



**Linnéuniversitetet**

Kalmar Växjö

Kandidatuppsats i socialt arbete

## ”Det sitter i väggarna”

*- En kvalitativ studie om brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende.*



*Författare: Nadin Alakili &*

*Victoria Evegren*

*Handledare: Peter Hultgren*

*Examinator: Torbjörn Forkby*

*Termin: VT 2018*

*Kurskod: 2SA47E*

## **Abstract**

**Author:** Nadin Alakili and Victoria Evegren

**Title:** The impact of habitual behaviors and thinking patterns of practice - A qualitative study about user influence in connection with elderly moving to nursing homes

[Translated title]

**Supervisor:** Peter Hultgren

**Assessor:** Torbjörn Forkby

The aim of this study was to create an understanding of how unit managers and care workers work with user influence in connection with elderly moving to nursing homes. This study was delimited to analyze two nursing homes in a medium-sized municipality in southern Sweden. The study was based on qualitative semi-structured interviews from two unit managers and six care workers in nursing homes. To analyze the data, Michael Foucault's theory about power, Pierre Bourdieu's concept of doxa and symbolic power have been used as well as client construction. The result of this study indicates that elderly are given the opportunity to influence through implementation plans, welcome talks, being listened to, relationship-building, feeling homelike, resignation and reluctance, adaption to the conditions that are available and rethinking. The results of the study also shows that elderly were transformed and adapted according to the nursing homes guidelines and routines when moving in. Therefore, there were opinions taken for granted and not questioned within the organizations. With this basis, situations that caused limited influence of the elderly were excused and justified according to the organizations' implied logic, which was deeply rooted in the workplace structure including the unit managers and care workers.

**Keywords:** Older people, elderly, user influence, nursing home, unit managers, care workers and power.

**Nyckelord:** Äldre, brukarinflytande, särskilt boende, enhetschefer, omsorgspersonal och makt.

## **Förord**

*Vi vill rikta vår tacksamhet till samtliga som har varit oss behjälpliga i vårt examensarbete. Till att börja med vill vi tacka deltagande intervjupersoner i denna studie för er tid samt för era upplevelser och erfarenheter som ni har delat med er utav. Utan er hade detta arbete inte varit möjligt att genomföra. Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare Peter Hultgren för engagemang och vägledning under skrivprocessen. Avslutningsvis vill vi tacka varandra för en lärorik period och ett gott samarbete där vi har stöttat varandra under arbetets gång.*

**Tack!**

*Växjö, den 24 maj 2018.*

---

*Nadin Alakili*

---

*Victoria Evegren*

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>1</b>
1.1 Bakgrund .....	1
1.2 Problemformulering .....	2
1.3 Syfte .....	4
1.4 Frågeställningar .....	4
1.5 Definitioner .....	4
1.5.1 <i>Brukare</i> .....	4
1.5.2 <i>Brukarinflytande</i> .....	5
1.5.3 <i>Särskilt boende</i> .....	5
1.5.4 <i>Omsorgspersonal</i> .....	5
<b>2 Tidigare forskning</b> .....	<b>6</b>
2.1 Främjande faktorer för brukarinflytande .....	6
2.2 Hinder för brukarinflytande .....	8
2.3 Äldres institutionalisering på det särskilda boendet .....	9
<b>3 Teoretiska utgångspunkter</b> .....	<b>12</b>
3.1 Makt .....	12
3.1.1 <i>Brukarrollen i förhållande till organisationen</i> .....	13
3.1.2 <i>Yrkesmakt</i> .....	16
<b>4 Metod</b> .....	<b>17</b>
4.1 Vetenskapsteoretisk ansats .....	17
4.2 Kvalitativ forskningsmetod .....	18
4.3 Urval .....	20
4.4 Tillvägagångssätt .....	20
4.5 Tillförlitlighet och trovärdighet .....	22
4.6 Etiska överväganden .....	24
4.7 Arbetsfördelning .....	25
<b>5 Resultat och analys</b> .....	<b>26</b>
5.1 Enhetschefernas och omsorgspersonalens syn på brukarinflytande .....	26
5.2 Inflytande vid flytt till särskilt boende .....	28
5.2.1 <i>Välkomstsamtal och upprättande av genomförandeplan</i> .....	28
5.2.2 <i>Hemkänsla</i> .....	31
5.2.3 <i>Lyhörddhet och relationsskapande</i> .....	32
5.2.4 <i>Att säga ifrån</i> .....	35
5.2.5 <i>Anpassning utefter de förutsättningar som finns</i> .....	36
5.2.6 <i>Nytänk för att bryta gamla rutiner och tankesätt</i> .....	38
5.3 Särskilt boende som institution .....	39
5.3.1 <i>Anpassning efter boendets rutiner</i> .....	39
5.3.2 <i>Handlingar som rättfärdigas och ursäktas</i> .....	43
5.3.3 <i>Förgivettagna uppfattningar som inte ifrågasätts</i> .....	46
<b>6 Diskussion</b> .....	<b>47</b>
6.1 Sammanfattning av resultat .....	47
6.2 Avslutande diskussion .....	50
6.3 Förslag på fortsatt forskning .....	52
<b>Referenslista</b> .....	<b>I</b>
<b>Bilagor</b> .....	<b>V</b>
Bilaga A- Intervjuguide .....	V
Bilaga B- Informationsbrev .....	VII

# 1 Inledning

*Denna studie lägger fokus på hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende. Detta kapitel beskriver inledningsvis en kort bakgrund till valt forskningsproblem, detta i syfte att skapa förståelse för hur brukarinflytande har förändrats över tid. Därefter presenteras valt forskningsproblem, syftet med studien och frågeställningar.*

## 1.1 Bakgrund

Den svenska äldreomsorgen har genomgått en mängd olika förändringar under en relativt kort tidsperiod. Thorslund (2010) menar att det inte var förrän på 1900-talet som diskussionen lyftes kring hur äldreomsorgen skulle kunna utvecklas och förbättras. Ett viktigt steg var att skilja äldreomsorgen från fattigvården. I fattighusen tog de boende hand om varandra och de hade ansvar för att rå om den gemensamma försörjningen. Dessa förhållanden och omständigheter gjorde att människorna i fattighusen fick svårt att värna om sin integritet och sitt inflytande. De var beroende av varandras hjälp i boendet och betraktades utifrån sitt behov av samhällets hjälp som vårdobjekt (Hörngren, 2011).

Med detta som utgångspunkt och kopplat till dagens äldreomsorg har samhällets syn på äldre förändrats radikalt, vilket är tydligt i den svenska lagstiftningen. Från att äldre har betraktats som ett vårdobjekt och en börda för samhället ses idag äldres rätt till vård och omsorg som en självklarhet. Den som har omfattande hjälpbehov och inte kan tillgodose dem själv eller få dem tillgodosedda på något annat sätt har rätt till stöd i det dagliga livet, i form av exempelvis hemtjänst eller bostad på särskilt boende (Socialstyrelsen, 2011). Hjälpen och stödet som äldre ges ska i dagens samhälle präglas av respekt för den enskilda individens självbestämmanderätt samt främja äldres välbefinnande och möjlighet att leva ett värdigt liv (1 kap. 1 § SoL; 5 kap. 4 § SoL). Enligt 5 kap. 5 § SoL ska äldre personer så långt det är möjligt kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet ska ges. Utifrån detta är det av vikt att den enskilda individen görs delaktig och får möjlighet att kunna påverka och styra över sin tillvaro och vardag (SFS 2001:453). Trots att den svenska lagen fastställer individens rätt till inflytande visar tidigare forskning att det förekommer vissa svårigheter med att omsätta brukarperspektivet till praktisk handling inom äldreomsorgen (Wikström, 2005). Utifrån att lagstiftningen inte

är specifik i hur brukarinflytande ska förstås och omsättas i praktiken skapas ett tolkningsutrymme för enhetschefer och omsorgspersonal. Detta innefattar att enhetschefer och omsorgspersonal besitter makten att bestämma över hur arbetet skall organiseras och genomföras (Harnett 2010; Wikström 2005). Makt kan beskrivas både som positivt och negativt laddat. Å ena sidan möjliggörs skeenden där makten kan bidra till förbättring av brukarens situation och vardag. Å andra sidan kan makt missgynna brukaren, exempelvis om beslut eller ingripande sker som inte är till brukarens fördel (Foucault, 1975/2003; Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008).

## 1.2 Problemformulering

Äldres inflytande över sin vardagssituation är ett ämne som har varit återkommande i samhällsdebatten. Brukarinflytande inom äldreomsorgen innefattar brukarens egna möjligheter till inflytande över sin vardagssituation, vilket sker genom att brukaren ges möjlighet att vara delaktig i hur hjälpen ska utformas (Bennich, 2012). Å ena sidan kan en flytt till ett särskilt boende upplevas som en positiv händelse där en känsla av trygghet och lättnad kan infinna sig hos den enskilda individen då hen inte behöver känna sig ensam eller tänka på hemmet som behöver skötas (Lee, Woo & Mackenzie, 2002). Å andra sidan påpekar Wikström (2005) att brukarna kan uppleva brister i inflytandet över sitt vardagsliv och i hjälpen som utförs av omsorgspersonal. Detta visar i sin tur att inflytande och kontroll inte alltid är en självklarhet för brukare (ibid.). Anderberg och Berglund (2010) menar att det borde vara en rättighet för äldre att få vård och omsorg på det särskilda boendet efter sina krav och att det därmed ska vara omsorgspersonalens skyldighet att följa dessa önskemål.

Wikström (2005) söker i sin studie svaret på varför brister uppstår i äldres inflytande och menar att det finns fyra hinder med brukarens möjlighet att kunna påverka den egna hjälpen som ges, vilka beskrivs som följande: *tiden, riktlinjer på äldreboendet, brukarens beroende till omsorgspersonal och brukarens kunskap*. Dessa lyfts fram och förklaras mer ingående under kapitlet tidigare forskning. Omsorgspersonal har alltså en central roll för att tillse brukarinflytande, varpå Harnett (2010) menar att sociala aktörer, det vill säga utföraren av socialt arbete, rättfärdigar och ger ursäktande förklaringar till handlingar och situationer där brukarens inflytande begränsas. Genom att hänvisa till exempelvis organisationen eller bristande resurser accepteras handlingen lättare trots att den begränsar brukarinflytandet (ibid.; Knutagård, 2009).

Tidigare forskning visar att brukarinflytande påverkas både i mötet mellan brukare och omsorgspersonal såväl som av organisatoriska villkor (Wikström, 2005), vilket också understryks i Socialstyrelsens rapport *Brukarinflytande i praktiken- exempel från äldreomsorg* (2008). Att brukarinflytandet påverkas utifrån organisatoriska villkor innefattar *hur* arbetet på det särskilda boendet bedrivs och *hur* omsorgspersonalens möjlighet att kunna tillgodose brukarens behov ser ut (ibid.). Organisationer kan betraktas som komplexa system där institutionaliserade föreställningar och regler ger uttryck i både organisationens kultur, arbetssätt och synsätt. *Institutionalisering* i sig är ett mångfacetterat begrepp. Blomberg (2004) förklarar det utifrån att normer och värderingar i samhället påverkar hur en specifik organisation eller verksamhet ska styras och organiseras på bästa och mest effektiva sätt. Institutioner kan därmed beskrivas vara uppbyggda av en normativ struktur där förgivettagna uppfattningar styr och begränsar människors handlingar och beteenden (ibid.).

I samband med äldres flytt till ett särskilt boende sker en anpassning och en institutionalisering hos brukaren i förhållande till boendets rutiner och riktlinjer (Brandburg, Symes, Mastel-Smith, Hersch & Walsh, 2013). Harnett (2010) menar att rutinerna i boendet skapar maktförhållanden varpå Eriksson (2015) förklarar att intresseskillnader döljs och ett asymmetriskt maktförhållande uppstår. Det särskilda boendet kan utifrån dessa maktförhållanden ses som en total institution även om boendet räknas som den äldres eget hem. Orsaken till detta är bland annat att brukarna förväntas agera utifrån vissa mönster där boendets rutiner ska följas (Harnett, Jönson & Wästerfors, 2012). Harnett (2010) beskriver att boendets effektivitet prioriteras framför äldres inflytande och att det viktigaste därmed är att institutionens rutiner följs.

Att flytta in på ett särskilt boende medför förändringar i den äldres vardag och levnadsvanor. Brukaren har i sitt ordinära boende kunnat styra över och skapa sina egna rutiner i vardagen, vilket kan bidra till att brukaren i samband med flytt till ett särskilt boende upplever en känsla av att tappa kontrollen över sitt eget liv (Sainio & Hansebo, 2008; Fraher & Coffey, 2011). Detta påverkar i sin tur brukarens möjligheter till inflytande då tillvaron begränsas utifrån organisationens riktlinjer och arbetssätt (Sainio & Hansebo, 2008; Wikström, 2005). Äldres inflytande studeras därmed utifrån begreppet *makt*. Tidigare forskning visar att rutiner på äldreboenden tenderar att skapa

en institutionaliserad miljö där brukaren anpassar sig efter organisatoriska villkor. Lagstiftning såväl som lokala riktlinjer är ett entydigt stöd för brukarinflytande och det blir därmed den lokala omsorgspersonalen som får uppgiften att tillse att den enskilda individens rätt tillvaratas trots organisatoriskt snäva villkor. Denna studie lägger fokus på hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende. Därigenom kan en förståelse uppstå för hur organisatoriska villkor styr och påverkar brukarens möjligheter till inflytande.

### 1.3 Syfte

Syftet med denna studie är att skapa förståelse för hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende. Detta för att nå kunskap om hur brukarinflytande kan stärkas i dagliga rutiner.

### 1.4 Frågeställningar

Studien behandlar följande frågeställningar:

- Hur förstår enhetschefer och omsorgspersonal brukarinflytande?
- Hur arbetar enhetschefer och omsorgspersonal med att tillse brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende?
- Vilka argument och skäl anges vid händelser där brukarinflytande inte kan tillses fullständigt?

### 1.5 Definitioner

*Nedan presenteras och förklaras följande definitioner av studiens centrala begrepp: brukare, brukarinflytande, särskilt boende och omsorgspersonal. Samtliga begrepp utgår från socialstyrelsens definitioner.*

#### 1.5.1 Brukare

Det finns en mängd olika definitioner och benämningar av de individer som är mottagare av tjänster inom socialt arbete. Denna studie tillämpar Socialstyrelsens (2013) definition av brukare för att beskriva den roll som äldre befinner sig i när de bor på ett särskilt boende. *Brukare* beskrivs som ett samlingsbegrepp för alla individer som är beviljade individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten. Det är däremot av vikt att betona att begreppet inte används för att benämna den enskilda individen utan



att det enbart används som ett samlingsnamn för den grupp människor som är mottagare av socialt arbete (ibid.). Socialstyrelsen (2003) beskriver att de olika begreppen som behandlar individer som är beviljade insatser enligt socialtjänstlagen varierar från situation till situation. Begreppet brukare används vanligtvis inom äldreomsorgen till skillnad från begreppen kund och klient. I denna studie benämns de individer som beviljats insatsen särskilt boende enligt socialtjänstlagen därmed som brukare.

### *1.5.2 Brukarinflytande*

*Brukarinflytande* är ett brett och mångfacetterat begrepp. Socialstyrelsen (2003) beskriver att brukarinflytande innefattar den enskilda individens möjlighet att påverka sin livssituation och de insatser som hen erhåller, vilket kallas för individuellt inflytande. Detta innebär inte enbart att brukaren ska ges möjlighet att framföra sina åsikter utan även att kunna ha påverkansmöjligheter. Bennich (2012) menar att brukarinflytande inom äldreomsorgen innefattar brukarens egna möjligheter till inflytande över sin vardagssituation, vilket sker genom att brukaren ges möjlighet att påverka och vara delaktig i utformningen av insatser som rör denne. Det understryks även i socialtjänstlagen att den enskilda individen ska få påverka hur och när hjälpen ska ges så långt som det är möjligt (5 kap. 5§ SoL).

### *1.5.3 Särskilt boende*

Socialstyrelsen (2011) definierar *särskilt boende* som en permanent bostad för brukaren där hjälp och omvårdnad ska kunna ges dygnet runt. Det särskilda boendet är ett individuellt behovsprövat boende där hjälpbehoven beskrivs som omfattande. Enligt Socialstyrelsen (2011) kan begreppet särskilt boende benämnas på olika sätt, exempelvis som äldreboende, ålderdomshem, sjukhem eller servicehus. I denna studie benämns särskilt boende som definition för brukarens bostad. Hemtjänst i det särskilda boendet syftar i denna studie på det stöd som brukarna får i det dagliga livet. Hemtjänst utgår från både service- och omvårdnadsinsatser som brukarna är i behov utav, exempelvis som stöd och hjälp med hygien eller stöttning vid måltider.

### *1.5.4 Omsorgspersonal*

Begreppet *omsorgspersonal* tillämpas i denna studie som ett samlingsbegrepp för yrkesbeteckningarna vårdbiträde och undersköterska i det särskilda boendet, detta utifrån att båda stödjer och hjälper brukarna i deras vardag (Socialstyrelsen, 2006).

Utifrån att båda arbetar nära brukaren i dennes vardag är det inte relevant att göra en uppdelning av omsorgspersonal utifrån dessa två kriterier för att uppfylla denna studiens syfte och besvara frågeställningarna.

## 2 Tidigare forskning

*Detta kapitel belyser och redogör för tidigare forskning som har bedrivits inom valt forskningsämne. Nedan lyfts följande teman upp: främjande faktorer för brukarinflytande, hinder för brukarinflytande samt äldres institutionalisering på det särskilda boendet. Dessa teman är relevanta för studien eftersom de bidrar till förståelse för studiens syfte. Ett urval av tidigare forskning har skett baserat på studiens syfte och frågeställningar. Sökning av vald tidigare forskning har utförts i följande databaser: Libris, SwePub, Social services abstracts och ProQuest Social Science Premium Collection. Därefter användes följande sökord: äldre, äldreboende, särskilt boende, brukarinflytande, makt, older people, elderly, residential home, nursing home, participation och power. Fokus är lagt på flera artiklar för att skapa en djupare förståelse utifrån olika perspektiv inom aktuellt ämne.*

### 2.1 Främjande faktorer för brukarinflytande

Det finns en rad olika faktorer som har en positiv inverkan på äldres inflytande. Ett sätt att öka brukarens inflytande över sin vardag är att upprätta en *individuell genomförandeplan*. Den individuella planen upprättas i gemenskap med brukaren och föreskriver *hur* och *när* beslutad insats ska genomföras. Brukarens önskemål och vardagsvanor ska framgå samt vilka mål som ska uppnås. Därefter ska genomförandeplanen överföras till en dokumenterad beskrivning som i sin tur ska redogöra för hur den vardagliga hjälpen ska utformas (Hedlund, 2014).

Att vara brukare på ett särskilt boende ställer inte enbart krav på att den enskilda individen ska anpassa sig efter verksamhetens rutiner och riktlinjer utan även på att brukaren ska anpassa sig efter boendets miljö. I förhållande till att brukare på äldreboenden bor i en vårdmiljö behöver alltså en hemlik miljö eftersträvas och skapas (Anderberg & Berglund, 2010). Enligt Anderberg och Berglund (2010) strävar äldreboenden efter att skapa en hemtrevlig miljö på det särskilda boendet, för att

brukaren ska känna trygghet men också för att integritet och välbefinnande ska skapas. Likväl som att brukaren i sin tidigare bostad hade friheten att styra över och forma sitt liv och sin vardag ansågs detta även vara en viktig faktor i det särskilda boendet. Att få forma sin egen tillvaro och vardag inne i den privata lägenheten på boendet ansågs vara en viktig och central del för brukarna (ibid.). Brukarinflytande i förhållande till bostadsmiljön främjas exempelvis genom att brukarna får ha sina egna möbler inne i sin lägenhet. Däremot har brukarna endast ett begränsat utrymme inne i sina lägenheter, vilket kan medföra att de inte kan ta med all sin egendom (Verbeek, Rossum, Zwakhalen, Kempen & Hamers, 2009; Sainio & Hansebo, 2008).

Å ena sidan kan en flytt till ett särskilt boende upplevas som en positiv händelse där en känsla av trygghet och lättnad kan infinna sig hos den enskilda individen då hen inte behöver känna sig ensam eller tänka på hemmet som behöver skötas (Lee, Woo & Mackenzie, 2002). Å andra sidan kan en flytt till ett särskilt boende medföra både förändringar och nya livsvanor för den enskilda individen (Sainio & Hansebo, 2008). Sainio och Hansebo (2008) har genomfört en intervjustudie med brukare på ett vårdhem i syfte att skapa förståelse för äldres perspektiv av att flytta till ett särskilt boende. Av resultatet framkommer det att det ordinära boendet har en känslomässig betydelse och innebörd för den enskilda individen, vilket inte går att regenerera i det nya, gemensamma boendet. Brukarna i studien saknade sina gamla hem och det särskilda boendet uppfattades inte som deras "riktiga" hem. Utifrån detta är ett "vi-skapande" av betydelse där en relation skapas mellan omsorgspersonal och brukare (Eriksson, 2015). Wikström (2005) hävdar att brukare får lättare att framföra sina åsikter om ett förtroende etableras mellan parterna. Genom att omsorgspersonalen informerar brukarna gällande målsättning och rättigheter till olika hjälpinsatser ökar brukarens makt över den egna vardagen (ibid.). Därmed kan ökat brukarinflytande främjas genom att omsorgspersonal är medvetna om sättet de talar med brukare på och genom att organisationen är medveten om de sociala och moraliska normerna som finns i boendet (Harnett, 2010).

Under detta avsnitt har individuella genomförandeplaner, en hemlik miljö och en god gemenskap lyfts fram som framträdande faktorer för äldres inflytande. Däremot finns det också brister och hinder med brukarinflytandet, vilka kommer belysas i nästa

avsnitt.

## 2.2 Hinder för brukarinflytande

Brukarinflytande kan enligt tidigare forskning problematiseras inom olika områden. För att lyfta upp de hinder som kan uppstå i hemtjänsten som utförs presenteras här nedan en intervjustudie utförd av Wikström (2005). Intervjustudien har genomförts med brukare, omsorgspersonal och ledningspersoner i fyra arbetsgrupper från olika kommuner. Resultatet av studien visade att de olika arbetsplatserna var organiserade på olika sätt där varje arbetsplats hade egna sociala regelsystem som styrde vad omsorgspersonalen kunde göra i vardagsarbetet. Detta innebär att begreppet brukarinflytande fick olika innebörd där en självklar handlingsstrategi för hur inflytande skulle bemötas inte fanns. Av undersökningen framkommer det att brukarna i studien ville ha ökat inflytande över den egna hjälpen som gavs från omsorgspersonalen. Bristerna inom brukarnas inflytande gällde framförallt vad som skulle göras och när hjälpen skulle ges. Det finns fyra hinder med brukarens möjlighet att påverka den egna hjälpen, vilka beskrivs som följande: tiden, riktlinjer, beroende och kunskap (ibid.). Här nedan redogörs dessa fyra hindren.

*Tidsbrist* lyfts fram som ett hinder där brukarna upplever att omsorgspersonalen är stressade och att insatsen utifrån detta ska utföras så snabbt som möjligt. Därmed visar det sig att brukarna slutar be om hjälp utifrån att de tidigare har mötts av att det inte finns tid eller att det är stressigt (Wikström, 2005). I överensstämmelse med Wikström (2005) menar även Harnett (2010) att tidsbrist är ett hinder för brukarinflytande. Exempelvis tog omsorgspersonalen över tandborstningen när det gick för långsamt, detta eftersom det fanns tidsbrist. Omsorgspersonalens uttalanden var motsägelsefulla där de å ena sidan menade att äldre har inflytande men å andra sidan menade att de äldre skulle läggas i säng mot sin vilja inför ankomsten av nattpersonalen.

De *lokala riktlinjerna* kan även ses som ett hinder för inflytande. Även om socialtjänstlagen (SoL) förskriver hjälpen på ett övergripande sätt finns det lokala riktlinjer som äldreboendet har och styrs utav. Rutiner i äldreboenden såsom städning, tvättning och måltider kan styra arbetet och tvinga brukaren att agera på ett särskilt sätt där individen riskerar att hamna i skuggan av rutinerna. Att bryta rutinerna var en svårighet för brukarna, exempelvis att be om att gå på promenad när det var dags för

frukost eller att tvätta håret när det inte var duschdag. Däremot ansågs mindre önskemål, som att föredra ett annat klädesplagg än de som redan var förberedda på morgonen, kunna tillgodose (Wikström, 2005). Brukarnas boendesituation ansågs även begränsa möjligheten till inflytande, utifrån att brukarna befann sig i en en institutionsliknande miljö där det i förväg fanns bestämda rutiner och förutsättningar. Risk för att den äldre berövas sin individualitet kan finnas där individen inte ses som den hen är utan som ett objekt som benämns utifrån sin sjukdom eller sitt rum (Brandburg et al., 2013).

Vidare ansågs brukarnas *beroendesituation* i förhållande till omsorgspersonalen utgöra ett hinder för inflytande. Ju mer intimare hjälp brukaren var i behov utav, desto mer befann sig brukaren i en beroendesituation. Här skapas även en maktrelation, exempelvis när omsorgspersonalen hjälper brukaren att duscha. Brukaren kanske inte är direkt missnöjd utan accepterar hjälpen som ges på ett visst sätt (Wikström, 2005). Fjärde hindret med inflytande ansågs vara *brukarens kunskap*. Att brukaren inte är medveten om när hjälpen skulle ges eller vad hen har rätt till leder till ett begränsat inflytande och bristande kontroll över sin livssituation. Här lyfts betydelsen av att informera brukaren om sina rättigheter och kring den situation som denne befinner sig i (ibid.).

I detta avsnitt av tidigare forskning har tiden, riktlinjer på äldreboendet, brukarens beroende till omsorgspersonal samt brukarens kunskap lyfts som framträdande hinder för äldres inflytande vad gäller möjligheten att kunna påverka den egna hjälpen som ges. Utifrån dessa faktorer styrs brukarinflytandet alltså av organisationen, dess tidsbrist och riktlinjerna. Detta medför att brukaren hamnar i en beroendeställning utifrån sitt hjälpbehov och sin okunskap.

### 2.3 Äldres institutionalisering på det särskilda boendet

Brandburg et al. (2013) beskriver att det sker en anpassning hos den enskilda individen i övergången från det ordinära boendet till det särskilda boendet. Då särskilda boenden styrs av riktlinjer och rutiner påverkas den enskilda individens inflytande (Wikström 2005). Brandburg et al. (2013) undersöker i sin studie äldres strategier att anpassa sig efter en flytt till ett särskilt boende. Av resultatet framkommer det att många äldre klagar på boendets rutiner och att de utifrån dessa upplever sig vara i en större

beroendeställning än vad de egentligen skulle behöva (ibid.).

Att flytta in på ett särskilt boende beskrivs ur många synvinklar som att tappa kontrollen över sitt eget liv (Sainio & Hansebo, 2008; Fraher & Coffey, 2011). Fraher och Coffey (2011) beskriver att äldre i samband med flytt och under den första tiden på ett äldreboende kan uppleva känslor såsom tvivel, sorg och förlust. Den äldres förmåga att anpassa sig efter den nya livssituationen påverkas och styrs utav omgivningen och kulturen i boendet. Brandburg et al. (2013) hänvisar till Brooke (1989) som lyfter fram fyra olika faser av äldres anpassning till särskilt boende. I den första fasen tenderar brukaren att känna sig övergiven och utstött. Känslan av övergivenhet vid flytt till särskilt boende övergår vanligtvis efter 2-3 månader till en känsla av delaktighet. Samtidigt uppstår en förståelse hos brukaren för varför hen numera behöver bo på ett äldreboende. I den sista fasen, som vanligtvis inträffar efter 3-6 månader, har brukaren gjort sig hemmastadd och fått en "hemma-känsla" i det särskilda boendet.

Eriksson (2015) beskriver att förändringar som sker på särskilda boenden utgår från allas intresse, vilket kan förstås som en form av medmakt. Detta behöver inte innebära att intresseskillnader inte finns utan snarare att dessa kan döljas där ett asymmetriskt maktförhållande uppstår. I Erikssons studie beskrivs vad som sker när brukarinflytande blir till i praktisk handling och hur maktstrukturer upprätthålls inom institutioner. Studiens resultat pekar på att det finns förgivettagna uppfattningar inom institutioner som präglas av kulturen på boendet samt av att det finns normer om uttalade och outtalade regler (ibid.).

I likhet med Erikssons (2015) studie skriver Harnett (2010) i sin studie om makt och inflytande på äldreboenden där han menar att rutinerna skapar maktförhållanden. Harnett (2010) menar att omsorgspersonalen rättfärdigar och ger ursäktande förklaringar till situationer som inträffar där brukaren får begränsat inflytande. I likhet med Harnett (2010) beskriver även Knutagård (2009) *ursäktande* och *rättfärdigande* handlingar, vilket han kallar för *accounts*. Detta innefattar hur sociala aktörer, det vill säga utförare av socialt arbete, förklarar och beskriver ett oväntat beteende eller en handling. Begreppet delas alltså in i två olika delar, vilka är ursäkter och rättfärdiganden. Dessa två är varandras motsatser där ursäktande innefattar att den sociala aktören i fråga lägger ifrån sig ansvaret genom att ursäkta ett beteende samtidigt

som handlingen erkänns som felaktig. Att den sociala aktören rättfärdigar en handling i sin tur innebär alltså att individen tar ansvar för sin handling men att handlingen inte erkänns som felaktig. Enligt Knutagård (2009) är det av vikt att belysa accounts i förhållande till dess sammanhang. Harnett (2010) menar att arbetssättet inom organisationer präglas av en underförstådd, social och moralisk ordning som innehåller normer för vad som uppfattas som lämpliga och korrekta handlingssätt.

Rättfärdiganden och ursäkter ges vanligtvis genom att hänvisa till organisationen, bristande resurser eller genom beskrivningar av äldres klagomål som oviktiga (Harnett, 2010; Knutagård, 2009). Av Harnetts (2010) studie framkommer det att brukarens klagomål om maten och tiden där omsorgspersonalen satt ner med brukarna ansågs som oviktiga klagomål. Studien visar även att boendets effektivitet prioriterades framför äldres inflytande, där institutionens rutiner skulle följas. De sociala och moraliska normerna gav en förståelse för maktrelationen som uppstår men också för vilka svårigheter som finns med utövandet av inflytande (ibid.). Knutagård (2009) belyser att organisatoriskt förankrade ursäkter lättare accepteras på grund av att organisationer i sig styrs av regler och lagar. Legitimitet kan skapas utifrån detta där handlingar som utförs av sociala aktörer ursäktas och därmed accepteras. Detta skapar även rättfärdigande gentemot det institutionella sammanhanget, dess regler och ordning.

I detta avsnitt av tidigare forskning har äldres institutionalisering vid flytt till särskilt boende lyfts fram där maktförhållanden uppstår. Sammanfattningsvis beror institutionaliseringen på att äldres vardag styrs av boendets rutiner men även av förgivettagna uppfattningar och normer om uttalade och outtalade regler som präglas av kulturen på boendet. Ursäktande och rättfärdigande förklaringar lyfts i form av begreppet accounts där sociala aktörers handlingar accepteras i sammanhang där brukarinflytandet begränsas. Tidigare forskning som har tillämpats i detta avsnitt har även visat att boendets effektivitet prioriteras framför äldres inflytande.

## 3 Teoretiska utgångspunkter

*Detta kapitel presenterar studiens teoretiska utgångspunkter. Genom tillämpning av Michael Foucaults maktteori, begreppet klientkonstruktion samt Pierre Bourdieus begrepp doxa och symbolisk makt har äldres inflytande kunnat belysas utifrån ett maktperspektiv där fokus ligger i att synliggöra osynliga maktspekter i brukarrollen och yrkesrollen.*

### 3.1 Makt

Makt är ett brett och mångfacetterat begrepp som ger uttryck i olika sammanhang och som kan uppfattas på olika sätt. Foucault (1975/2003) menar att makt uppstår och existerar i alla relationer människor emellan och att det varken kan överföras eller erövrats, makt är därmed rörligt och föränderligt. Makt kan vidare beskrivas både som positivt och negativt laddat. Foucault (1975/2003) betraktar makt som något positivt utifrån att något skapas eller upprätthålls. Makt har en positiv laddning ur den synvinkeln att skeenden möjliggörs genom makt där makten kan bidra till förbättring av brukarens situation och vardag. Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) menar däremot att makt även kan missgynna brukaren, exempelvis om beslut eller ingripanden sker som inte är till brukarens fördel. Makt ur en negativt laddad aspekt betraktas som något man utsätts och blir ett offer för (ibid.).

Foucault (1975/2003) menar att makt utövas av och inom organisationer där individers handlande styrs och påverkas, vilket kan liknas med institutioner. Makt uppstår alltså genom utövning där en underordnad ställning kommer till uttryck.

Maktens princip vilar mindre i en person [...] den vilar i en apparat vars inre mekanismer producerar det förhållande i vilket individerna är infattade. [...] Det finns ett maskineri som ansvarar för asymmetrin, skillnaden, och som förhindrar all jämvikt. (Foucault 1975/2003, s.203).

Foucault (1975/2003) menar att motstånd, det vill säga motmakt, existerar där makt existerar. Enligt Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) blir makten dold om de olika parterna i sammanhanget är överens men om de däremot har skilda uppfattningar och tolkningar blir både makten och motståndet uppenbart.



### 3.1.1 Brukarrollen i förhållande till organisationen

Tidigare forskning visar att brukaren styrs av institutionella regler och att rutinerna i det särskilda boendet, vilket skapar maktförhållanden (Eriksson, 2015; Harnett, 2010; Brandburg et al., 2013; Wikström, 2005). Under detta avsnitt kommer ytterligare fördjupning ske i den maktrelation som tidigare forskning belyser samt hur mötet mellan brukare och organisation påverkar brukarrollen och därmed brukarinflytandet.

Bourdieu (2000) beskriver bland annat begreppet *symbolisk makt* vilket Järvinen (2002) väljer att belysa i sin artikel för att skapa en förståelse för de osynliga maktaspekter som finns inom institutioner. Järvinen (2002) analyserar över mötet mellan brukare och organisation, där hon i likhet med Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) lägger fokus på rutinerna i det vardagliga arbetet samt på vad som styr hur brukare sorteras och hanteras i institutionella sammanhang. Maktutövning är därmed oundvikligt i alla omsorgssituationer (ibid.). Enligt Järvinen (2002) uppstår en symbolisk maktrelation mellan utförare och mottagare. Detta innefattar att makten blir dold i en välvilja där utföraren vill hjälpa mottagaren. Symbolisk makt definieras med andra ord inte som makt utan kan snarare beskrivas som en osynlig makt som ger uttryck i hjälprelationen. Tidigare forskning belyser att osynlig makt får som effekt att intresseskillnader döljs där en asymmetrisk maktrelation uppstår (Eriksson, 2015). Genom att utföraren hjälper brukaren hamnar denne dessutom i en beroendeställning till givaren. En ojämlik relation uppstår därmed mellan brukaren och utföraren där uppfattningen är att organisationen hjälper brukaren och inte tvärtom. Krav och förväntningar ställs dessutom i relationen där brukaren förväntas vara tacksam för hjälpen som ges, detta trots att det är brukarens rättighet att få hjälp. Ett tydligt exempel på maktutövning är när omsorgspersonal hjälper den äldre med dusch där omsorgspersonalen styr handlandet, såsom när duschen ska påbörjas och avslutas. Kopplat till tidigare forskning kan beroendesituationen som brukaren hamnar i utgöra ett hinder för inflytande där brukaren anpassar sig efter den vård som ges (Wikström, 2005).

Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) menar att brukaren tvingas följa boendets regler och rutiner vid inträdande till särskilt boende. Dessa regler och rutiner begränsar i sin tur äldres valmöjlighet i hemtjänsten som utförs. Rutiner finns gällande alla hemtjänstinsatser som utförs, där brukarna förväntas äta på ungefär samma tider och duschas enligt schemalagda tider. Rutinerna styr därmed både brukarens inflytande,

omsorgspersonalens arbete och institutionen som helhet. Genom att omsorgspersonalen utövar makt ändras inte endast brukarens beteende utan därmed trängs även beteenden bort (ibid.). Försök att bryta rutinerna ansågs sällan vara framgångsrika, exempelvis att ta en dusch en annan dag eller tid än vad som var bestämt. Däremot kunde mindre valmöjligheter göras, exempelvis som att föredra ett annat klädesplagg eller ett annat sätt att äta på under måltiderna. Detta skulle däremot ske i samband med det som redan var bestämt, exempelvis som att frukosten ska serveras klockan nio (ibid.). Enligt Harnett, Jönson och Wästerfors (2012, s.47) ansågs det vara “mest framgångsrikt [...] att harmonisera sina inflytandeförsök med rutinerna”. Detta innebär att äldre kan få igenom sin vilja men endast genom att matcha den lokala rutinkulturen, det vill säga det som redan i förväg är bestämt.

Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) beskriver att maktutövning sker genom att brukarna omformas i det särskilda boendet, exempelvis genom att de äter när maten serveras trots att de inte är hungriga eller att de slutar fråga om saker eftersom de vet att omsorgspersonalen inte har tid. Detta kan kopplas till Brandenburg et al. (2013) som beskriver att anpassning sker hos den enskilda individen, vilket Eriksson (2015) menar är ett kännetecken för en institutionsliknande miljö där kulturen på boendet präglas av normer och regler. För att mildra maktutövningen lyfts äldres tidigare vanor fram som en form av motmakt (Harnett, Jönson & Wästerfors, 2012). Detta kan liknas med upprättande av individuella genomförandeplaner där brukarens vardagsvanor ska framgå (Hedlund, 2014).

För att skapa förståelse för de osynliga maktaspekter som finns inom institutioner lyfter Järvinen (2002) begreppet *doxa* som etablerats av Bourdieu (2000). Järvinen (2002) förklarar att *doxa* kan beskrivas som en underförstådd organisationslogik, vilket innefattar att förgivettagna uppfattningar styr hur brukaren blir bemött och definierad. Utföraren kan ha en uppfattning av att hen representerar och försvarar brukaren gentemot organisationen men enligt Järvinen (2002) representerar utföraren organisationen och institutionen, detta utifrån att en *doxa* finns så pass djupt förankrad hos utföraren och i strukturen på arbetsplatsen. Detta skapar en ojämlik maktrelation där representanten för den specifika organisationen besitter ett maktövertag över brukaren (ibid.). Likaså tidigare forskning visar att institutioner styrs av en organisationskultur där uttalade och outtalade normer följs utan att ifrågasättas (Eriksson, 2015).

Institutionella sammanhang skapar därmed rutiner och regler där det centrala är att brukaren ska anpassas efter verksamheten snarare än att verksamheten ska anpassas efter brukaren. Detta framgår även i tidigare forskning där Harnett (2010) menar att boendets effektivitet prioriteras framför äldres inflytande, där institutionens rutiner skulle följas.

Likaså Johansson (2007) menar att brukaren anpassas utefter regler och rutiner som finns inom organisationer och att relationen mellan brukaren och utföraren styrs därefter. Klientrelationen har enligt Johansson (2007) en dubbel karaktär, vilket han grundar på att den dels består av en relation mellan två människor, dels av en relation mellan brukaren och organisationen. Relationen mellan brukare och utförare innefattar att båda parter påverkar varandra på ett eller annat sätt men det är främst det organisatoriska sammanhanget som styr förutsättningarna för relationen, detta då båda parter behöver anpassa sig därefter. Johansson (2007) beskriver att brukaren konstrueras om och förenklas för att passa in i organisationen, detta då organisationen inte kan ta hand om en "hel" individ. Begreppet klientkonstruktion innebär därmed att brukaren omvandlas utefter en form som passar organisationen. Efter att brukaren har konstruerats om kan både brukaren och utföraren agera fritt men endast innanför de organisatoriskt bestämda gränserna, det vill säga reglerna och rutinerna.

I likhet med Wikström (2005) menar även Johansson (2007) att makt- och beroendeförhållanden uppstår i relationen mellan brukaren och utföraren där brukaren hamnar i underläge utifrån organisationens ramar, vilket sker främst i inledningsskedet. Detta beror främst på att utföraren är den som råder över organisationens möjligheter att straffa och belöna brukaren. Johansson (2007) beskriver att detta kan ske både på ett formellt respektive informellt sätt, där formellt exempelvis innebär att brukaren beviljas eller avslås en viss insats utifrån regelsystemet. Informellt i sin tur innefattar exempelvis att brukarens placering kan ha konsekvenser för dennes livssituation, exempelvis genom att brukaren gynnas eller missgynnas på en viss avdelning utifrån dess rutiner.

I likhet med Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) menar även Johansson (2007) att handlingsutrymmet ger utföraren möjlighet att kunna göra egna bedömningar och att kunna agera mellan rutinerna och reglerna som det organisatoriska sammanhanget skapar. Detta medför att en ojämlig relation skapas mellan brukaren och utföraren där

brukaren hamnar i en beroendesituation. Att arbetsplatsen mer eller mindre räknas som utförarens "hemmaplan" förstärker även det asymmetriska förhållandet mellan parterna. Brukaren hamnar därmed på "bortaplan" och besitter inte samma kunskap om organisationen, dess regler och rutiner som utföraren gör. Utföraren kan på så sätt utnyttja sin position genom att exempelvis låta brukaren vänta på att få hjälp. Johansson (2007) beskriver att denna ojämna relation försummas och därmed döljs.

Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) menar att särskilda boenden har en institutionsliknande miljö där äldre ska leva utifrån specifika villkor och förutsättningar.

Även om det särskilda boendet räknas som ett eget hem, har miljön drag av total institution. Äldreboendet utgör en avskild miljö där vardagen i hög grad regleras av rutiner. (Harnett, Jönson & Wästerfors 2012, s.20).

Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) refererar till sociologen Goffman (1961/1990) som definierar intuition som en plats där individer berövas sin individualitet och riskerar att bli sedda som ett objekt istället för den de är. Samtidigt blir brukarna underställda omsorgspersonalens ordning men genom att anpassa sig kan de utöva ett visst inflytande trots den totala institutionen.

### *3.1.2 Yrkesmakt*

Att vara utförare av socialt arbete innefattar en maktfull position med ett stort ansvar där kontroll och hjälp ska sammanföras i samma handlingar. Makt kan tolkas och uppfattas på olika sätt eftersom alla människor besitter olika roller i olika sammanhang, vilket också visar sig i samspelet med andra människor. Dessa roller har betydelse för vem som får tolkningsföreträde och därmed besitter störst makt i sammanhanget. Roller och positioner tilldelas utifrån det organisatoriska sammanhanget där ett formellt maktövertag uppstår hos exempelvis enhetschefer och omsorgspersonal i förhållande till brukaren (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Enhetschefers makt på äldreboenden förknippas med formell makt där beslut rör både brukaren och omsorgspersonalen. Enhetschefen sätter riktlinjer för äldreboendet då politiska beslut inte innebär en detaljstyrning av verksamheten (Harnett, Jönson & Wästerfors, 2012). Vidare lyfts begreppet *Governmentality*, vilket innebär att enhetschefen påverkar omsorgspersonalens tänkande och handlande. Omsorgspersonalens handlingar styrs därmed utifrån vissa normer och utifrån det som chefen anser vara lämpligt. Detta sker däremot utifrån omsorgspersonalens vilja (ibid).

Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) beskriver att omsorgspersonal kan utöva makt genom att inte förhålla sig till vissa regler och riktlinjer som finns på det särskilda boendet eller genom att göra extra saker som ligger utanför deras arbetsuppgifter. Handlingsutrymmet ger med andra ord utföraren möjlighet att kunna agera mellan rutinerna och reglerna (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Ett exempel är ”det lilla extra” som ansågs för något som inte måste göras och därmed blev det sällan förverkligat, trots att det ansågs vara av betydelse för brukarna. Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) menar att omsorgspersonalen ansåg att det fanns utrymme att handla utanför rutinerna bara de tar till sig det, men att det alltid fanns omsorgspersonal som endast höll sig till rutinerna. Rutinerna ifrågasätts inte utan ses som något omsorgspersonalen är beroende utav där arbetet systematiseras på ett visst sätt. Därmed ursäktas och neutraliseras handlingarna genom att hänvisa till hög arbetsbelastning och bristande arbetsledning (ibid.).

## 4 Metod

*Detta kapitel belyser den hermeneutiska forskningsansatsen och den kvalitativa metoden som studien har utgått ifrån. Studiens urval, tillvägagångssätt, tillförlitlighet och trovärdighet, etiska överväganden samt arbetsfördelning presenteras även här.*

### 4.1 Vetenskapsteoretisk ansats

Studien har utgått från en *hermeneutisk forskningsansats*, vilket är en vetenskapsteoretisk tradition som handlar om tolkning och förståelse. Det centrala i hermeneutiken är att skapa förståelse för individens egna uppfattningar och tolkningar om olika fenomen, vilket är av betydelse då individer agerar utifrån hur de uppfattar och upplever olika företeelser. Dessutom förstår och tolkar varje enskild individ fenomen på olika sätt, vilket utgår ifrån förförståelse och kontext. Intervjupersonernas uppfattningar och upplevelser behöver därmed tolkas för att kunna förstås (Thomassen, 2007). Thomassen (2007) menar vidare att “sanningen” endast kan förstås utifrån den enskilda individens uppfattning av sin situation.

Andersson (2014) belyser *den hermeneutiska cirkeln* som innebär att tolkning av

delarna är beroende av tolkningen av helheten och omvänt. Genom tolkning av delarna kan en förståelse skapas för helheten och därmed kan också delarna förstås genom att de förhålls till helheten. I denna studie kan delarna betraktas vara de olika teman som studien utgått ifrån varpå helheten är hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med brukarinflytande vid flytt till särskilt boende. Andersson (2014) menar vidare att den hermeneutiska cirkeln innebär att forskaren gör tolkningar utifrån sin förförståelse. Därmed kan ny förståelse uppstå hos forskaren genom tillgång till ny information och tolkning.

Genom tillämpning av en hermeneutisk forskningsansats som lägger fokus på tolkning och förståelse blir det möjligt att skapa förståelse för hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende. Hermeneutiken är därmed en relevant forskningsansats för denna studie.

## 4.2 Kvalitativ forskningsmetod

Studien består av en *kvalitativ undersökning* i form av enskilda *semistrukturerade intervjuer* med enhetschefer och omsorgspersonal på två kommunala äldreboenden i en mellanstor kommun. På vardera äldreboende har en enhetschef samt tre personer från omsorgspersonalen intervjuats i syfte att få förståelse för hur de upplever och arbetar med äldres inflytande kopplat till studiens ställda frågeställningar. Wikström (2005) menar att brukarinflytande kan påverkas både i mötet mellan brukare och omsorgspersonal såväl som av organisatoriska villkor. Därmed skapades ett intresse för att intervjua både omsorgspersonal och enhetschefer. Genom intervjuer med omsorgspersonal har en förståelse uppstått för hur brukarinflytande påverkas och ges utrymme i vardagen. För att även få inblick i hur brukarinflytandet ser ut i förhållande till organisationen har enhetschefer intervjuats, detta då de besitter rollen att styra över hur organisationen ska fungera samt över hur arbetet ska bedrivas.

Kvalitativa studier utgår ifrån den enskilda individens upplevelse och uppfattning och ger därmed forskaren möjlighet att få inblick i dessa. Resultatet som framkommer i kvalitativa studier kan inte mätas i siffror utan är beroende av tolkning av meningsinnehåll (Thomassen, 2007). Utifrån att denna studie har undersökt hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende har fokus varit enhetschefers och omsorgspersonalens

upplevelser och uppfattningar av äldres inflytande. Av denna anledning var den kvalitativa metoden ett lämpligt tillvägagångssätt för att besvara studiens frågeställningar.

Semistrukturerade intervjuer har tillämpats i denna studie för att låta intervjupersonerna berätta så mycket som möjligt utifrån sina egna perspektiv. Genom tillämpning av intervjuformen semistrukturerade intervjuer har olika teman betonats i samband med intervjuer istället för förutbestämda och detaljerade frågor. Intervjuerna har till en början präglats av öppna frågor för att därefter övergå till mer detaljerade frågor kopplat till studiens specifika teman. Syftet var att detta skulle bidra till att samtalet blev av mer naturlig karaktär där intervjupersonen gavs utrymme och möjlighet att kunna påverka och styra samtalet utifrån det som denne ville berätta, vilket förordas av Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015). Genom att trygghet har uppstått i samtalen har också en öppen dialog främjats där intervjupersonerna lättare öppnat sig och talat fritt om sina egna upplevelser och tolkningar. Semistrukturerade intervjuer har gynnat både intervjuaren och intervjupersonen ur den aspekt att samtalet byggt på en flexibilitet, vilket Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) påpekar vikten av i utförandet av semistrukturerade intervjuer.

I utförandet av kvalitativa studier är det av vikt att vara medveten om metodens svagheter respektive styrkor. Då studiens genomförda intervjuer har förekommit i ett mindre och begränsat antal har inga generella slutsatser kunnat dras utifrån det insamlade materialet. Studien resultat är däremot överförbart till storleksmässigt likvärdiga kommuner i landet, sannolikt kan arbetssättet som äldres inflytande tillses på samt äldres institutionalisering till det särskilda boendet även vara överförbart i andra organisationer. Enligt Eriksson-Zetterqvist och Ahrne (2015) har forskaren en viktig funktion i förhållande till det insamlade materialet, detta utifrån att kvalitativa studier är beroende av tolkning av meningsinnehåll. Utifrån tolkningen som framförs av intervjupersonerna kan det hända att intervjuaren misstolkar eller missuppfattar intervjupersonen och att materialet därmed blir missvisande eller felaktigt. Tolkning av data kan även medföra att innebörden i materialet förändras utifrån att intervjuaren är den som väljer vad som ska överföras till analysen samt vad som ska sällas bort (ibid.). Ahrne och Svensson (2015) menar att en studie som görs med hjälp av kvalitativ metod kan göras trovärdig genom *transparens*. Denna studie har varit transparent där det

insamlade materialet har transkriberats, organiserats och diskuterats för att säkerställa att tolkningar av resultatet inte har blivit missvisande utifrån forskarnas tolkning av meningsinnehåll.

### 4.3 Urval

Eftersom det är komplicerat att undersöka alla äldreboenden som finns har en avgränsning av undersökningen gjorts. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) menar att studiematerialet kan avgränsas genom ett så kallat *tvåstegsurval*. Detta har tillämpats i denna studie, vilket innebär att ett urval har skett av organisationer och intervjupersoner.

Denna studie har avgränsats till att undersöka två kommunala äldreboenden i en mellanstor kommun i södra Sverige. Tidigare forskning som har tagits upp i samband med denna studie lyfter fram äldre människors upplevelser av brist i inflytandet över sitt vardagsliv samt i hjälpen som utförs av omsorgspersonal (Wikström, 2005; Sainio & Hansebo, 2008; Fraher & Coffey, 2011). Wikström (2005) menar att brukarinflytande påverkas både i mötet mellan brukare och omsorgspersonal såväl som av organisatoriska villkor. Med detta som utgångspunkt utgör enhetschefer och omsorgspersonal en viktig roll för äldres inflytande. Utifrån detta har denna studie avgränsats till enhetschefer och omsorgspersonal som arbetar i särskilt boende, för att ta reda på hur de arbetar med äldres inflytande i samband med flytt till det särskilda boendet.

Vidare har ett *bekvämlighetsurval* tillämpats i studien där intervjupersoner har valts utifrån den som först fanns till hands, vilket Trost (2010) beskriver som ett strategiskt tips. Detta innebär att omsorgspersonal har tillfrågats om deltagande i studien och därefter har de lämnat sitt intresse till enhetschefen. På så sätt har inte ledningen hänvisat till utvalda personer som förväntats ge en positiv bild av äldreboendets arbetssätt. Detta har i likhet med det Trost (2010) förordar bidragit till en ökad tillförlitlighet och säkerhet i både studiematerialet och resultatet.

### 4.4 Tillvägagångssätt

Genom att ha utgått från en lista över äldreboenden i vald kommun har telefonkontakt tagits med enhetschefer på två äldreboenden. Informationsbrev (Bilaga B) har bifogats i



mail till ansvariga enhetschefer, vilket innebär att information om bland annat studiens syfte, metod och etiska överväganden har förmedlats. På så sätt har enhetscheferna tillfrågats om sitt deltagande i studien. Därefter har omsorgspersonal tillfrågats om sitt deltagande i studien som i sin tur har lämnat sitt intresse till respektive enhetschef.

För att skapa förståelse för hur äldres inflytande tillses och ges utrymme i praktiken har studien riktat in sig på två delområden i det vardagsnära i äldres livssituationer: *måltidssituationen* och *personlig hygien*. Dessa delområden har valts eftersom de kan beskrivas som intima och känsliga då de berör den enskilda individens integritet. Att inte klara av sådant som tidigare varit en självklarhet, såsom att sköta sin hygien och att äta vad man vill, kan uppfattas som integritetskränkande om hjälpen inte ges på brukarens villkor. Genom att frågor formulerats utifrån dessa olika delområden har brukarens inflytande synliggjorts samtidigt som en kunskap har uppstått för hur äldres inflytande uppfattas och hanteras genom arbetssättet som bedrivs på särskilda boenden. Utifrån detta har alltså en förståelse uppstått för hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende.

Före genomförandet av intervjuerna har intervjuguide (Bilaga A) förberetts. Då separata intervjuer har genomförts med både enhetschefer och omsorgspersonal har olika intervjufrågor förberetts till dem. Orsaken till att olika frågor har förberetts är att frågorna har varit inriktade inom arbetssättet gällande personlig hygien och måltidssituationen för omsorgspersonalen, detta till skillnad ifrån frågorna till enhetschefer som har varit av en övergripande karaktär över organisationen som helhet.

Samtliga åtta intervjuer har genomförts på respektive särskilt boende i enskilda arbetsrum för att skapa en bekvämlighet samt en känsla av trygghet hos intervjupersonerna, detta i likhet med det Trost (2010) beskriver om att intervjuer bör utföras i en ostörd miljö. Samtliga intervjupersoner har samtyckt till inspelning av intervjun, vilket har underlättat samtalets gång där endast mindre anteckningar i form av stödord har tagits. Bryman (2011) menar att inspelning av intervjuer ger forskaren möjlighet till reflektion över det intervjupersonerna säger och över hur det sägs. Att inspelningar har skett av intervjuerna säkerställer även att all relevant information för denna studie har tagits med och inte missats på något sätt. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) beskriver att risken med inspelning av intervjuer är att intervjupersonerna

kan bli mindre öppna i början av samtalet. Detta var inget som upplevdes i genomförandet då en trygg atmosfär hade skapats genom att intervjuerna inleddes med en bakgrundsbild av studien samt genom att intervjupersonerna berättade fritt om sitt arbetssätt.

Vid samtliga intervjutillfällen har båda författarna för denna studie deltagit för att därefter diskutera insamlat material. Efter genomförandet av intervjuerna har intervjuerna transkriberats, vilket innebär att intervjuerna har skrivits ut till text, detta i likhet med det Ahrne och Svensson (2015) ger ett strategiskt tips om. Insamlat material har strukturerats upp och analyserats genom det Bryman (2011) kallar för tematisk analys. Detta innefattar att olika teman har identifierats i det insamlade materialet genom att eventuella likheter och skillnader har upptäckts. Dessa teman har sedan analyserats utifrån tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter. Därefter har ett val av teman skett där endast relevanta teman utifrån studiens syfte har valts ut. Studiens två första frågeställningar har formulerats i samband med läsning om valt forskningsområde medan den sista frågeställningen har formulerats under arbetets gång. Att sista frågeställningen har formulerats under arbetets gång beror på att skäl och argument för situationer där brukaren får begränsat inflytande har framkommit under samtliga intervjuer och därmed har sista frågeställningen blivit relevant i förhållande till studiens syfte.

Under kapitlet resultat och analys har relevanta citat lyfts för att ge en så rättvis bild som möjligt av enhetschefernas och omsorgspersonalens uppfattningar. Citaten har bearbetats på ett sätt som förordas av Bryman (2011), vilket innebär att citaten har redigerats när intervjupersonerna exempelvis försökt formulera sig eller när de stakat sig. Detta har tillämpats i denna studie för att öka läsbarheten av citaten utan att ändra innebörden av texten vid redigering.

#### 4.5 Tillförlitlighet och trovärdighet

Bryman (2011) lyfter fram betydelsen av att mäta kvalitet på arbetet där trovärdighet, giltighet och noggrannhet lyfts fram. Tillförlitlighet består av fyra delkriterier: *trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera* (ibid.). Dessa delkriterier lyfts fram och beskrivs närmare av Guba och Lincoln (1994), vilka denna studie har utgått ifrån.

Denna studie har utgått från riktlinjerna som finns inom forskningssammanhang, detta i syfte att studiens slutsatser ska bli trovärdiga. Giltighet avser om studien har undersökt vad den är avsedd att undersöka (Bryman, 2011; Guba & Lincoln, 1994). Giltigheten i denna studie har bedömts vara god då syftet varit att skapa förståelse för hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende. Studiens överförbarhet kan anses vara bristfällig till viss del, detta då studien endast har utgått från åtta intervjuer i en mellanstor kommun. Studiens resultat kan däremot vara överförbart till storleksmässigt likvärdiga kommuner i landet men kan ifrågasättas gällande överförbarhet till andra sammanhang, exempelvis en större kommun. Sannolikt kan arbetssättet som äldres inflytande tillses på samt äldres institutionalisering till det särskilda boendet vara överförbart i andra organisationer.

Insamlat material har hanterats kritiskt där även handledaren har granskat och kontrollerat arbetet, detta i syfte att stärka studiens pålitlighet. En redogörelse har även gjorts över studiens forskningsprocess där alla faser av arbetsgången har redovisats. Därmed har även mängden och relevansen av tidigare forskning till denna studie bidragit till större pålitlighet. Möjligheten att kunna styrka och konfirmera har nåtts genom försök att tillämpa ett objektiva förhållningssätt för att studien ska vara oförvanskad av personliga fördomar, vilket förordas av Bryman (2011) men också Guba och Lincoln (1994). Då båda författarna av denna studie bär med sig förförståelse och tolkning från tidigare erfarenheter inom äldreomsorgen finns enligt Thomassen (2007) en viss svårighet för tillämpning av ett objektiva förhållningssätt. Resultatet av studien har däremot handskats sakligt för att motverka eventuell snedvridning av insamlat material.

Guba och Lincoln (1994) benämner även betydelsen av *äkthet*, vilket har beaktats i genomförandet av denna studie. Detta har skett genom att intervjupersonernas uppfattning har framhävts på ett så rättvist sätt som möjligt där citat har lyfts fram för en tydligare beskrivning. Med hänsyn till att studien har två författare har en medbedömande alltid varit med i genomförandet av studien, vilket har lett till en helhetsbild.

## 4.6 Etiska överväganden

Vid genomförande av forskning som berör människor är det av vikt att etiska överväganden utförs. Etiskt övervägande innebär bland annat att en medveten reflektion görs om vad forskningen kan innebära för intervjupersonerna som deltar i undersökningen men även för samhället i stort där risk vägs mot nytta (Hermerén, 2011). *Lag om etikprövning av forskning som avser människor* (SFS 2003:460) syftar till att skydda den enskilda individen och att arbetet ska utföras med respekt för människovärdet vid forskning där bland annat hänsyn måste tas till känsliga personuppgifter. Etikprövning tillämpas inte på arbeten som utförs på högskoleutbildning på grundnivå eller på avancerad nivå (ibid.). Av den orsaken har inte krav på etikprövning funnits för denna studie då den utförts på högskoleutbildning på grundnivå. Denna studie har däremot tagit hänsyn till de fyra etiska forskningsprinciperna: *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet, 2002).

Informationskravet har tillämpats genom att intervjupersonerna har informerats om studien, det vill säga syfte, metod, etiska överväganden samt deras medverkan i intervjustudien. Detta har skett genom utlämnande av informationsbrev för deltagarna i studien. Före intervjupersonernas medverkan har de tillfrågats om informerat samtycke, vilket utgår från samtyckeskravet. Intervjupersonerna gav sitt samtycke till sin medverkan i intervjun där de kunde avbryta sin medverkan när som helst och detta utan motivering. Vidare har studien utgått ifrån konfidentialitetskravet, vilket innefattar intervjupersonernas rättighet att vara anonyma och att ingen obehörig ska få ta del av insamlat material. I denna studie har kommunen, äldreboenden och intervjupersonernas identitet anonymiserats, detta då spridning av denna kunskap inte behövs för att leda till nytta i samhället men behövde anonymiseras för att intervjupersonerna inte skulle utsättas för någon risk. Anonymiseringen innebar att intervjupersonerna tilldelades fiktiva namn för att materialet inte skulle kunna kopplas till en viss intervjuperson. Vidare har hänsyn tagits vid sammanställning av materialet för att texten inte ska kunna knytas till viss omsorgspersonal och enhetschef. Slutligen har studien utgått ifrån nyttjandekravet, vilket innebär att insamlad data endast har använts till forskningens ändamål. Detta innebär i sin tur att personuppgifter inte har använts för andra åtgärder som hade kunnat påverka den enskilda individen. Denna studie har tagit hänsyn till de fyra etiska forskningsprinciperna i genomförandet, vilka förordas av Vetenskapsrådet

(2002).

Denna studie kan ha bidragit till en större insikt för intervjupersonerna genom att brukarinflytande har diskuterats. Detta kan ha gjort att intervjupersonerna fått upp ögonen för främjande faktorer och hinder för brukarinflytande inom organisationer samt fått en ökad förståelse genom reflektion över sitt förhållningssätt. Detta kan i sin tur medvetandegöra betydelsen av äldres inflytande över sin vardag i det särskilda boendet utifrån arbetssättet som bedrivs inom organisationer. Avsikten med studien var inte att utvärdera äldreomsorgens arbete utan att diskutera återkommande situationer på särskilt boende där makt kan komma till uttryck. Detta kan i sin tur leda till ifrågasättande av det som tas för givet. Genom ifrågasättande av det som tas för givet kan en risk uppstå som innebär att omsorgspersonalens relation emellan samt relationen mellan enhetschef och omsorgspersonal kan påverkas, det vill säga att studiens resultat kan påverka relationen mellan intervjupersonerna. Genom anonymisering har denna risk minimerats där individers identitet har skyddats samtidigt som det blir svårare att koppla ihop vem av omsorgspersonalen som uttrycker vad. Utifrån detta blir det även svårt för andra individer att kunna förutse vilket äldreboende eller vilken kommun studien har genomförts i.

#### 4.7 Arbetsfördelning

Båda författarna av uppsatsen har tillfört lika mycket i studien. Vissa avsnitt i studien har delats upp där varje författare har ansvarat för en viss del av teori, definition av begrepp samt metod. Syftet med uppdelningen har främst varit att arbetssättet har funkat bäst för båda parter och arbetsprocessen har därmed effektiviserats. Studien har utifrån fördelningen stärkts ur den aspekt att varje författare har läst den andra författarens del för att därefter gå igenom texten gemensamt och bearbeta helheten. Alla åtta genomförda intervjuer har skett genom att båda författarna har deltagit och varit lika aktiva. Sedan delades intervjuerna upp så att varje författare tog ansvar för transkriberingen av fyra intervjuer. Därefter har kodningen genomförts gemensamt. Resterande del av studien såsom inledning, tidigare forskning, resultat och analys samt diskussion har skrivits gemensamt. Samarbetet har fungerat bra där vi har stöttat varandra under arbetets gång och fungerat som ett komplement till varandra.

## 5 Resultat och analys

*Under följande kapitel presenteras resultat och analys av insamlad material med utgångspunkt i studiens ställda frågeställningar. Intervjupersonerna har tilldelats fiktiva namn för att säkerställa deras anonymitet. För att framföra intervjupersonernas berättelser på ett så tydligt och rättvist sätt som möjligt har citat lyfts fram ur de genomförda intervjuerna för att sedan presenteras här nedan. Under detta kapitel lyfts följande teman upp: enhetschefernas och omsorgspersonalens syn på brukarinflytande, inflytande vid flytt till särskilt boende samt särskilt boende som institution.*

### 5.1 Enhetschefernas och omsorgspersonalens syn på brukarinflytande

*Under detta avsnitt besvaras frågeställningen om hur enhetschefer och omsorgspersonal förstår brukarinflytande.*

Intervjupersonernas individuella uppfattning och tolkning av begreppet brukarinflytande visar på både likheter och olikheter i det insamlade materialet och det finns även en variation i arbetssättet med brukarinflytande. Den generella uppfattningen hos samtliga intervjupersoner av brukarinflytande är att brukarna ska få vara med och bestämma och påverka så mycket som möjligt samt att de ska få göra det de kan själva.

Omsorgspersonal Ebba menar att brukarinflytande innefattar att brukarna ska kunna ha valmöjlighet om det är något de inte tycker om och att de ska kunna säga ifrån. Samtliga intervjupersoner lyfter brukarinflytande som något positivt och viktigt i arbetet med äldre, vilket synliggörs i nedanstående citat:

[...] dom ska ju få bestämma själva, om man tänker tvärtom, man hade ju inte velat ha någon som bestämmer över dig, att nu gör vi så, nu gör vi si, utan man vill ju ha den rätten, det är ju liksom en mänsklig rättighet. Så det tycker jag att vi verkligen försöker göra så gott vi kan. (Mona, omsorgspersonal).

Brukaren är i centrum, sen är ju allt runt omkring dom, det vill säga arbetsterapeut, sjukgymnast, läkare, sjuksköterska, chefer, undersköterskor, vårdbiträden, allt runt omkring, det är ju anhöriga också. [...] och då får man ju inte glömma bort den där i mitten. (Birgitta, omsorgspersonal).

Samtliga intervjupersoner är alltså eniga om att brukarna ska få bestämma så mycket som möjligt. Omsorgspersonalen Ebba och Matilda nämner däremot att det kan förekomma situationer där det inte alltid går att låta brukaren bestämma helt och hållet.

Matilda menar vidare att de strävar efter brukarinflytande men att det kan uppstå problem och att det inte alltid går att låta brukaren bestämma. Även om inte brukaren kan få sin vilja igenom alla gånger menar Ebba ändå att det är viktigt att brukaren får känna sig delaktig och vara med och komma fram till något gemensamt. Likaså enhetschefen Hanna menar att det är viktigt för brukaren att få välja på något sätt och att därmed få känna att man gör ett val. Enhetschefen Frida menar att brukarna ska kunna påverka allt som händer på ett boende. Utifrån intervjupersonernas förståelse av brukarinflytande går det att se likheter med den uppfattning som Bennich (2012) beskriver där det centrala är att brukaren ska ges möjlighet att kunna påverka och vara delaktig i utformningen av insatser som rör denne.

Att göra brukarna delaktiga kan ske på olika sätt i olika situationer och sammanhang, vilket visar sig i det insamlade materialet. Brukarinflytande kan främjas genom att brukarna exempelvis får välja och fördela mat samt äta själva vid måltidssituationer. När det gäller personlig hygien ska brukarna också få utföra det de själva klarar av, exempelvis att borsta tänderna, tvätta sig, kamma håret eller välja kläder.

Omsorgspersonal Birgitta menar att de inte tar ifrån brukarna några funktioner utan att det är viktigt att de får klä sig själva om de kan det och då är det omsorgspersonalens uppgift att stötta och uppmuntra. Ju mer brukarna klarar av själva, desto mindre slipper omsorgspersonalen att anstränga sig, menar flera av intervjupersonerna:

[...] om någon då kommer och "nu ska vi ta på en tröja här" och bara gör, då blir det ju ännu stelare och det blir jätte tungt för personalen också, personalen får ju slita och dra för att hjälpa på med tröjan men om man kanske hade pausat lite och "vill du.. eller kan du räta lite på armarna?" eller "ska du ta tröjan över huvudet" och då väntar man kanske, det kan ju räcka med två minuter extra så har personen tagit tröjan över huvudet, istället för att man står och får ont i ryggen om man drar. (Matilda, omsorgspersonal).

Flera av intervjupersonerna menar att det är betydelsefullt att göra det lilla extra för brukarna, exempelvis som att ge tio minuter extra eller att sätta sig ner och prata en stund. Uppfattningen är att det lönar sig och att brukaren blir lugn av det. Detta är något som även Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) beskriver varpå de förklarar "det lilla extra" som något som inte måste göras och som därför sällan blir förverkligat. Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) anser att "det lilla extra" är av betydelse för brukarna, vilket även flera av intervjupersonerna beskriver. Utifrån detta kan förstås att omsorgspersonalen anser sig ha utrymme att handla utanför rutinerna bara de tar till sig det.

Enhetschef Hanna menar att brukarinflytande borde praktiseras mer men att boendet ganska lätt blir en institution även om det inte är syftet när äldre flyttar in till ett äldreboende. Detta kan kopplas till Wikström (2005) och Brandburg et al. (2013) som beskriver att särskilda boenden styrs av riktlinjer och rutiner, vilket påverkar brukarens inflytande. En anpassning sker därmed hos den enskilda individen som gör att hen hamnar i en större beroendeställning än vad denne egentligen skulle behöva (ibid.).

Sammanfattningsvis lyfter samtliga intervjupersoner brukarinflytande som en viktig del i det praktiska arbetet. Den generella uppfattningen är att brukaren ska göras delaktig i stora som små beslut samt få vara med och bestämma och påverka så mycket som möjligt i sin vardag. Brukaren ska även ges valmöjlighet om det är något som denne inte tycker om. Att brukaren görs delaktig lyfts som positivt för både brukaren och omsorgspersonalen.

## 5.2 Inflytande vid flytt till särskilt boende

*Under detta avsnitt besvaras frågeställningen om hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med att tillse brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende. Följande teman presenteras: välkomstsamtal och upprättande av genomförandeplan, hemkänsla, lyhördhet och relationsskapande, att säga ifrån, anpassning utefter de förutsättningar som finns samt nytänk för att bryta gamla rutiner och tankesätt.*

### 5.2.1 Välkomstsamtal och upprättande av genomförandeplan

Intervjupersonerna i studien menar att det finns möjligheter till brukarinflytande genom att ett välkomstsamtal äger rum vid äldres flytt till särskilt boende, men också genom att en genomförandeplan upprättas strax därpå. Brukarens önskemål och åsikter synliggörs både under välkomstsamtalet och i genomförandeplanen, vilket dels främjar brukarinflytande, dels bidrar till att omsorgspersonalen får information om hur de ska jobba med brukaren.

Välkomstsamtalet ska äga rum så fort som möjligt efter brukarens flytt till det särskilda boendet. Av det insamlade materialet framkommer det däremot att intervjupersonerna har skilda uppfattningar om hur snabbt in på brukarens flytt som välkomstsamtalet



brukar ske. Allt från två veckor till två månader lyfts i de olika intervjuerna. Trots att det finns skilda uppfattningar gällande när välkomstsamtalet brukar ske upplever flera intervjupersoner att det är fördelaktigt att det dröjer några veckor innan samtalet äger rum. Majoriteten av intervjupersonerna menar att brukaren har bött in sig lite och fått se lite av verksamheten, vilket gör att brukaren kan ställa frågor eller lägga fram önskemål. Det är vidare fördelaktigt för omsorgspersonalen att det dröjer några veckor innan samtalet sker, detta utifrån att de har mer att bidra med under samtalet ifall de har lärt känna brukaren och dess rutiner först. Samtidigt menar omsorgspersonal Mona att det inte blir bra om det dröjer för länge heller innan välkomstsamtalet äger rum:

[...] Alltså att vänta ut för länge, det blir ju också dumt, men ja efter två veckor tycker jag liksom kan vara bra. Så att alla har lite kött på benen. (Mona, omsorgspersonal).

De som närvarar vid välkomstsamtalet är brukaren, anhöriga, kontaktperson, sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast och enhetschef. Här skapas en dialog kring hur de har det på boendet och vad som gäller där men inte minst synliggörs också brukarens önskemål. Samtliga parter kommer överens om hur hjälpen ska utformas utifrån brukarens önskemål och behov. Likaså får brukarens anhöriga komma till tals under välkomstsamtalet. Flera av intervjupersonerna menar även att de får lite information om brukaren innan denne flyttar in till boendet. Informationen innefattar hur brukaren är och om hen är dement, vad hen har för intressen och så vidare. Informationen ansågs därmed vara till hjälp för omsorgspersonalen i hur de skulle bemöta brukaren. Informationen lyfts å ena sidan som något positivt men å andra sidan upplever omsorgspersonal i vissa fall att de får för mycket information:

[...] vi kan ju få mycket information, men ibland är det bra att inte få för mycket heller, för att vi ska lära känna den från noll för att det som har varit kanske inte stämmer riktigt. Får du något som står skrivit om vem den är så får man ju alltid en bild och ibland kanske det inte alltid är rätt bild heller [...] (Ebba, omsorgspersonal).

Vidare upprättas en genomförandeplan i samband med äldres flytt till särskilt boende. Detta ska utföras av kontaktpersonen inom tre veckor från och med att beslutet har inkommit från handläggaren. Intervjupersonerna belyser att genomförandeplanen grundar sig utifrån beslutet. Samtliga intervjupersoner menar att brukarinflytande främjas i genomförandeplanen utifrån att brukaren kan framföra sin talan om hur hen vill ha hjälpen utförd under dygnet. Detta kan kopplas till Hedlund (2014) som i likhet

med samtliga intervjupersoner menar att den individuella genomförandeplanen är ett sätt att öka brukarens inflytande över sin vardag, detta då brukarens önskemål och vardagsvanor framgår. Efter upprättande av genomförandeplanen, där brukaren har fått föra sin talan, signeras planen både av brukaren själv och enhetschefen. Att brukaren är med och signerar genomförandeplanen upplevs som något positivt utav samtliga intervjupersoner, detta då brukaren får läsa igenom genomförandeplanen och på så vis sker en ökad medvetenhet.

Genomförandeplanen fyller alltså en viktig funktion för brukarens inflytande men samtidigt är den också betydelsefull för omsorgspersonalen, detta då den mer eller mindre fungerar som en handlingsplan för dem. Majoriteten av intervjupersonerna menar att genomförandeplanen bidrar med tydlighet i det vardagliga arbetet, detta då den dels innehåller beslutet, dels information kring vad omsorgspersonalen ska hjälpa brukaren med. Intervjupersonerna menar att det lätt blir fel mun till mun och att det är lätt hänt att glömma vissa saker. Vid sådana tillfällen är det bra att ha tillgång till en genomförandeplan där man kan gå in och titta på hur just denna brukare vill ha det. Vidare lyfts genomförandeplaner som positivt ur den aspekt att ny personal och vikarier kan få bättre insyn i hur brukaren vill ha det. I nedanstående citat lyfter omsorgspersonalen Birgitta betydelsen av genomförandeplanen:

Men det är ju alltid utifrån vårdtagaren vi skriver för att kollegor, vikarier ska kunna läsa in sig. (Birgitta, omsorgspersonal).

Majoriteten av intervjupersonerna menar däremot att genomförandeplanerna inte läses regelbundet och att vikarier sällan har tid att läsa in sig. Informationen sker oftast muntligt istället och vikarierna brukar snarare lära sig hur arbetet fungerar genom det praktiska arbetet. Utifrån insamlat material kan det förstås att genomförandeplanen inte används särskilt mycket i verkligheten utan att den skrivs en gång om året och sedan tittar omsorgspersonalen på det nästa år när den ska uppdateras. Detta innebär i sin tur att brukarens åsikter och önskemål hamnar vid sidan av omsorgspersonalens arbetsätt där ny omsorgspersonal agerar utefter det som i förväg är bestämt, det vill säga det som utgör rutin för omsorgspersonalen.

### 5.2.2 Hemkänsla

Att skapa en hemtrevlig och hemlik miljö i det särskilda boendet beskrivs av samtliga intervjupersoner som en viktig faktor för brukarens inflytande men också välbefinnande. Flera intervjupersoner upplever att en familjär känsla främjas på ett litet särskilt boende i jämförelse med ett stort, detta då alla känner till varandra på boendet, både omsorgspersonal och brukare. Majoriteten av intervjupersonerna benämner det särskilda boendet som brukarens eget hem där boendet ska anpassas efter brukaren och inte tvärtom. Samtliga intervjupersoner är tydliga med att det ska vara brukarens egen lägenhet och att hjälpen ska anpassas därefter, vilket blir synligt i följande citat:

Det är ju deras egna lägenhet, vi har flyttat deras boende hit bara, det ska bara vara stöttning med personal. (Birgitta, omsorgspersonal).

Någonting som jag verkligen inte gillar, det är när man pratar om att det är deras rum, för det här är deras lägenheter och jag känner att det är viss skillnad om man har ett rum eller om man har en lägenhet. Det är liksom så här ett hem tänker jag, en lägenhet. Men ett rum det är liksom, bara det kan man ha på sjukhuset. (Hanna, enhetschef).

Utifrån att det särskilda boendet benämns som brukarens egna hem blir det också viktigt att skapa en hemlik miljö. Flera av intervjupersonerna visar förståelse för att brukaren i fråga vill ha det som hen tidigare har haft det i sitt ordinära boende och av denna anledning ska det särskilda boendet inte begränsa detta. Detta synliggörs i nedanstående citat:

Jag skulle inte vilja flytta in på ett boende där alla måste äta gröt. Man vill ju ha, alltså jag vill ju ha mitt, det jag hade innan, det här boendet ska ju inte sätta begränsningar för mig. (Birgitta, omsorgspersonal).

Vid flytt till särskilt boende ska brukaren ha med sig sina egna möbler då det enda boendet står för är sängen och madrassen. Majoriteten av intervjupersonerna anser att detta är av betydelse för att skapa en hemkänsla men också trygghet hos brukaren. Det är vidare av vikt att respektera brukarens egen lägenhet genom att omsorgspersonal knackar eller ringer på dörren innan de går in, vilket lyfts av samtliga intervjupersoner. Detta kan kopplas till Anderberg och Berglund (2010) som hävdar att det är en viktig del för brukarna att få forma sin egen tillvaro och vardag inne i sin egen lägenhet. I likhet med samtliga intervjupersoner menar även Anderberg och Berglund (2010) att brukarinflytande i förhållande till bostadsmiljön främjas exempelvis genom att brukaren får ha sina egna möbler i sin lägenhet.

Utifrån det insamlade materialet framkommer det även att måltidssituationerna är ett sammanhang där en hemlik miljö mer eller mindre eftersträvas. En lugn måltidsmiljö är av vikt, där bland annat omsorgspersonal ska tänka på att inte ta disken under tiden brukarna sitter och äter eller att börja servera efterrätten för tidigt. Att omsorgspersonal skulle springa fram och tillbaka beskrivs som ett störmoment för brukarna i samband med måltiden. Majoriteten av intervjupersonerna berättar dessutom att de har bordsplacering vid måltiderna, vilket beskrivs utgöra en trygghet för brukarna. I citatet nedan framgår anledningen till varför bestämd bordsplacering finns inom de särskilda boendena:

[...] alla vi har våra bestämda platser hemma i vårt kök. (Frida, enhetschef).

Sammanfattningsvis kan det förstås att en hemlik miljö främjar brukarinflytande ur den aspekt att brukaren får styra över sin egen vardag i den egna lägenheten på det särskilda boendet, vilket hen tidigare har kunnat göra i det ordinära boendet. Genom att sträva efter hemlighet kan en trygghetskänsla främjas hos brukaren.

### *5.2.3 Lyhörddhet och relationsskapande*

Samtliga intervjupersoner lyfter betydelsen av att lyssna på brukaren och att lära känna brukaren. Dessa kan förstås i förhållande till varandra utifrån att omsorgspersonal lär sig hur den enskilda individen vill ha det och hur dennes rutiner ser ut genom att lyssna på brukaren. Genom att en kännedom om brukaren uppstår hos omsorgspersonal ges även brukaren ett ökat inflytande över situationen. Det anses vidare vara av betydelse för omsorgspersonal att anpassa sig efter brukaren och dennes rutiner samt att läsa av personen och hur hen vill ha det i sin omgivning, detta då människor är olika med den personliga sfären. Samtliga intervjupersoner menar att man lär känna brukarna väldigt väl och att mycket upptäckts utifrån detta. Omsorgspersonalen Matilda menar att det kan bli väldigt fel om de kommer in och är för glada eller stimmiga hos fel brukare, exempelvis om brukaren har en sjukdom. Att ha kännedom om brukaren lyfts alltså som en viktig och betydelsefull faktor i det vardagliga arbetet med brukarens inflytande.

Att lyssna på brukaren lyfts som en betydelsefull faktor utifrån att det är brukarens hem och liv. För att få insikt i hur brukaren vill ha det anses det av samtliga intervjupersoner vara av betydelse att ställa frågor. I citatet nedan framgår det av omsorgspersonalen

Matilda att det är av betydelse att fråga brukaren före man utför hjälpen, särskilt när en brukare är nyinflyttad:

Fråga, fråga, fråga... Personen i fråga, i första hand. Får man inga svar eller att hen inte kan svara för sig, då får man ju bara, alltså söka anhöriga eller dom som har jobbat med honom eller henne tidigare. (Matilda, omsorgspersonal).

Vidare anses det vara viktigt att vara lyhörd och att respektera brukarens önskemål och åsikter. Flera av intervjupersonerna menar att det största hindret för brukarinflytande skulle vara ifall omsorgspersonal inte skulle vara lyhörd för brukarens önskemål eller lyssna på hur brukaren vill ha det. Flera av intervjupersonerna menar att stor del av arbetet går på rutin och att det därmed är lätt att glömma bort att fråga brukaren om hur hen vill ha det. Att gå på rutin och att servera saft eller mjölk till en brukare bara för att hen alltid brukar vilja ha det är ett återkommande exempel från intervjupersonerna. Att ställa frågan kan vara av stor betydelse för den enskilda individen och dess inflytande, detta i förhållande till att brukaren kan ändra sig. Trots att samtliga intervjupersoner är överens om att det är viktigt att ställa frågor till brukaren lyfter majoriteten av intervjupersonerna att detta inte sker varenda gång. Bland annat uttrycker omsorgspersonalen Mona sig på följande sätt:

Varenda gång frågar vi inte, absolut inte. Det är väl främst för att man är så van vid att det är ett nej liksom. (Mona, omsorgspersonal).

Svårigheter med att lyssna till brukaren kan uppstå i vissa situationer där vissa dilemman kan uppstå för omsorgspersonalen. Omsorgspersonalen Kajsa förklarar att det kan bli svårt vid exempelvis klädval om personen i fråga vägrar att byta tröja. Vid sådana situationer får omsorgspersonalen återkomma en stund senare och försöka igen. Att lyssna till brukaren i sådana situationer kan vara svårt eftersom brukarens bästa prioriteras i första hand. Utifrån detta kan det förstås att intervjupersonerna har definitionsmyndighet över vad som är brukarens bästa. Vid situationer där brukaren inte följer mönstret korrigeras denne efter vad som anses vara lämpligt och korrekt enligt intervjupersonerna. Samtliga intervjupersoner uttrycker däremot att man så långt som det är möjligt ska lyssna på brukarna och respektera deras önskemål och åsikter. Å ena sidan lyfter samtliga intervjupersoner att det är viktigt att fråga brukaren hur hen vill ha det men å andra sidan framkommer det även att vissa brukare inte tycker om att man frågar dem för mycket heller, utan att de förväntar sig att omsorgspersonalen ska känna

till deras rutiner. Nedanstående citat bekräftar att relationsskapande är betydelsefullt där omsorgspersonal lär känna brukaren och dennes rutiner:

Det beror på hur vårdtagaren är, det finns vissa som inte gillar att man frågar dom för mycket, utan det är vi som måste känna efter. (Alexandra, omsorgspersonal).

Vidare lyfts betydelsen av hur frågor formuleras gentemot brukaren. Samtliga intervjupersoner betonar att frågor kan ställas på olika sätt och att de har inverkan på vad svaret blir från brukarens sida. Vissa intervjupersoner menar att slutna frågor kan vara att föredra framför öppna frågor medan andra intervjupersoner menar motsatsen. Å ena sidan lyfts öppna frågor som en nackdel ur den aspekt att det kan vara svårt för vissa brukare att ta ställning i frågan då det blir för många valmöjligheter. Därmed anses slutna frågor där brukaren ges så lite val som möjligt vara positivt. Å andra sidan anses slutna frågor upplevas som kommandon där brukaren begränsas. Trots att det finns skilda meningar mellan intervjupersonerna, gällande om öppna eller slutna frågor ska ställas, är samtliga överens om att det hela beror på hur brukaren är och att det därmed ska tas ställning till hur frågan ska formuleras utifrån det. En kännedom om brukaren är därmed av vikt. Enhetschefen Frida betonar även betydelsen av hur omsorgspersonal formulerar sig i samband med exempelvis ändrade planer hos en brukare, vilket framgår av nedanstående citat:

[...] jag vill inte att dom ska säga det, att jag inte har tid utan "vi har fullt upp, det har kommit saker emellan" alltså man kan uttrycka sig på olika sätt [...] för att inte dom ska känna att dom är något hinder, för det är ju egentligen inte på grund utav dom utan det är ju andra orsaker som gör det och jag tycker också när man tar bort något så ska man tala om när man får det [...] (Frida, enhetschef).

Samtliga intervjupersoner är överens om att det är viktigt att ha en öppen dialog där brukarna känner att de kan vända sig till omsorgspersonal om det är något som de exempelvis inte trivs med. Relationsskapande mellan brukare och omsorgspersonal anses bidra till att ett förtroende skapas där brukaren vågar vända sig till omsorgspersonalen och framföra sina önskemål. Detta kan kopplas till Wikström (2005) som hävdar att brukare får lättare att framföra sina åsikter om ett förtroende etableras mellan dem och omsorgspersonalen.

Vidare ansågs det även vara av vikt att omsorgspersonalen skulle vara medveten om att

brukaren utifrån sin relation till omsorgspersonalen kan hamna i en ställning där hen inte säger ifrån för att vara nära omsorgspersonalen. Samtliga intervjupersoner menar att brukarna överlag är ganska tydliga med vad de vill och vad de inte vill samt att de vågar komma till omsorgspersonal och säga till om det är något som de inte är nöjda med.

#### *5.2.4 Att säga ifrån*

Flera av intervjupersonerna menar att brukarna framför sina önskemål, vilket är ett sätt för dem att få inflytande över sin vardag på. Det är därmed av vikt att brukarna talar om hur och när de vill ha hjälpen utförd. Flera av intervjupersonerna är överens om att brukarna får inflytande genom att vara engagerade samt genom att stå upp för sin egen vilja. På så vis kan brukarna få hjälpen efter sina villkor. I citatet nedan synliggörs detta:

[...] ifall dom verkligen hade sagt nej det här går jag inte med på, då hade man gjort så mycket mer [...] man har ju liksom på dom här åren försökt lära sig lite grann, dels vilka det är som kanske då skriker högst [...] den som skriker högst får mest. (Hanna, enhetschef).

Genom citatet ovan blir brukarnas utövning av makt tydlig för att kunna få inflytande. Detta kan kopplas till det Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) benämner för motmakt. Genom att säga ifrån och vara motvillig kan motmakt utövas. I citaten nedan uttrycker sig enhetschefen Frida och omsorgspersonal Kajsa:

[...] beroende på vilka omsorgstagare man har, en del är mer krävande och anhöriga kan vara krävande [...] det finns ju vissa som aldrig säger någonting eller har några krav på någonting och de behöver ju inte vara att den som skriker får mest, men att du framför att du har önskemål om något, då har du också större möjligheter att göra din röst hörd och bli lyssnad på. (Frida, enhetschef).

[...] kan hända att hon någon gång säger "nej jag orkar inte idag". Så vi respekterar det, vi försöker först säga att det blir trevligare i matsalen, men om hon vägrar totalt så går vi in med matbricka. (Kajsa, omsorgspersonal).

Samtliga intervjupersoner lyfter fram anhörigas makt som en form av motmakt. Genom att anhöriga är engagerade och talar om hur brukaren ska ha det kan ett ökat inflytande över den äldres vardagssituation bli möjligt, vilket synliggörs i nedanstående citat:

[...] som en närstående där det inte ska vara ett dammkorn, ja men det är ju klart att man städar extra noga där inne och sen liksom någon annan stackare som inte har någon som bryr sig, ja men ta lite noga så. Nu överdriver jag lite men bara så att ni fattar hur det går till lite så. Men annars får man ju lite bekymmer med de engagerade närstående sen och det kommer ta tid och ork också. (Hanna, enhetschef).

Samtliga intervjupersoner belyser vikten av att brukaren men också dennes anhöriga visar ett engagemang och en vilja genom att framföra sina åsikter och önskemål, detta för att få hjälpen utförd efter sina villkor. För att brukaren ska kunna göra sin röst hörd och bli lyssnad på krävs därmed att denne säger ifrån och är motvillig.

#### *5.2.5 Anpassning utefter de förutsättningar som finns*

Samtliga intervjupersoner framför vikten av brukarens inflytande över sin vardagssituation. Däremot menar flera av intervjupersonerna att brukarna har inflytande över sin vardag men endast utifrån de förutsättningar som finns inom organisationen. Inom särskilt boende finns förutbestämda tider för samtliga måltider, däremot kan tiden förhandlas gällande när brukaren ska få sin måltid. I samband med detta kan omsorgspersonalen lägga undan och värma upp maten. Tillgång till gemensam matsal finns inom särskilt boende där brukarna helst ska äta gemensamt men möjlighet att få maten på en bricka in till den egna lägenheten finns också. Samtidigt får brukaren själv önska storlek på portionen samt styra över ifall hen vill köpa mat eller tillaga mat på egen hand inne i den egna lägenheten. I nedanstående citat beskriver omsorgspersonal Kajsa möjligheten att välja maten som serveras utifrån en matsedel:

[...] matsedel till dom som kan svara för sig själv och kan välja. Det kommer bara två alternativ, så hela veckan är det samma alternativ. Det är jättetråkigt egentligen. Det blir en annan maträtt men andra alternativet är alltid samma, måndag till söndag. Om pyttipanna är alternativ, så kanske det är soppa på måndag. På tisdag blir det kanske kycklinggryta och ris, sen är det alternativ pyttipanna. Dom kan välja på det viset. (Kajsa, omsorgspersonal).

Genom intervjupersonernas berättelser blir det tydligt att brukarna anpassar sig utefter de förutsättningar som finns för att få inflytande över sin vardag. Ett tydligt exempel är när dusch förskjuts på grund av organisatoriska villkor, vilket medför att brukarna accepterar och väljer att anpassa sig. Genom ovanstående citat kan det förstås att mindre önskemål kan tillgodoses. Detta kan kopplas till Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) som menar att mindre valmöjligheter görs. Dessa valmöjligheter kan däremot endast göras innanför de organisatoriskt bestämda gränserna, det vill säga formella regler och informella rutiner (Johansson, 2007). Försöken att komma överens med brukarna gällande hjälpen har enligt intervjupersonerna alltid varit framgångsrika där brukarna har varit införstådda. Detta kan kopplas till Wikström (2005) som menar att brukarna inte direkt är missnöjda utan accepterar hjälpen som ges på ett visst sätt.



[...] ge dom valmöjligheter liksom som sagt och se vad dom själva tycker är bäst och då har dom ändå fått ett litet inflytande om man säger, "nu är det så vill du inte det så får du vänta kanske" [...] så vi får försöka hitta liksom en lösning och mötas halvvägs så att dom ändå känner att dom är delaktiga men kanske ändå inte riktigt till hundra procent som dom ville men ändå [...] man kan ju inte alltid få liksom till hundra, men att man försöker. (Ebba, omsorgspersonal).

Utifrån ovanstående citat framkommer betydelsen av att föra en dialog för att möjliggöra brukarens inflytande genom valmöjligheter. Detta innebär att brukaren får valmöjligheter utifrån de förutsättningar som finns. Ett utmärkande exempel på detta är att brukaren inte får duscha om hens önskemål av utförare inte kan tillgodoses, brukaren får antingen välja mellan att vänta till en annan dag eller acceptera att en viss omsorgspersonal utför det istället. Vidare ansågs inflytande inte innebära att alltid få sin vilja igenom utan att få valmöjligheter där man i slutändan kommer överens. Det framkommer vidare av citatet ovan att parterna är överens om de olika situationerna samtidigt som makten blir osynlig. Detta kan tolkas utifrån en studie gjord av Eriksson (2015) som uttrycker att intresseskillnader döljs där ett asymmetriskt maktförhållande uppstår. Att parterna är överens i de olika situationerna kan därmed förstås som en form av medmakt där förändringar sker utifrån allas intresse. Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) menar att makten förblir dold då parterna i sammanhanget är överens. Samtidigt framkommer det att intervjupersonerna försöker ge brukaren möjlighet till inflytande genom valmöjligheter, men utifrån de förutsättningar som finns. Vidare kan detta även kopplas till Järvinen (2002) som menar att denna symboliska maktrelation blir dold i en välvilja som ger uttryck i en hjälprelation.

Samtliga intervjupersoner framför betydelsen av att förklara förutsättningar som hindrar brukaren från att få inflytande över sin situation. I nedanstående citat uttrycker sig omsorgspersonalen Birgitta och Kajsa:

[...] förklarade för henne att det är ju så här då att ibland blir det så här med personaltäteten, att det är både kvinnlig och manlig personal och just nu är det jag som jobbar här på avdelningen och dom andra är upptagna. Vill du ha hjälp så får du vänta. Då sa hon "Ja, men kom in då." [...] förklarade för henne att så här är det [...] Bara man har en dialog. (Birgitta, omsorgspersonal).

När det kommer sommarvikarie, vad ska du göra då? Säg hur du vill ha det så får du din hjälp. (Kajsa, omsorgspersonal).

Samtliga intervjupersoner menar därmed att hjälpen utgår ifrån allas intressen.

Ovanstående citat kan kopplas till Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) som menar att

brukarna skulle anpassa sig utefter rutinerna för att få inflytande. Detta innebär att brukarna kan få igenom sin vilja men endast genom att matcha det som redan i förväg är bestämt.

### *5.2.6 Nyttänk för att bryta gamla rutiner och tankesätt*

Samtliga intervjupersoner framför betydelsen av nyttänk för att möjliggöra brukarnas inflytande över sin vardagssituation. Detta innebär att både enhetschefer och omsorgspersonal ska försöka tänka i nya banor för att bryta det gamla tankesättet och rutinerna som det särskilda boendet styrs utav. Flera av intervjupersonerna beskriver att det framförallt gäller att vara kreativ i tankarna och att tänka över hur man utför saker samt hur man som omsorgspersonal formulerar sig vid tal med brukarna. I nedanstående citat uttrycker sig enhetschefen Hanna:

[...] jag tror mycket handlar om kanske egentligen det där med orden överhuvudtaget, alltså hur man benämner olika saker. Det är kanske en liten grej men jag känner ändå att det gör skillnad hur man ser något. Och särskilt eftersom vi jobbar i deras hem liksom, det är inte dom som ska anpassa sig till oss utan det är vi som ska anpassa oss till dom. (Hanna, enhetschef).

Samtidigt menar majoriteten av intervjupersonerna att olikheter finns mellan hur omsorgspersonalen och enhetschefer arbetar och förhåller sig, vilket i sin tur påverkar brukarens möjlighet till inflytande. Detta innebär att en vilja till förändring, engagemang och ett gott bemötande är viktiga faktorer. Vidare kan olikheter finnas mellan olika särskilda boenden där betydelse av hembesök hos brukaren före flytt till särskilt boende lyfts fram som en viktig faktor för att ta reda på brukarens önskemål.

I nedanstående citat lyfts betydelsen av nyttänk för att inte ta över det brukaren kan utföra själv vid tidsbrist:

[...] sen finns det ju alltid sätt att undkomma att inte ta över, då kan ju sitta någon "Ja, men borsta tänderna här du, så bäddar jag sängen så länge", så kan man ju även "Ja, men jag kan tömma den medans du knäpper". [...] man behöver inte stå och stampa jämte liksom, utan man kan gå och vattna blommorna eller vad som. (Matilda, omsorgspersonal).

Genom att tänka utanför ramarna och de förutbestämda tiderna som finns kan brukarens möjlighet till inflytande öka. Ett av de särskilda boendena som ingick i denna studie arbetade med reflektionsmöten med omsorgspersonalen för att personalen skulle tänka och reflektera över hur det är att vara brukare. Under reflektionsmötena fick omsorgspersonalen bland annat åka lift, borsta tänder på varandra och bli matade för att

en förståelse för brukarna skulle uppstå hos omsorgspersonalen. Nyttänk kan enligt intervjupersonerna uppnås genom team-träffar, omsorgspersonalen sinsemellan och genom kompetenshöjande utbildningar och kurser.

### 5.3 Särskilt boende som institution

*Under detta avsnitt besvaras frågeställningen om hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med att tillse brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende samt frågeställningen om vilka argument och skäl som anges vid händelser där brukarinflytande inte kan tillses fullständigt. Följande teman presenteras: anpassning efter boendets rutiner, handlingar som rättfärdigas och ursäktas samt förgivettagna uppfattningar som inte ifrågasätts.*

#### 5.3.1 Anpassning efter boendets rutiner

Utifrån intervjupersonernas berättelser blir det tydligt att olikheter finns mellan olika avdelningar i det särskilda boendet gällande hur stort inflytande brukaren har över sin vardagssituation. Detta kan kopplas till det Johansson (2007) beskriver som en informell väg, vilket innebär att brukarens placering kan ha konsekvenser över dennes livssituation, detta då rutinerna kan vara olika beroende på avdelning. Rutinerna för dusch-situationerna skiljer sig mellan de olika avdelningarna. Vissa avdelningar har förutbestämda duschdagar där duschen genomförs före morgonarbetet. I nedanstående citat förklarar omsorgspersonal Mona hur dusch-situationen går till:

På morgonen är det [...] Dom är anpassningsbara, det blir ju ofta så med att om det är en person som har bott i en lägenhet och gått bort, sen flyttar det in en ny där, den får ju oftast ta över lite, att "på fredagar är det du som duschar". (Mona, omsorgspersonal).

Däremot hade andra avdelningar möjlighet till dusch på kvällen men flera av intervjupersonerna påpekade att inget annat fick hända utöver det för då skulle de inte hinna med duschen på kvällen. Vid sådana situationer skulle duschen skjutas upp till nästa möjliga tillfälle där tid fanns. Omsorgspersonalen i denna studie var överens om att dusch inte genomförs på helgen då personalstyrkan är reducerad. Att tillgodose brukarens önskemål av manlig eller kvinnlig utförare vid dusch var en svårighet som samtliga intervjupersoner var överens om. Nedan förklarar omsorgspersonalen Matilda och Ebba hur brukarens anpassning vid val av manlig eller kvinnlig utförare vid dusch kan se ut:

Vill man inte det, då blir det ju ingen dusch den veckan. Lite så, för att det ändå är vår arbetsmiljö också, vi kan inte heller [...] alla ska få duscha och vill man då inte duscha [...] För vården ser ut så idag, det går inte att välja, man kan inte alltid välja. (Matilda, omsorgspersonal).

[...] ge dom valmöjligheter liksom som sagt och se vad dom själva tycker är bäst och då har dom ändå fått ett litet inflytande om man säger, "nu är det så vill du inte det så får du vänta kanske" [...] man kan ju inte alltid få liksom till hundra (Ebba, omsorgspersonal).

Citatet ovan kan tolkas utifrån en studie gjord av Harnett (2010) som uttrycker att boendets effektivitet prioriteras framför äldres inflytande där rutinerna skulle följas. På så vis skapas en ojämlik maktrelation där brukaren befinner sig i underläge (Johansson, 2007). Att en ojämn maktrelation skapas sker enligt Johansson (2007) främst i inledningsskedet, vilket kan relateras med att brukaren flyttar in på särskilt boende. Vidare kan omsorgspersonalen utnyttja sin position och dess makt genom att låta brukaren vänta ifall hen inte följer rutinerna, vilket kan ses tydligt i ovanstående citat men även i samtliga genomförda intervjuer (ibid.).

Vad gäller matsituationerna hade båda särskilda boendena förutbestämda tider för de olika måltiderna. I nedanstående citat förklarar omsorgspersonalen Kajsa och Mona hur anpassningen till måltidssituationerna ser ut för brukaren vid inflytt:

[...] men dom vänjer sig. För vi hade en när hon flyttade hit, hon ville inte äta kvällsmat tidigt och den är ju uppvärmd redan. Man känner då att ska man värma två gånger. Men det gick första dagarna sen vänjer hon sig, för vi sa till henne nu är maten uppvärmd ska man värma andra gången. Nu äter hon precis vid tiden för kvällsmat. Så är det. Det är systemet! Vi är inte för många egentligen. Hur ska jag kunna hinna om jag inte gör på det viset? (Kajsa, omsorgspersonal).

Dom som kommer hemifrån upplever ju att det är mycket jobbigare för dom att anpassa sig efter våra rutiner här, vi har ju våra fasta rutiner med frukost, middagen, kvällsmat och fika, det är ju liksom då det serveras och då äter alla andra, då vill vi ju att alla ska vara med och äta [...] dom som just kommer hemifrån, för dom blir det väldigt jobbigt och känsligt, man har ju alltid kunnat bestämma själv innan hur och när man vill ha det och sen är det ju inte så helt plötsligt. (Mona, omsorgspersonal).

Däremot menar flera av intervjupersonerna att anpassningen sker från båda hållen, där både omsorgspersonal och brukare anpassar sig vid flytt till särskilt boende. Bland annat benämns exemplen om att brukaren anpassar sig vid måltidssituationerna samt till utförare vid dusch. Omsorgspersonalen i sin tur anpassar sig genom att lyssna till brukaren och genom att försöka tillgodose dennes behov utifrån de förutsättningar som finns inom organisationen, det vill säga både det formella regelsystemet och de

informella rutinerna (Johansson, 2007). Flera av intervjupersonerna lyfter fram det positiva med anpassning vid måltidssituationer:

[...] det är ju dom som kanske inte äter någon lunch, dom äter sen [...] sen kanske bara någon smörgås på kvällen istället för att hoppa över kvällsmat [...] för i vissa fall då kanske det inte har ätits alls hemma, så kan det ju vara [...] det är positivt också att man kanske inte alltid bara sitter inne på sitt rum. (Matilda, omsorgspersonal).

Båda särskilda boendena har bordsplacering som i förväg är bestämt. I nedanstående citat förklarar omsorgspersonal Kajsa hur bordsplaceringen är bestämd i förväg:

Det är vi, när en går bort, den som har suttit där får den som flyttat in sitta där. Samma som lägenheten, när en har gått bort får den som har flyttat in vara i den lägenheten som är tom. (Kajsa, omsorgspersonal).

Utifrån ovanstående berättelser från intervjupersonerna kan det tolkas att brukarna anpassar sig till boendets rutiner. Detta kan kopplas till Wikström (2005) som menar att de lokala riktlinjerna, det vill säga boendets rutiner, är ett hinder för brukarnas inflytande över sin vardagssituation. Detta innebar bland annat att brukarna skulle duscha samt få sina måltider utifrån det som redan i förväg var bestämt. På så sätt omformas brukarna och konstrueras om utefter de organisatoriska förutsättningarna (Johansson, 2007). Att brukarna anpassar sig kan bero på att de befinner sig på "bortaplan", vilket förstärker det asymmetriska förhållandet mellan brukare och utförare (ibid.). Utifrån ovanstående kännetecken kan det särskilda boendet liknas med det Brandburg et al. (2013) benämner för institution. I nedanstående citat uttrycker sig enhetscheferna Hanna och Frida angående sin upplevelse av äldres anpassning vid flytt till särskilt boende i förhållande till välkomstsamtal:

Det är efter några veckor efter att man har bott här. [...] det blir lätt så här att man på tre till fyra veckor ändå hinner komma in. Alltså det hinner bli en vana på några veckor. Så det är absolut. Det blir ganska lätt att detta blir så här institution även att det inte är liksom givetvis syftet och att man vet att det inte är det som är tanken när man flyttar hit. (Hanna, enhetschef).

[...] efter fjorton dagar, då har dom liksom bott in sig lite, man har sett lite av verksamheten [...] man vet lite rutiner [...] Fast det har dom ju inte riktigt gjort på fjorton dagar, oftast tar det ju några månader innan dom har fått någon acceptans [...] för mig blir det institution i och med att du sätter ihop en viss grupp av människor under ett och samma tak, men visst är det en institution och visst har vi rutiner, det blir det med automatik sen hur den institutionen är, det är ju en annan sak. (Frida, enhetschef).

Ovanstående citat kan kopplas till Fraher och Coffey (2011) som hävdar att omgivningen och kulturen i boendet styr brukarens anpassning. Utifrån citatet kan det tolkas att boendets omgivning och kultur påverkar i vilken utsträckning boendet utgör

en institution. I ovanstående citat blir det tydligt att båda enhetscheferna är överens om att det särskilda boendet kan ses som en institution där brukarna anpassar sig samt att arbetssättet är inrutat där arbetet ska vara på ett specifikt sätt och utgå ifrån boendets mallar. Detta kan kopplas till Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) som menar att maktutövning sker genom att äldre omformas i det särskilda boendet där exempelvis brukarna äter när maten serveras. Detta begränsar i sin tur äldres valmöjligheter i hemtjänsten som utförs, där brukarna förväntas äta på ungefär samma tider och duschas enligt schemalagda tider (ibid.).

Utifrån samtliga intervjuer framkommer det att det är få brukare som motsätter sig rutinerna i det särskilda boendet. Flera av intervjupersonerna är överens om att brukarna inte vill vara till last om de märker att det är stressigt och då ifrågasätter de inte saker, istället anpassar de sig utefter de förutsättningar som finns. I nedanstående citat uttrycker sig omsorgspersonal Birgitta och enhetschef Hanna:

[...] vill bara väl, inte var till last, "Åh nu har ni bråttom, vi hoppar över det, jag behöver inte göra det här". (Birgitta, omsorgspersonal).

För dom har ganska lite kontroll tänker jag i sitt liv, man är ju ganska utsatt som brukare [...] maktskillnader på något sätt [...] jag tycker att det är väldigt få som säger någonting överhuvudtaget och jag tror att det är den här maktstrukturen som tyvärr finns, att man är ändå behövande på något sätt och att man är beroende av att vara vän med dom som är här, så att man inte säger någonting. (Hanna, enhetschef).

Ovanstående citat kan kopplas till Wikström (2005) som menar att brukarens beroendesituation gentemot omsorgspersonalen utgör ett hinder för inflytande där maktpositioner skapas. Foucault (1975/2003) menar att makten som utövas inom organisationer styr brukarens handlande, vilket tydligt kan tolkas utifrån ovanstående citat där brukaren hamnar i en underordnad ställning och väljer att anpassa sig, dels för att inte vara till last, dels för att vara vän med omsorgspersonalen. Detta kan enligt Foucault (1975/2003) kännetecknas med institutioner.

Wikström (2005) menar att en ojämlik relation uppstår mellan brukaren och utföraren vilket blir tydligt i nedanstående citat:

Man styr ju ganska mycket som personal, det gör man ju, alltså och ändrar om, sen ser man ju alltid kanske till en helhetsbild som i slutändan blir liksom bäst för alla. (Matilda, omsorgspersonal).

Vid de tillfällen då duschen sköts upp eller förflyttades på grund av organisatoriska

villkor kunde brukarna få begränsad medvetenhet om när hjälpen skulle ges nästa gång.

I citatet nedan uttrycker sig enhetschefen Frida:

[...] ibland brister det tycker jag, att just den informationen, att dom vet liksom inte när det blir [...] ibland kanske det är så att man inte vet riktigt men man får ju egentligen kolla när vi kan ta det nästa gång och sen återkoppla ganska så snabbt så att det inte blir hängande i luften (Frida, enhetschef).

I ovanstående citat kan förstås att brukarna i vissa situationer får en begränsad medvetenhet om när hjälpen ska ges, vilket Wikström (2005) menar kan påverka brukarens egen kontroll över sin livssituation. Enligt Wikström (2005) ansågs brukarens okunskap om hjälpen som utförs utgöra ett hinder för brukarinflytandet.

### *5.3.2 Handlingar som rättfärdigas och ursäktas*

Samtliga intervjupersoner lyfter fram betydelsen av att brukarna ska få inflytande över sin vardagssituation. Däremot kan det tolkas i majoriteten av intervjuerna att det finns handlingar där brukarna får begränsat inflytande på grund av tidsbrist, personalbrist och rutiner. Dessa handlingar rättfärdigas och ursäktas. Utifrån genomförda intervjuer har det framkommit olikheter mellan arbetet på olika avdelningar. De avdelningar som endast hade dusch på morgonen och inte hade möjlighet för det på kvällen uttryckte sig på följande sätt:

Man är ju själv på kvällen, hur ska man hinna både dusch, lägga, göra fika på kvällen och kvällsmat också. Vi säger redan då att vi är själv på kvällen så det går inte på kvällarna. Det ska vara på morgonen [...] Vi förklarar [...] svårt med schemat [...] fast de flesta tycker om att duscha på morgonen. (Kajsa, Omsorgspersonal).

Detta kan kopplas till Wikström (2005) som beskriver att tidsbrist kan utgöra ett hinder för brukarinflytande. Detta leder i sin tur till att brukarna slutar be om hjälp utifrån att de tidigare har mötts av att det inte finns tid eller att det är stressigt (Harnett, Jönson och Wästerfors, 2012).

Intervjupersonerna är överens om att dusch inte genomförs på helgerna då tillgång till omsorgspersonal är begränsad, detta med undantag om brukaren har varit med om en olycklig situation som gör att dusch måste genomföras. Majoriteten av intervjupersonerna är överens om att arbetet upplevs vara stressigt, vilket kan begränsa brukarens möjlighet till inflytande. Ett utmärkande exempel är att brukaren påskyndas knäppa skjortan vid tidsbrist:

[...] ont om tid så försöker man väl liksom och påskynda det. [...] Blir lätt att man tar över, då knäpper man skjortan liksom. (Mona, omsorgspersonal).

Ovanstående citat kan tolkas utifrån en studie gjord av Harnett (2010) som lyfter fram att omsorgspersonalen tar över det brukarna kan utföra själva då tidsbrist förekommer. Utifrån detta kan det ses att intervjupersonernas berättelser är motsägelsefulla där de å ena sidan menar att brukaren har inflytande över sin vardagssituation men å andra sidan kan det också hända att omsorgspersonal tar över då arbetet måste utföras.

Flera av intervjupersonerna är överens om att prioritering av arbetsuppgifter ska göras vid tidsbrist och personalbrist. Prioriteringsordningen utgick ifrån att brukaren skulle vara ren och mätt i magen, det vill säga att toalettbehov och måltider skulle vara tillgodosedda. Vid situationer då flera brukare larmade efter hjälp samtidigt prioriterades den med störst behov, det vill säga utifrån fallrisk. Det som ansågs som mindre viktigt kunde skjutas upp till andra tillfällen då omsorgspersonalen var fler och hade tid. Ett utmärkande exempel är att brukarnas dusch-rutiner blev uppskjutna:

Det är viktigt att försöka så och att jag visar vart på något sätt nivån är. För att det är okej att göra ett okej jobb när det är jätte tajt. (Hanna, enhetschef).

Ovanstående citat i detta avsnitt om förklaringar som görs gällande tidsbrist, personalbrist och rutiner kan tolkas utifrån en studie gjord av Harnett (2010). Harnett (2010) menar att omsorgspersonal rättfärdigar och ger ursäktande förklaringar till situationer som inträffar där brukaren får begränsat inflytande. I likhet med Harnett (2010) beskriver även Knutagård (2009) ursäktande och rättfärdigande handlingar, vilket han kallar för accounts. Utifrån ovanstående citat i detta avsnitt blir det tydligt att intervjupersonerna ger ursäktande förklaringar för situationer där brukaren får begränsat inflytande. Detta sker genom ett ursäktande beteende där intervjupersonerna lägger ifrån sig ansvaret för handlingen. Samtidigt erkänns handlingen som felaktig exempelvis på grund av tidsbrist. Utifrån citaten går det även att avläsa att ursäkterna accepteras på grund av de styrs av organisatoriska villkor, detta i likhet med Knutagård (2009) som belyser att organisatoriskt förankrade ursäkter lättare accepteras på grund av att organisationer i sig styrs av regler och lagar. Detta kännetecknar på så sätt ett institutionellt sammanhang.

Samtliga intervjupersoner är överens om att brukarna mår bra utav rutiner och att rutinerna finns för deras känsla av trygghet. Ett utmärkande exempel som lyfts är bordsplaceringen vid måltidssituationerna. I nedanstående citat förklarar



omsorgspersonal Kajsa och enhetschef Frida varför bordsplaceringen utgör en känsla av trygghet:

[...] för deras skull kanske. Det är trygghet för dom tror jag. [...] Det är deras rutin, det är inte våra rutiner egentligen. Då får dom ju ha det. (Kajsa, omsorgspersonal).

[...] skulle de gå runt “var är det ledigt nu?” det tror jag skulle skapa frustration och osäkerhet [...] jag tror att dom mår bra av att veta att här är din plats [...] vi är väldigt rutinmänniskor, alla vi har våra bestämda platser hemma i vårt kök. [...] samtidigt som människan mår rätt så väl av rutiner, de ska vi inte glömma heller. (Frida, enhetschef).

I ovanstående citat kan det tolkas att rutinerna för bordsplaceringen rättfärdigas genom att det utgör en trygghet samt bidrar till välmående för brukarna. Detta kan kopplas till det som Knutagård (2009) beskriver om handlingar som rättfärdigas, vilket innefattar att intervjupersonerna tar ansvar för sina handlingar men att de inte erkänns som felaktiga.

Samtliga intervjupersoner framför betydelsen av att föra en dialog för att förklara de förutsättningar som finns inom organisationen. Detta medför att brukarens inflytande begränsas. Det förutbestämda tiderna för måltidssituationerna är ett utmärkande exempel där flera intervjupersoner förklarar för brukarna att om de inte äter frukost vid den tiden kanske de inte har ork till att äta middag när den serveras. Samtidigt lyfts det att maten inte ska behöva värmas upp två gånger. I nedanstående citat beskrivs hur val av utförare vid dusch-situationerna förklaras för brukarna:

[...] jag sa att det kommer vikarie nu på sommaren hur ska det gå då? [...] Säg till hur du vill ha det om du tycker att dom gör det på fel sätt. Det är det som är viktigaste. Det enda du ska säga till är att du får det hjälpen som du behöver. [...] Det går alltid att diskutera det. (Kajsa, omsorgspersonal).

Utifrån ovanstående citat kan det tolkas att intervjupersonerna rättfärdigar situationer där brukaren får begränsat inflytande. Situationerna rättfärdigas genom att en dialog ändå förs med brukaren där förklaringar har getts utifrån de förutsättningar som finns inom organisationen. Detta kan kopplas till det som Knutagård (2009) beskriver om handlingar som rättfärdigas, vilket innefattar att intervjupersonerna tar ansvar för sin handling men att den inte erkänns som felaktig.

Vidare benämns brukarna utifrån sitt rum, vilket motiveras utifrån sekretessynpunkt. I nedanstående citat uttrycker omsorgspersonal Ebba och enhetschef Hanna sig:

Det är nog lite olika, oftast pratar vi ju helst på vårt kontor kanske, då säger vi ju oftast namnen [...] man kanske säger något här i korridoren “men du går du in till [...]”, så vet man bara för då är det ju dörr-numret, en siffra liksom [...] det kanske kopplas fångelse siffror, nej men alltså det är klart dom kan tycka det kanske, reagerar för man är ju

ingen siffra, man är ju en människa liksom, men skulle någon reagera så får man väl kanske förklara [...] för dom vill ju inte kanske att massa information ska spridas ut om dom heller. (Ebba, omsorgspersonal).

Ja lite grann så kanske men det är ju också mest för sekretessynpunkt så det är ju både och. Jag ser det mer som en sekretess grej än just att så här institutionaliserings grej. (Hanna, enhetschef).

Utifrån ovanstående citat kan det förstås att brukarna kan benämnas utifrån sitt lägenhetsnummer, vilket kan kopplas till Brandburg et al. (2013) som lyfter fram att individer berövas sin individualitet genom att de inte ses som den hen är utan som ett objekt som benämns utifrån sitt rum. Enligt Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) som refererar till sociologen Goffman (1961/1990) kan detta, att brukaren benämns utifrån sitt rum, ses som ett institutionellt kännetecken. På så sätt rättfärdigas det att brukarna benämns utifrån sina lägenhetsnummer. Detta kan kopplas till det som Knutagård (2009) beskriver om handlingar som rättfärdigas, vilket innefattar att intervjupersonerna tar ansvar för sin handling men att den inte erkänns som felaktig.

### *5.3.3 Förgivettagna uppfattningar som inte ifrågasätts*

Majoriteten av intervjupersonerna är överens om att det finns förgivettagna uppfattningar inom organisationen som inte ifrågasätts utan att man som utförare bara tar för givet att det ska vara på ett visst sätt. På så vis blir det svårt att titta utanför ramarna när man är inrutad och inkörd i det gamla sättet om hur det ska gå till och vara. Ett tydligt exempel är att omsorgspersonalen slutar fråga brukaren när de vet hur personen i fråga vill ha det. Detta blir tydligt i nedanstående citat:

Nej, man får ju samma svar. Så vi gör som vi alltid brukar göra. (Kajsa, omsorgspersonal).

Sen är det mycket gammalt ibland som krokar, som sitter i väggarna. [...] både tankesätt och rutiner [...] Så det är mycket det här kan vara rutin för personal alltid, vana hålla upp, prickekorv på mackan. (Birgitta, omsorgspersonal)

Dom här gamla grejerna finns ju ändå lite grann kvar, det sitter kvar. [...] man fastnar ganska lätt i det där och det är ganska svårt att komma ur den (Hanna, enhetschef).

Att man bara kör på lite grann kanske [...] man tar över (Matilda, omsorgspersonal).

Flera av intervjupersonerna förklarar att arbetssättet sitter i ryggmärgen, vilket gör att de agerar på ett sätt som de är vana vid, vilket därmed gör att de inte ifrågasätter saker och ting. Ovanstående citat kan tolkas genom det som Järvinen (2002) menar utgör en doxa, det vill säga en underförstådd organisationslogik som innefattar att förgivettagna

uppfattningar styr hur brukaren blir bemött. Detta skapar en ojämlik maktrelation där utföraren besitter ett maktövertag över brukaren. Enligt Järvinen (2002) finns en doxa så pass djupt förankrad hos utföraren och i strukturen på arbetsplatsen vilket gör det svårt för utföraren att själv komma på de förgivettagna uppfattningarna.

Det samma gällde rutinerna i det särskilda boendet som inte ifrågasattes utan togs för givet att de skulle utföras och gå till på ett visst sätt. Detta blir tydligt i nedanstående citat:

Varför kvällsmaten är kl [...] vet jag inte faktiskt, det har alltid varit så. Dom är vana vid att äta då. (Kajsa, omsorgspersonal).

Ja det funkar bäst. Folk är rutin [...] Man ärver platsen. Jag vet inte, folk går ju bort. (Birgitta, omsorgspersonal).

I ovanstående citat förklarar Birgitta hur bordsplaceringen vid måltidssituationerna är bestämd i förväg där brukarna får den platsen som är ledig vid inflytt till det särskilda boendet. De ovanstående citaten visar att kulturen på boendet styr arbetet där riktlinjer och rutiner följs utan att ifrågasättas. Detta kan kopplas till Harnett (2010) som menar att arbetssättet inom organisationer präglas av en underförstådd, social och moralisk ordning som innehåller normer för vad som uppfattas som lämpliga och korrekta handlingssätt. Det som uppfattas som lämpliga och korrekta handlingssätt definieras av enhetschefen som därmed påverkar omsorgspersonalens tänkande och handlande, vilket kallas för Governmentality (Harnett, Jönson & Wästerfors, 2012). Vidare menar Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) att rutinerna inte ifrågasätts utan ses som något omsorgspersonalen är beroende utav där arbetet systematiseras på ett visst sätt.

## 6 Diskussion

*Under följande kapitel sker en återkoppling till studiens ställda frågeställningar genom en sammanfattning av resultatet samt genom en avslutande diskussion. Vidare ges förslag på ytterligare forskning inom valt forskningsområde.*

### 6.1 Sammanfattning av resultat

Av resultatet framkommer det att brukarinflytande är en viktig och central del i samband med äldres flytt till särskilt boende. Samtliga intervjupersoner lyfter

betydelsen av att brukarna ska få vara med och bestämma och påverka så mycket som möjligt samt att de ska få göra det de kan själva. Däremot visar det sig att det även finns situationer och sammanhang där brukarinflytandet förbises och bortprioriteras. En flytt till ett särskilt boende innebär att en ny människa ska fogas in och bli en del av ett institutionellt sammanhang där förutbestämda regler och rutiner redan existerar och styr hur boendet ska fungera. Detta medför både svårigheter och utmaningar i arbetet med brukarinflytandet.

Institutionalisering och rutinisering lyfts å ena sidan som något positivt, detta utifrån att det kan bidra till en känsla av gemenskap och trygghet hos brukaren samt möjliggöra olika faktorer i dennes vardag. Å andra sidan visar det insamlade materialet att institutionalisering och rutinisering kan utgöra ett hinder för brukarinflytande där en anpassning av brukaren sker efter organisationen och dess rutiner. Samtliga intervjupersoner är överens om att organisationen ska anpassas efter brukaren och inte tvärtom men trots detta visar resultatet att det många gånger är brukaren som tvingas anpassa sig efter organisationen. Brandburg et al. (2013) menar att en anpassning sker hos brukaren i samband med en flytt till ett särskilt boende, vilket också blir tydligt i det insamlade materialet. Brukarna beskrivs av intervjupersonerna som anpassningsbara samtidigt som ett resonemang förs om att de vänjer sig vid rutinerna efter ett tag. Brukarens inflytande styrs därmed av organisatoriska villkor, riktlinjer och rutiner, såsom personalscheman, förutbestämda tider för dusch och måltider samt förutbestämda platser i matsalen. Det som är mest integritetsnära och individuellt har visat sig vara det som oftast är mest rutinmässigt och organiserat, vilket har framgått tydligt i valda delområden: måltidssituationen och personlig hygien. Genom att brukaren anpassar sig efter boendets rutiner och regler, exempelvis som att äta när maten serveras eller att duscha enligt schemalagda tider, omformas brukaren efter organisationen. Detta kan förstås utifrån Johanssons (2007) förklaring av begreppet klientkonstruktion, där brukaren konstrueras om och förenklas för att passa in i organisationen och dess rammar. Med utgångspunkt i att det särskilda boendet beskrivs som en institution anses det vidare vara av vikt att skapa en hemlik miljö i det särskilda boendet.

Studiens resultat påvisar att följande inverkansfaktorer utgör ett hinder för äldres inflytande vid flytt till särskilt boende: tidsbrist, personalbrist, brukarens beroende till omsorgspersonal, brukarens omedvetenhet om när hjälpen ska utföras samt det särskilda

boendets riktlinjer och rutiner. Detta kan kopplas till Wikström (2005) som menar att tiden, riktlinjer på äldreboendet, brukarens beroende till omsorgspersonal samt brukarens kunskap utgör hinder för brukarinflytande. Enligt tidigare forskning lyfts många faktorer gällande vad som kan utgöra ett hinder för brukarens möjligheter till inflytande. Vidare har denna studie även påvisat andra aspekter av inverkansfaktorer, såsom anhörigas påverkan, utförarens egna engagemang samt intresse och strävan efter att ge brukaren möjlighet till inflytande.

I likhet med Harnett, Jönson och Wästerfors (2012) visar det insamlade materialet att maktutövning sker då brukaren omformas i det särskilda boendet och att brukarens inflytande och valmöjligheter begränsas. Resultatet visar att det finns en maktskillnad mellan brukaren och organisationen, detta då utföraren besitter makten att både ge och begränsa brukarens inflytande. Exempelvis framkommer det i resultatet att brukaren inte får duscha om hans önskemål av utförare inte kan tillgodoses, brukaren får antingen välja mellan att vänta till en annan dag eller att få en annan utförare. Det är därmed utföraren som har sista ordet utifrån att hen representerar organisationen och vet hur den fungerar. I likhet med Järvinen (2002) visar det sig att en underförstådd organisationslogik finns som styr och påverkar hur brukaren definieras och blir bemött. Majoriteten av intervjupersonerna är överens om att det finns förgivettagna uppfattningar inom organisationen som inte ifrågasätts utan att det bara tas för givet att saker och ting ska vara på ett visst sätt. Kopplat till Järvinen (2002) kan det förstås att en doxa finns så pass djupt förankrad i strukturen på arbetsplatsen och hos utföraren, vilket i sig skapar en ojämlik maktrelation mellan brukare och omsorgspersonal.

I likhet med Järvinen (2002) visar resultatet att maktrelationen blir dold i en välvilja där det centrala från intervjupersonernas sida är att hjälpa brukaren. Samtliga intervjupersoner arbetar utifrån en välvilja för brukarnas inflytande samtidigt som de anser att brukarinflytande är betydelsefullt för brukarna. Det är däremot inte självklart i vilken utsträckning brukarinflytande ska tillmätas betydelse i jämförelse med organisatoriska förhållanden. Att samtliga intervjupersoner vill brukarna väl sker med andra ord i en miljö som inte alltid tillåter detta. Resultatet visar att organisatoriska villkor prioriteras i första hand. Däremot uppstår en kompromiss i förhållande till organisationens villkor där intervjupersonerna hittar egna strategier för att tillse brukarinflytande.

## 6.2 Avslutande diskussion

Studiens syfte var att skapa förståelse för hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med brukarinflytande vid äldres flytt till särskilt boende. Detta för att nå kunskap om hur brukarinflytande kan stärkas i dagliga rutiner. Resultatet påvisar att brukarinflytande kommer till uttryck genom enhetschefernas och omsorgspersonalens olika sätt att arbeta på och att den som skriker högst får mest. Studiens resultat påvisar vidare att brukarens inflytande över sin vardagssituation har förbättrats avseendevärt ifrån vad det tidigare har varit men att det fortfarande finns många förbättringsområden för att äldre ska kunna få möjlighet till inflytande över sin vardagssituation vid flytt till särskilt boende.

Trots att det särskilda boendet är brukarens egna hem uppkommer det ständigt begränsningar i brukarens möjlighet att påverka och styra över sin vardagssituation. Detta har sin utgångspunkt i den ständigt förekommande relationella makten och rutinkulturen på boendet. Detta innebär att både organisatoriska och mellanmänniska faktorer inverkar på i vilken utsträckning brukaren får inflytande över sin vardag. Studiens resultat påvisar att brukarna gavs valmöjligheter men dessa möjligheter förutsatte vissa svar som i sin tur bidrog till att en anpassning skedde utifrån de förutsättningar som fanns. Det innebär däremot inte att lyhördhet sker per automatik bara för att frågor ställs till brukaren. Av denna anledning är det viktigt att vara medveten om i vems villkor och i vems intresse brukarinflytande sker. Denna studie bekräftar att brukarinflytande sker utifrån verksamhetens villkor och inte brukarens. Frågan som kvarstår är därmed ifall brukarna känner att de institutionaliseras vid flytt till särskilt boende?

Av resultatet framkommer det att brukarens önskemål tystas ned genom att omsorgspersonal förklarar de förutsättningar som finns inom organisationen. Å ena sidan får enhetscheferna inte insyn i omsorgspersonalens arbetssätt, detta då de inte är närvarande i det vardagliga omvårdnadsarbetet. Enhetscheferna blir därmed inte medvetna om vad som kan begränsa brukarinflytande eller om det överhuvudtaget behöver främjas. Å andra sidan kan en medvetenhet finnas hos enhetscheferna med hänsyn till att de påverkar och styr omsorgspersonalens handlingar utifrån organisatoriska villkor. Resultatet visar att enhetscheferna styrs av formella

regelsystem, vilket kan leda till att de hamnar i ett dilemma där det står mellan regler som ska följas på en högre nivå och i vilken utsträckning brukarinflytande ska ges utrymme på det särskilda boendet. Därmed hamnar även omsorgspersonalen i ett dilemma gällande om de ska vara lojala gentemot enhetschefen och det som förespråkas av organisationen eller ifall deras arbetssätt i första hand ska utgå från brukarens vilja och önskemål.

Studiens resultat påvisar att det finns en viss medvetenhet hos intervjupersonerna gällande att de agerar utifrån rutiner där de inte ifrågasätter förhållanden. Däremot har denna medvetenhet inte lett till förändring i arbetssättet, vilket kan bero på att det föreligger en viss komplexitet i att bryta organisatoriska förhållanden, det som är kollegialt underförstått och förgivettaget på boendet. På så sätt sitter arbetssättet, gamla regler och rutiner men även tankesätt i väggarna. Detta kan i sin tur innebära att det särskilda boendet betraktas utgöra en institution för brukarna där de får begränsat inflytande över sin vardagssituation.

Det finns flera förbättringsområden för att brukare ska kunna få ett ökat inflytande vid flytt till särskilt boende. Utifrån det insamlade materialet kan det konstateras att det är av betydelse att genomföra hembesök hos brukaren innan flytt till särskilt boende för att ta reda på dennes eventuella önskemål före en anpassning sker. Därmed lyfts även betydelsen av att välkomstsamtal genomförs in på det datumet den äldre flyttar in till särskilt boende, brukarens signering av genomförandeplaner samt utförarens vilja att tänka i nya banor för att bryta gamla rutiner och tankesätt. Dessa förbättringsområden förutsätter därmed att enhetschefer och omsorgspersonal har en motivation till förändring. Enhetschefer och omsorgspersonal har ett visst handlingsutrymme att hantera och agera utifrån boendets rutiner men det gäller även att ta till sig det. Frågan som kvarstår är ifall utföraren har en vilja till förändring, detta utifrån att det är viktigt för dem att arbetet systematiseras på ett visst sätt där rutiner följs.

Avslutningsvis behöver det nödvändigtvis inte innebära att samtliga brukare är nöjda eller att de får inflytande över sin vardagssituation bara för att det råder lugn och ro på det särskilda boendet. Maktskillnader kan likväl förekomma i en hemlik miljö där maktbalans sker mellan brukare och omsorgspersonal.

### 6.3 Förslag på fortsatt forskning

Denna studie har visat hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med brukarinflytande vid äldres flytt till särskilt boende. Ett ytterligare intresse kan finnas för att skapa förståelse för liknande frågeställningar men i jämförelse mellan ett litet och ett stort äldreboende. Detta skulle kunna bidra till kunskap om i vilken utsträckning ett litet respektive ett stort särskilt boende kan främja brukarinflytande utifrån hur arbetssättet bedrivs. Vidare kan ett brukarperspektiv även vara av intresse för att ta del utav brukarnas upplevelser vid flytt till ett särskilt boende, detta i förhållande till om de upplever att en institutionalisering sker.



## Referenslista

Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber, ss. 17-31.

Anderberg, P. & Berglund, A-L. (2010). Elderly persons' experiences of striving to receive care on their own terms in nursing homes. *International Journal of Nursing Practice*, 16: 64–68.

Andersson, S. (2014). *Om positivism och hermeneutik: en introduktion i vetenskapsteori*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Bennich, M. (2012). *Kompetens och kompetensutveckling i omsorgsarbete Synen på kompetens och lärande – i spänningsfältet mellan samhällliga förutsättningar och organisatoriska villkor*. Linköping: Linköping University Electronic Press.

Blomberg, S. (2004). Specialiserad biståndshandläggning inom den kommunala äldreomsorgen. Genomförandet av en organisationsreform och dess praktik. School of Social Work, Lund University, ss. 1-213.

Bourdieu, P. (2000). *Pascalian Meditations*. Cambridge: Polity Press.

Brandburg, G.L., Symes, L., Mastel-Smith, B., Hersch, G. & Walsh, T. (2013). Resident strategies for making a life in a nursing home: A qualitative study. *Journal of advanced nursing*, vol. 69, no. 4, pp. 862-874.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber.

Eriksson, E. (2015). *Sanktionerat motstånd: Brukarinflytande som fenomen och praktik*. Lunds universitet, Socialhögskolan.

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2015). Intervjuer. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber, ss. 34-54.

- Foucault, M. (1975/2003). *Övervakning och straff: fängelsets födelse*. Lund: Arkiv.
- Fraher, A & Coffey, A. (2011). Older people's experiences of relocation to long-term care: Anne Fraher and Alice Coffey investigate the factors that can influence the decision to move into a residential setting and how well individuals adjust to their new situation. *Nursing older people*, 23(10), ss. 23-7.
- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. I: N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (red.), *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA:sage.
- Harnett, T. (2010). *The trivial matters: everyday power in Swedish elder care*. Diss. Jönköping: Högskolan i Jönköping, 2010.
- Harnett, T., Jönson, H. & Wästerfors, D. (2012). *Makt och vanmakt på äldreboenden*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Hedlund, D. (2014). Vardagens kontraktualisering. Om individuella genomförandeplaner i äldreomsorgen. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 21 (3 - 4), ss. 285-309.
- Hermerén, G. (2011). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Hörngren, L. (2011). *Från fattigvård till valfrihet - Utvecklingen av vård och omsorg om äldre*. Sveriges kommuner och landsting. Ss. 1-32. Tillgänglig på internet: <https://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-681-1.pdf?issuusl=ignore> [2018-02-15]
- Johansson, R. (2007). *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. 3. uppl. Lund: Arkiv.
- Järvinen, M. (2002). Mötet mellan klient och system - om forskning i socialt arbete. *Dansk Sociologi*, 13(2), ss. 73-84.
- Knutagård, M. (2009). *Skälens fångar: Hemlöshetsarbetets organisering*,

*kategoriseringar och förklaringar*. Lund: Egalité.

Lee, D.T.F., Woo, J., & Mackenzie, A. E. (2002). A review of older people's experiences with residential care placement. *Journal of Advanced Nursing*, 37(1), 19-27.

Sainio, J. & Hansebo, G. (2008). Att flytta till sjukhem – en ny fas i livet: en intervjustudie. *Nordic Journal of Nursing Research*. 88(28), ss. 27-31.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*. Stockholm: Riksdagen.

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

Socialstyrelsen. (2003). *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*.

Tillgänglig på internet:

[https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10634/2003-110-10\\_200311010.pdf](https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10634/2003-110-10_200311010.pdf) [2018-03-29]

Socialstyrelsen. (2006). *Vård- och omsorgsassistenters kompetens- en litteraturgenomgång*. Tillgänglig på internet:

Tillgänglig på internet:

[https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9657/2006-123-39\\_200612339.pdf](https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9657/2006-123-39_200612339.pdf) [2018-04-06]

Socialstyrelsen. (2008). *Brukarinflytande i praktiken- exempel från äldreomsorg*.

Tillgänglig på internet:

[http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/8769/2008-126-25\\_200812625.pdf](http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/8769/2008-126-25_200812625.pdf) [2018-02-15]

Socialstyrelsen. (2011). *Bostad i särskilt boende är den enskildes hem*. Tillgänglig på

internet: <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18227/2011-1-12.pdf> [2018-03-29]

Socialstyrelsen. (2013). *Resultat av remiss för begreppet brukare*. Tillgänglig på

internet: <https://www.socialstyrelsen.se/SiteCollectionDocuments/resultat-av-remiss-for-begreppet-brukare.pdf> [2018-03-29]

Svensson, K., Johnsson, E., & Laanemets, L. (2008). Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete. 1. utg. Stockholm: Natur och kultur. Ss.1-255.

Thomassen, M. (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis: Introduktion till vetenskapsfilosofi*. Malmö: Gleerups Utbildning.

Thorslund, M. (2010). Åldrandet och äldreomsorgens utveckling. *Socialmedicinsk tidskrift* (5-6), ss. 397-406.

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. 4., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Verbeek, H., van Rossum, E., Zwakhalen, S. M. G., Kempen, G. I. J. M., & Hamers, J. P. H. (2009). Small, homelike care environments for older people with dementia: A literature review. *International Psychogeriatrics*, 21(2), ss. 252-264.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet. Tillgänglig på Internet: [http://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494\\_forskningsetiska\\_principer\\_2002.pdf](http://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf) [2018-03-09]

Wikström, E. (2005). *Inflytandets paradoxer- Möjligheter och hinder för självbestämmande och inflytande i hemtjänsten*. Lic.-avh. Växjö: Institutionen för samhällsvetenskap, Växjö universitet.

# Bilagor

## Bilaga A- Intervjuguide

### Intervjufrågor till omsorgspersonal:

#### *Bakgrund:*

- Hur gammal är du?
- Vilken utbildning har du?
- Hur länge har du arbetat inom äldreomsorgen?
- Hur länge har du arbetat på just denna arbetsplats?
- Vad tycker du om att jobba här?
- Berätta om hur en vanlig dag på jobbet ser ut för dig?

#### *Inflytande:*

- Hur tolkar du begreppet brukarinflytande?
- Hur anser du att äldres inflytande kan främjas?
- Hur jobbar ni med att främja äldres inflytande här, kopplat till personlig hygien och matrutiner? Finns det förbättringsområden?
- Hur jobbar du med att främja äldres inflytande?

#### *Inflytt till särskilt boende:*

- Hur går ni tillväga när en brukare flyttar in till särskilt boende?
- Hur synliggörs äldres önskemål vid flytt till särskilt boende?
- Sker möte med brukaren vid inflytt? Om ja, när sker samtalet och vem deltar?
- När upprättas genomförandeplaner vid flytt till särskilt boende? Vad sker vid upprättande, vem är med?

#### *Måltidssituationer och personlig hygien:*

- Hur fungerar måltidssituationerna/matrutinerna?
- Vid vilka tider äter ni här och hur många mål om dagen?
- Hur sitter ni vid matbordet? Om det är bordsplacering, vem har bestämt platserna?
- Har brukaren möjlighet att få en annan maträtt om han eller hon inte vill ha det som serveras? Har ni möjlighet att tillgodose dessa önskemålen? Hur bemöter ni det?
- Kan brukarna köpa/tillaga egen mat inne i sin bostad?
  
- Hur ser rutinerna ut för personlig hygien?
- Finns det bestämt tid där äldre duschas?
- Får brukaren välja vilken dag och när under dagen han eller hon vill duscha?
- Tillgodoses äldres val av utförare vid dusch, det vill säga val av manlig eller kvinnlig personal?
- Hur gers äldre inflytande gällande tandborstning och klädval?
  
- Kan du ge ett exempel där rutinerna i det särskilda boendet inte har funkat? Hur hanteras detta?
- Kan du berätta om en situation där brukaren har sagt ifrån och velat ha hjälpen på något annat sätt? Hur hanteras detta?
- På vilket sätt skulle du säga att äldres önskemål tillgodoses?
- Upplever du att det finns något som ni gör i ert arbete som gör det lättare för de äldre att få inflytande?
- Vad anser du kan utgöra ett hinder för äldres inflytande?

- Upplever du att det finns likheter och olikheter i arbetsgruppen gällande arbetet med äldres inflytande?

*Avslutning:*

- Finns det något du har tänkt på eller vill tillägga?

## Intervjufrågor till enhetschef:

*Bakgrund:*

- Hur gammal är du?
- Vilken utbildning har du?
- Hur länge har du arbetat inom äldreomsorgen?
- Hur länge har du arbetat på just denna arbetsplats?
- Vad tycker du om att jobba här?
- Berätta om hur en vanlig dag på jobbet ser ut för dig?

*Inflytande:*

- Hur tolkar du begreppet brukarinflytande?
- Har ni gemensamma mål på arbetsplatsen för hur brukarinflytande ska främjas? Har ni på arbetsplatsen diskuterat äldres inflytande tillsammans samt hur ni ska främja detta?
- Tycker du att äldre har inflytande över sin vardagssituation? I så fall på vilket sätt? Hur anser du att äldres inflytande kan främjas? Finns det förbättringsområden?

*Hinder för brukarinflytande:*

- I en studie av Wikström (2005) beskrivs det att det finns fyra hinder med brukarens möjlighet att kunna påverka den egna hjälpen som ges, vilka beskrivs som; tiden (tidsbrist), riktlinjer på äldreboendet (rutiner), brukarens beroende till omsorgspersonal (utifrån sitt hjälpbehov) samt brukarens kunskap (att brukaren inte är medveten om vad insatsen innebär exempelvis).  
Är detta något du kan relatera till? Vad anser du kan utgöra ett hinder för äldres inflytande? Motiver på vilket sätt det utgör ett hinder. Hur hanteras detta?

*Inflytt till särskilt boende:*

- Vid äldres flytt till särskilt boende, hur går ni tillväga? Hur tar ni reda på den äldres önskemål? När upprättas genomförandeplaner vid inflytt?
- Upplever du att olikheter och olikheter finns i hur arbetsgruppen arbetar med självbestämmande? Hur hanteras olikheterna?

*Måltidssituationer och personlig hygien:*

- Får brukaren välja vilken dag och när under dagen han eller hon vill duscha?
- Tillgodoses äldres val av utförare vid dusch, det vill säga val av manlig eller kvinnlig personal? Hur hanteras detta?
- Vad är tanken bakom bordsplacering (om så finns)? Anser du att det kan utgöra ett hinder för äldres inflytande?
- Kan du ge exempel på en situation där brukaren har varit motvillig, exempelvis velat ha saker utförda när hen önskar? Hur hanteras detta?

*Avslutning:*

- Finns det något du har tänkt på eller vill tillägga?

## Bilaga B- Informationsbrev

Hej!

Vi är två socionomstudenter som läser termin 6 på Linnéuniversitetet i Växjö. Vi ska nu skriva vår C-uppsats där vi har valt att skriva om brukarinflytande inom äldreomsorgen. Vårt syfte är att skapa förståelse för hur enhetschefer och omsorgspersonal arbetar med brukarinflytande i samband med äldres flytt till särskilt boende. Vi har valt att skriva om äldres inflytande, dels på grund av att det är aktuellt i samhällsdebatten men även utifrån att vi är intresserade av detta ämne. Vi hoppas att den nya kunskapen som studien förmedlar ska bidra till utveckling av äldreomsorgens arbetssätt samt utveckling av brukarens inflytande i samband med flytt till särskilt boende.

Studien kommer att genomföras i form av enskilda intervjuer med både enhetschef och omsorgspersonal på två kommunala äldreboenden i en mellanstor kommun. På vardera äldreboende kommer en enhetschef samt tre personer från omsorgspersonalen att intervjuas, detta i syfte att få en helhetsbild över arbetssättet med äldres inflytande. En intervju beräknas pågå under ca. 60 minuter.

Du tillfrågas härmed att delta i vår studie. Medverkan i studien är helt frivilligt och du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan motivering. Vid godkännande kommer intervjun att spelas in där allt källmaterial kommer att förstöras efter genomförandet av studien. Insamlat material kommer att behandlas med konfidentialitet, vilket innebär att intervjupersonerna samt äldreboendet kommer att vara anonyma där fiktiva namn kommer att tilldelas. Vidare kommer ingen obehörig få ta del av det oarbetade materialet, det vill säga att insamlat material endast kommer att användas för examensarbetet. Studien kommer senare att vara allmänt tillgänglig och publiceras i form av en kandidatuppsats via Diva. Det finns möjlighet för er att ta del av den färdiga uppsatsen när studien har genomförts.

Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående ansvariga

Växjö den 27 mars 2018

Nadin Alakili  
Telefon: xxx-xxx xx xx  
Mejladress: [xxx@student.lnu.se](mailto:xxx@student.lnu.se)

Victoria Evegren  
Telefon: xxx-xxx xx xx  
Mejladress: [xxx@student.lnu.se](mailto:xxx@student.lnu.se)

Handledare:  
Peter Hultgren  
Mejladress: [Peter.hultgren@lnu.se](mailto:Peter.hultgren@lnu.se)