslagskraft under 1990-talet. Hon beskrev även om hur innan denna organisationsförändring infördes att en och samma person hade befattningen att både besluta om bistånd och därefter även vara ansvarig för att detta bistånd sedan utfördes. Organisationsmodellen som sedan infördes innebar att man delade på dessa två ansvarsområdena. Nordström (2000) beskriver modellen som så att det är myndighetsutövaren, biståndshandläggaren, som beställer arbetsuppgifter och sedan är det verksamheten, verkställigheten, som ansvarar för att dessa uppgifter.

Det har funnits olika intentioner till varför kommunerna har valt att införa denna organisationsmodell men det som Szebehely (2003) tar fram är bland annat att det handlar om att man vill stärka hjälptagarens rättsäkerhet samtidigt som man vill

öka kvaliteten på den hjälp som utförs. Även i vårt resultat framkom det att biståndshandläggarna upplevde att det var framförallt rättsäkerheten som blivit starkare genom denna organisationsförändring. Vissa kunde uppleva att kontakten med anhöriga blivit något begränsad eftersom de nu har en begränsad del av verksamheten. Men de upplevde inte att samverkan med anhöriga blivit sämre däremot uttryckte de att det var verkställigheten som hade den mer kontinuerlig kontakten med de anhöriga nu efter organisationsförändringen.

Enligt Blomberg (2004) kunde vissa tveksamheter finnas inför den nya yrkesrollen som biståndshandläggare men det uppfattades handla om en inlärningsfråga och att släppa den gamla yrkesrollen. De biståndshandläggare vi intervjuade kunde fortfarande uppleva att de ibland fick frågor som gällde verkställigheten. Detta kunde de lösa genom att försöka svara på de anhörigas frågor eller hänvisa dem till teamchefen som var ansvarig för verkställigheten. Detta upplevde inte de intervjuade biståndshandläggarna som något problem utan det löste sig på något sätt. En handläggare menade också på att de inte kan skylla ifrån sig heller genom att helt och hållet lägga allt ansvar på verkställigheten. De uttrycker det som att vi jobbar ju inom en och samma förvaltning och jobbar för samma mål då kan man inte bara säga att det är inte mitt. Blomberg (2004) skriver också om vissa samordnings- och kontrollproblem med den nya organisationsmodellen. Men att det uppges vara en tidsfråga innan en organisationsreform fungerar som det är tänkt.

Blomberg (2004) kom bland annat också fram till att stödet från biståndshandläggarna var starkt gällande deras inställning till denna organisationsändring. Blomberg fortsatte med att de intervjuade biståndshandläggarna menade att modellen skulle skapa förutsättningar för att kunna utveckla yrkesrollen i riktning mot en professionell yrkesroll.

7. Slutdiskussion

Vår utgångspunkt med vår studie har varit att belysa biståndshandläggarens samverkan med anhöriga till äldre biståndssökande. Vi har valt att inte fokusera på den äldres fysiska eller psykologiska åldrande utan att istället se det ur deras familjeförhållande. Utefter vår relation med våra föräldrar känner vi att vi kommer att ställa upp för dem när de blir gamla på grund av tillgivenhet och vår önskan om att återgälda våra föräldrar det vi en gång fått under vår uppväxt och även under vårt vuxna liv. Grassman (2003) skriver att vi är alla anhöriga på ett eller annat sätt, förr eller senare kommer vi att få uppleva att våra far- och morföräldrar, föräldrar eller andra släktingar behöver hjälp och stöd av olika slag. Ser man det ur en annan synvinkel finns de fallen där relationen inte varit så bra mellan barn och förälder kan detta leda till att man hjälper till utav en plikt känsla. Många anhöriga väljer att vårda sina närstående utav kärlek, tacksamhet och tillgivenhet, detta kan också byggas på de normer som råder i samhället, man får en känsla av plikt (Grassman 2003; Dahlberg 2005). Vi tror att detta beror på hur relationen har sett ut mellan den som är i behov av hjälp och den som ska ge hjälpen. Har man en god relation så är man enligt oss mer benägen att vilja hjälpa till.

Vi tror att det även i vissa fall kan komma från den äldre själv, i andra situationer kan det vara något som den anhörige själv bygger upp. Vår uppfattning är att inte ha möjligheten att kunna hjälpa de äldre på grund av att man bor långt ifrån eller har ett jobb som kräver mycket, skapar en stress situation. Detta tror vi kan leda till att man får skuld känslor på grund av att man inte kan vara närvarande så mycket som man kanske hade önskat. I de situationer där de äldre inte vill ta emot hjälp från den offentliga omsorgen och de uttalar ett tyst krav på sina anhöriga. Utifrån vårt resultat kan vi känna att man som biståndshandläggare i dessa situationer kan gå in och vara ett stöd för den anhöriga. Biståndshandläggarens huvudsyfte är att se till den äldres önsningar och behov. Socialstyrelsen (2007) beskriver i sina allmänna råd (SOSFS 2007:17) att biståndshandläggaren bör uppmärksamma närståendes behov av stöd. Detta uppfattar vi som ett led i att anhöriga har kommit att uppfattas som en allt mer viktig grupp i samhället och att de har blivit identifierade som en egen grupp.

Trots att samhället har huvudansvaret så står anhöriga för en stor del av denna omsorg (Eriksson & Ede 2005). Detta tror vi kan bero på hemmaboende idologin som kom på 1950-talet. Dunér och Nordström (2005) skriver om att normaliseringsprincipen fick genomslag inom äldreomsorgen i och med hemmaboendeideologin. Vidare skriver de att detta var ett led i att de äldre skulle kunna bo kvar hemma. Detta tror vi till viss del kan leda till att anhöriga får en större roll i omsorgen. Eriksson och Ede (2005) uttrycker det: ”När det offentliga åtagandet expanderar drar sig anhöriga tillbaka; om samhället ‘abdikerar’ går de anhöriga in med mera hjälp (...)”. Men vi tror inte att det bara är för att den offentliga äldreomsorgen drar sig tillbaka som anhöriga väljer att hjälpa sina äldre. Vi upplever det att det blivit en princip att alla ska bo hemma. Vi uppfattar att hemmaboende ideologin mer som en möjlighet att kunna bo kvar i det egna hemmet om man önskar det.

Dunér och Nordström (2005) skriver att när de äldre ska ta emot vård och omsorg innebär det att de måste släppa in personal från offentliga verksamheter in i sitt eget hem och sitt privatliv. Vidare skriver de att detta innebär att samhällets lagar och regler börjar gälla i det enskilda hemmet. Dunér och Nordström skriver att de flesta människor vänder sig inte självmant till kommunen och ber om stöd och hjälp med sin vardag. Vidare skriver de att först och främst försöker många att klara sig själv och istället anpassar de då sina behov till det som de själva klarar av att utföra och använder sig av hjälp som man de få ifrån släkt, vänner och grannar. De avslutar med att skriva att när detta inte fungerar längre, det är först då som personer oftast väljer att ansöka om bistånd. Vi kan känna förståelse för detta resonemang att man in i det sista försöker att klara av sin situation själv. Vi kan bara gå till oss själva i den situationen där vi befinner oss idag med familj och barn. När vi behöver hjälp med till exempel barnpassning vänder vi oss till våra anhöriga eftersom det känns som en naturlig del av vår familjesituation. Att släppa in främmade människor i våra liv känns som en inskränkning på vår integritet.

Kommer anhörigas roll att förändras? Det framkommer i Socialstyrelsen (2001) att det pågår en befolkningsförändring i hela Europa. Denna förändring innebär att

andelen äldre ökar samtidigt som andelen yngre minskar. Vidare kan man läsa om att detta beräknas medföra mindre resurser inom den offentliga sektorn, vilket kommer att leda till att anhöriga måste ta ett större ansvar. Utefter de erfarenheter som vi upplevt privat, under vår yrkesförlagda utbildning och under våra intervjuer, kan vi inte se att anhörig lastas med några insatser för att hjälpa de äldre. Utan detta gör de för som vi tidigare nämnt i vår diskussion, att det är av kärlek, tacksamhet och tillgivenhet, men det kan ju också vara utav plikt (Dahlberg 2005). Lindelöf och Rönnbäck (2007) skriver att när behoven bedöms ser man om de kan tillgodoses på annat sätt. Vidare skriver de att man inte kan kräva att närstående ska utföra vissa insatser. Eftersom Socialtjänstlagen är en ramlag så är det upp till varje kommun att tolka den (Nordström & Thunved 2007). Detta tror vi kan leda till att det ser olika ut i olika kommuner, eftersom vi gjort vår studie i en kommun är vår uppfattning begränsad.

Vårt resultat visar på att biståndshandläggares samverkan med anhöriga är något som upplevs viktigt av biståndshandläggarna. Vår uppfattning är att grunden till samverkan är oerhört viktig att komma ihåg och det är alltid den äldre själv som bestämmer om det ska ske någon samverkan. Nordström och Thunved (2007) skriver om att insatserna från socialtjänsten ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Vidare skriver de att kontroll- och tvångsåtgärder är inte något som hör hemma i socialtjänsten, grunderna i bestämmelserna om äldreomsorgen vilar på principerna självbestämmande och normalisering. Under våra intervjuer förklarade biståndshandläggarna att socialtjänstlagen bygger på frivillighet och att de inte kan bestämma någonting över huvudet på de äldre. Som vi tidigare nämnt är att självbestämmanderätten är av stor vikt i detta sammanhang. Vi tror att ett begrepp som också är viktigt är integritet. Vår uppfattning är att det är av stor vikt att biståndshandläggarna respekterar den äldres integritet, men samtidigt inte kränker de anhöriga.

8. Referenser

- Bergmark, Åke (1998). *Nyckelbegrepp i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Bergstrand, Bengt Olof & Hermansson, JanÅke (1998). *Äldreomsorgen inför 2000-talet*. Kommunlitteratur AB.
- Blomberg, Staffan (2004). *Specialiserad biståndshandläggning inom kommunal äldreomsorg*. Lunds universitet: Socialhögskolan.
- Clevesköld, Lars & Thunved, Anders (2004). *Sekretess – handbok för socialtjänsten*. Norstedts Juridik AB.
- Clevesköld, Lars, Lundgren, Lars & Thunved, Anders (2007). *Handläggning inom socialtjänsten*. Norstedts Juridik AB.
- Dahlberg, Lena (2005). *Stöd till äldres anhöriga – Ett samspel mellan kommuner och frivilligorganisationer*. Gävle offset 2005.
- Danermark, Bert & Kullberg, Christian (1999). *Samverkan – Välfärdsstatens nya arbetsformer*. Lund: Studentlitteratur.
- Danermark, Berth (2003). *Samverkan – himmel eller helvete?* Förlagshuset Gothia.
- Danermark, Berth (2004). *Samverkan – en fråga om makt*. Finland: WS Bookwell 2004.
- Ds. 2008:18. *Stöd till anhöriga som vårdar och stödjer närstående* (2008). [Elektronisk], Socialdepartementet, (Ds Departementsserien 2008:18) Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/10/24/99/a1f0e833.pdf>. (2008-04-09).
- Dunér, Anna & Nordström, Monica (2005). *Biståndshandläggningens villkor och dilemman – inom äldre- och handikappomsorg*. Lund: Studentlitteratur.
- Edebalk, Per Gunnar & Lindgren, Björn (1996). Från bortauktionering till köpsälj-system. I: Eliasson, Rosmari (red) *Omsorgens skiftningar*. Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson, Bengt & Ede, Lena (2005). *Anhörigas insatser och samhällets stöd*. Universitetstryckeriet, 2005. (IKU-rapport 2005:1).
- Grassman Jeppsson, Eva (2003). *Anhörigskapets uttrycksformer*. Lund: Studentlitteratur.
- Hartman, Jan (2004). *Vetenskapligt tänkande*. Lund: Studentlitteratur.
- Janlöv, Ann-Christin (2006). *Participation in needs assessment of older people prior to public home help*. Diss. Lund University, Department of Health Sciences Lund.

Johansson, Lennarth (1986). *Omsorg i det tysta - Anhörigas roll i äldrevården*. Sprirapport 200, Stockholm.

Johansson, Lennarth (1986). *Omsorg i det tysta - Anhörigas roll i äldrevården*. Sprirapport 200, Stockholm. Citerar Thornstam, L. Sociala attityder till äldre. Uppsala: Sociologiska inst., Univ., 1984. (Arbetsrapport/Projektet Äldre i samhället – förr, nu och i framtiden; 19).

Johansson, Lennarth (2004). Vägval för Den Svenska modellen?!, *Äldre i Centrum*, 2004:1.

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

Lindelöf, Margareta & Rönnbäck, Eva (2007). *Biståndshandläggning och handlingsutrymme – från ansökan till beslut i äldreomsorgen*. Studentlitteratur.

Nilsson, Ann & Carlsson, Thomas (2004). *Dokumentera Mera!*. Förlagshuset Gothia.

Nordström, Carl & Thunved Anders (2007). *Nya Sociallagarna – med kommentarer*. Stockholm: Elanders Gotab.

Nordström, Monica (2000). *Hemtjänsten – Organisering, myndighetsutövning, möten och arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Sand, M. Ann-Britt (2002). *Anhörigvård*. Lund: Studentlitteratur.

Sand, M. Ann-Britt (2007). *Äldreomsorg – mellan familj och samhälle*. Polen: Studentlitteratur.

Socialstyrelsen (1996:2). *Ädelreformen. Slutrapport*. Ur serien Socialstyrelsen följer upp och utvärdera. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2001). [Elektronisk]. *Närståendes vård av äldre - Anhörigas och professionellas perspektiv*.

Tillgänglig: <http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/52B96C8B-371C-4CFC-9F54-44B83C6D0B7D/1683/20011246.pdf>. (2008-05-23).

Socialstyrelsen (2007). [Elektronisk]. *Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som avser äldre personer*. Socialstyrelsens Allmänna råd. (SOSFS 2007:17). Tillgänglig: http://www.sos.se/sosfs/2007_17/2007_17.pdf. (2008-05-13).

Szebehely, Marta (2003). *Hemhjälp i Norden – illustrationer och reflektioner*. Lund: Studentlitteratur.

Trydegård, Gun-Britt (1996). Från kommandora till driftschef. I: Eliasson, Rosmari (red.) *Omsorgens skiftningar*. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1

Till dig som biståndshandläggare inom äldreomsorgen

Hej!

Vi är två studenter som studerar på sociala omsorgsprogrammet med inriktning äldre och personer med funktionshinder. Vi läser sjätte terminen vid Kristianstads högskola. Under hösten gjorde vi vår verksamhetsförlagda utbildning i Kristianstad kommun och blev då intresserade av biståndshandläggarnas situation vid samverkan med anhöriga till äldre biståndssökande enligt Socialtjänstlagen. Nu under våren kommer vi att skriva vår C-uppsats med just denna inriktning.

Det är här vi behöver din hjälp och dina erfarenheter!

Syftet med vår studie är att få en uppfattning om hur ni som biståndshandläggare inom äldreomsorgen upplever samverkan med anhöriga till äldre biståndssökande enligt Socialtjänstlagen. För att få svar på dessa frågor önskar vi göra intervjuer med biståndshandläggare.

Intervjun kommer att innehålla några övergripande frågor som senare kan leda till vissa följdfrågor. Intervjuerna kommer att bandas för att inte riskera att missa någon information, vi kommer dessutom att anteckna för att urskilja nyanser som inte bandspelaren uppfattar. Intervjun beräknas ta ca 45-60 minuter.

Medverkande i studien sker på frivillig grund och du har rätt att avbryta din medverkan när som helst under studiens gång, utan att det medför någras negativa följder för dig. Det insamlade materialet kommer att förstöras när studien är klar och godkänd. Resultatet av undersökningen kommer att redovisas så att varken kommun eller enskilda personer kan identifieras.

Vi kommer att använda oss av ett skriftligt samtycke från de som deltar, för att kunna genomföra vår studie.

Vi hade varit mycket tacksamma för din medverkan eftersom denna studie kommer att belysa hur samverkan fungerar i olika situationer med anhöriga. Studien kan ge ökad insikt i hur man hanterar dessa samverkanssituationer. Uppsatsen kommer att finnas offentligt tillgänglig på Högskolan Kristianstad bibliotek när den är klar.

Vi kommer att kontakta dig via telefon under början av vecka 16, för mer detaljer och för att kunna bestämma lämplig dag och plats för intervjun. Vår ambition är att genomföra intervjun under vecka 17-18.

Med vänliga hälsningar

Helena Selind, Marie Åkerblom

Om du har frågor kring studien eller inte vill delta kan ni nå oss på telefon eller mail:

Helena xxxx-xx xx xx; xxxxxx.xxxxx_xxxxxxxxxx@xxxx.xxx.xx

Marie xxxx-xx xx xx; xxxxxx.xxxxxxxxxx@xxxx.xxx.xx

Bilaga 2

Information till respondenterna

Vårt syfte med denna intervju är att få en uppfattning om hur biståndshandläggare inom äldreomsorgen upplever samverkan med anhöriga till äldre biståndssökande enligt socialtjänstlagen. Våra frågeställningar kommer att utgå från detta syfte.

Vi kommer att ansvara för de intervjuer som vi personligen har bokat in.

Den andre av oss kommer att föra anteckningar under tiden.

Intervjuerna kommer att bandas och beräknas ta ca 45-60 minuter.

Definition på samverkan:

Med samverkan menar vi att man tillsammans med andra arbetar mot ett gemensamt mål, med ett definierat problem och syfte. Man ser människan som en helhet.

Definition på anhöriga:

Med anhöriga menar vi personer inom familjen, nära släktingar eller de som träder in i deras ställe som anhörig.

Bilaga 3

Intervjuguide

1. Berätta hur du upplever det är att samverka med anhöriga
2. Berätta hur du upplever att samverkan mellan biståndshandläggare och anhörig initieras
3. Berätta vilken roll du upplever att anhörig och du kan ha för varandra i samverkan.
4. Vilka situationer kan försvåra din samverkan med anhöriga?
5. Hur hanterar du samverkan med anhöriga där den enskilde avsäger sig all slags hjälp men du som biståndshandläggare ser att ett behov för insatser finns, risken för misär/vanvård/fara för den enskilde finns?
6. Upplever du att samverkan med anhöriga tar mycket tid i anspråk?
7. Upplever du att det är viktigt att samverkan med anhöriga fungerar?
8. Om samverkan inte fungerar, hur upplever du detta och hur hanterar du detta?
9. Berätta om hur en situation kan se ut när det kan finnas behov av att utvidga resp. begränsa samverkan med anhöriga.

I beställare-/utförarmodellen verkställer du som biståndshandläggare inte besluten.

10. Berätta hur du upplever att denna modell påverkar din samverkan med anhöriga?
11. Berätta om det är något som du skulle vilja tillägga rörande samverkan med anhöriga?

Övriga frågor

Antal yrkesverksamma år som biståndshandläggare inom äldreomsorgen?

Vilken utbildningsnivå har du?

Går det bra att vi återkommer via mail eller telefon om vi behöver komplettera med några uppgifter eller frågor?

Bilaga 4

Samtycke för observationsstudie

Jag har läst bifogat brev och vill deltaga i Helena Selind och Marie Åkerbloms kvalitativa studie ”Samverkan inom socialt arbete ur biståndshandläggarnas perspektiv” med fokus på samverkan med anhöriga.

Deltagarens namnteckning:
