

## Bemötandet i fokus

En kvalitativ utvärdering av hur brukare av hemtjänst,  
vardagsstöd och särskilda boenden upplever personalens  
bemötande

**Författare:**  
Malena Sedvallsson  
Lucas Vängborg

**Handledare:**  
Christian Olars



## Förord

Vi som har författat denna rapport heter Malena Sedvallsson och Lucas Vängborg och är två högskolestudenter som under tre veckor arbetat med denna utvärdering åt socialförvaltningen i Ovanåkers kommun. Lucas studerar socionomprogrammet med allmän inriktning vid Högskolan i Gävle. Malena läser samhällsvetarprogrammet vid Uppsala Universitet med huvudämnet sociologi med inriktning mot arbetsliv, organisation och personal.

Till att börja med vill vi rikta ett stort tack till vår handledare Christian Olars som under dessa veckor kommit med konstruktiv kritik och varit ett värdefullt bollplank. Vi vill också tacka de personer som deltagit i fokusgrupperna samt de chefer och den personal som föreslagit deltagare och hjälpt till att samla dessa grupper.

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Metod .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Resultat.....</b>	<b>7</b>
3.1 Särskilda boenden .....	7
3.2 Hemtjänsten i Edsbyn.....	9
3.3 Hemtjänsten i Alfta .....	11
3.4 Vardagsstöd .....	12
<b>4. Jämförande analys .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Referenser .....</b>	<b>18</b>

# 1. Inledning

Socialförvaltningen i Ovanåkers kommun har på senare år arbetat allt mer med värdegrunden i deras verksamhet. Som ett led i detta arbete har undertecknade fått i uppdrag att genomföra en utvärdering av vad brukarna anser om delar av socialförvaltningens verksamhet, mer specifikt hemtjänsten, särskilda boenden och vardagsstöd (som ersatt den tidigare socialpsykiatrin). Urvalet av verksamhetsområden gjordes av socialförvaltningens ledningsgrupp. Dessa verksamheters kvalitet avgörs till stor del av vilket bemötande brukarna får, varför detta varit den huvudsakliga utgångspunkten för utvärderingen, men även andra aspekter har behandlats. Enligt Socialstyrelsen påverkas upplevelserna av bemötandet i stor utsträckning av hur samspelet med personalen fungerar, och att socialtjänstens personal ger ett förtroendefullt bemötande har stor betydelse för tjänsternas kvalitet. Ett bra bemötande innefattar enligt dem i första hand lyhördhet, respekt och empati.<sup>1</sup> Tanken är framför allt att denna utvärdering ska generera idéer till hur verksamheten i framtiden kan förbättras.

Efter inledningen följer ett metodavsnitt där tillvägagångssättet redogörs för och eventuella metodologiska problem diskuteras. Där presenteras även de frågor som legat till grund för datainsamlingen. Efter metodavsnittet presenteras resultaten uppdelat utifrån de olika verksamheterna. Rapporten avslutas sedan med en jämförande analys där likheter och skillnader mellan de olika grupperna diskuteras och resultaten relateras till en tidigare studie ifrån Socialstyrelsen.

---

**Malena Sedvallsson**  
Högskolestuderande

---

**Lucas Wängborg Nyberg**  
Högskolestuderande

## 2. Metod

Eftersom vårt syfte har varit att få en bild av brukarnas subjektiva erfarenheter och tankar, har studien en kvalitativ inriktning och datainsamlingen har skett genom strukturerade och planlagda gruppintervjuer, så kallade fokusgrupper. Enligt Peter Esaiasson m.fl. innebär

---

<sup>1</sup> Socialstyrelsen, *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?*, s. 17.

fokusgrupper att en grupp sammansätts i syfte att föra ett samtal med fokus på ett specifikt tema, med en samtalsledare som efter behov introducerar nya ämnen och styr diskussionen. Tanken är dock att deltagarna ska föra en diskussion sinsemellan snarare än med samtalsledaren. När fokusgrupper används som metod är det inte möjligt att göra några större generaliseringar av resultaten, utan det huvudsakliga syftet blir snarare att få en ökad förståelse och bidra till uppkomsten av nya idéer. Vidare framhåller Esaiasson m.fl. att en vanlig rekommendation är att inte ha för stora grupper då det kan leda till att vissa personer inte kommer till tals. Gruppen får inte heller vara för liten, då samtalet i sådana fall riskerar att stanna av.<sup>2</sup> Det påpekas dessutom ofta att fokusgrupper med fördel kan användas när känsliga ämnen ska undersökas. Victoria Wibeck hänvisar exempelvis till Kitzinger som menar att vissa personer har svårare att dela med sig av sina erfarenheter och åsikter vid ett enskilt möte med en intervjuare jämfört med om de deltar i en gruppdiskussion.<sup>3</sup>

Vid denna utvärdering genomfördes fyra fokusgruppsintervjuer; två med brukare av hemtjänsten i Alfta och Edsbyn, en med brukare av vardagsstöd och en med anhöriga till personer på särskilda boenden i Edsbyn. Urvalet gjordes genom ett så kallat selektivt urval, där brukarna valdes med tanke på lämplighet och tillgänglighet. Detta eftersom det vid fokusgruppsintervjuer är viktigare att få tag på ”rätt” personer med ”rätt” kunskap. Cheferna samt personal på berörda enheter tog fram förslag på några brukare som de bedömde kunde klara av en intervjusituation. I samtliga fall var det alltså personer som arbetade i verksamheten som föreslog deltagare, och därför är det tänkbart att de mest kritiska brukarna inte tillfrågades att delta. Det hade dock varit svårt att få ihop grupperna på egen hand, och varken chefer eller övrig personal deltog vid fokusgruppsintervjuerna. Dessutom ombads de på förhand att inte medvetet bara välja ut personer med uteslutande positiva åsikter om verksamheten. Därför anser vi ändå att det funnits goda möjligheter att få fram både positiv och negativ kritik om verksamheten.

De medverkande informerades om att deltagandet var frivilligt samt försäkrades om sin anonymitet. Samtalen spelades in med bandspelare och genomfördes på knappt en timme med fyra till fem personer. Vid transkriberingen av intervjuerna var det bara något enstaka ord som var ohörbart. Totalt sett deltog 18 personer i fokusgrupperna, varav sex var kvinnor och tolv var män. En jämnare fördelning med avseende på kön hade varit önskvärd, framförallt hade

---

<sup>2</sup> Peter Esaiasson m.fl., *Metodpraktikan*, s. 361 ff.

<sup>3</sup> Victoria Wibeck, *Fokusgrupper*, s. 150.

det varit intressant att få med kvinnor som brukar vardagsstöd eller hemtjänsten i Edsbyn för i de grupperna var det uteslutande män. Tyvärr var detta ej möjligt att uppnå utifrån de rådande tidsramarna.

Vid genomförandet av fokusgruppsintervjuerna blev det överlag bra diskussioner där alla kom till tals mer eller mindre. I en av grupperna blev dock en person rätt dominant och tog över diskussionen. Denne person verkade också väldigt mån om att de övriga inte heller skulle framföra någon negativ kritik. Trots försäkran om anonymitet samt att ingen annan än vi skulle lyssna på inspelningen var personen dessutom uppenbart besvärad av bandspelaren vilket kom till uttryck genom att personen i fråga bland annat sänkte rösten rejält vid framförandet av kritik. Detta kan tyda på att förutsättningarna för en öppen och förtroendefull diskussion där alla vågar uttrycka sina åsikter var något bristfälliga i detta sammanhang, och det är tänkbart att de andra deltagarna inte vågade framföra andra åsikter om de hade sådana. Möjligtvis fanns det också en rädsla för att andra deltagare skulle sprida vidare de åsikter som framfördes i samtalet trots att de uppmanats att inte göra det.

***De frågeställningar vi utgått från i fokusgrupperna är följande:***

- Vad är viktigast för er gällande det bemötande ni får ifrån verksamhetens personal?
- Hur upplever ni att personalens bemötande är idag?
  - Är de trevliga?
  - Är de respektfulla?
  - Tar de sig tid för er?
  - Lyssnar de?
  - Känner ni er uppmärksammade av dem?
  - Är de intresserade av er?
- Vad fungerar bäst i verksamheten just nu och vad fungerar mindre bra?
- Hur ser ert förtroende ut för personalens omhändertagande och bemötande av era anhöriga? (Ställdes endast till anhöriga till personer på särskilda boenden)
- Hur skulle verksamheten, dvs. den hjälp och det stöd som erbjuds, och bemötandet kunna förbättras? (Förslag på åtgärder) Vad fattas idag?

Under de olika fokusgruppsintervjuerna fick frågorna anpassas något för att deltagarna skulle förstå dem rätt. Detta gjordes genom att förtydliga med andra ord och/eller ställa följdfrågor.

## 3. Resultat

### 3.1 Särskilda boenden

Den första fokusgruppsintervjun genomfördes med anhöriga till personer på särskilda boenden i Edsbyn, där fyra kvinnor och en man deltog. Samtalet flöt på bra och alla var med och diskuterade mer eller mindre.

Det viktigaste för dessa anhöriga när det gäller personalens bemötande är att de är snälla. Dessutom anser de det vara väldigt viktigt att någon ser de boende och har tid att prata med dem. Samtliga anhöriga framhåller vid ett flertal gånger att personalen idag är väldigt bra. En av dem säger exempelvis: *"Jag tycker de är underbara jag"*. De anser att bemötandet är jättebra och personalen upplevs som intresserade och snälla, både mot de boende och mot de anhöriga. En av de anhöriga berättar även hur en av de boende har framhållit hur bra personalen är. Vidare talar de om hur personalen är noga med att hålla de boende rena och hur de byter på dem omedelbart om de har spillt eller så, vilket uppskattas.

Trots att de anhöriga tycker att personalen överlag är väldigt bra så kommer det upp ett flertal gånger senare i samtalet att de inte riktigt har tid för de boende, utan att mat, tvätt, disk, städning och liknande idag tar upp all tid. De menar att detta, samt det faktum att det är flera väldigt vårdkrävande boende på samma ställe, gör att det inte finns tid till att aktivera de boende, vilket är något som saknas. Personalen har enligt de anhöriga aldrig tid att sätta sig och prata med någon av de boende, utan skjutsar dem istället till bordet eller TVn. En av dem säger till exempel: *"Där får dom sitta, ja. Framför TVn är det ju väldigt vanligt att de sitter tycker jag"*, och de andra instämmer. En annan berättar vidare: *"... då skjutsar de dem till TVn och knäpper på den eller skjutsar ut dem på balkongen. Då sitter de stilla ett tag va, så då kan dem göra något annat. Det är aldrig någon som stannar till vid dem och sitter och pratar med dem eller. Så var det ju förut."* Detta är något de anhöriga kan se som en brist i bemötandet. Som en förklaring till detta lyfter deltagarna dock upp en resurs- och personalbrist snarare än någon ovilja från personalens sida. De påpekar att personalen förmodligen skulle prata mer med de boende om de hade tid, och en av de anhöriga inflikar att även de anställda är ledsna för att de inte har mer tid till att samtala. En av deltagarna berättar också att det under helgerna bara finns en sjuksköterska för både Alfta och Edsbyn, vilket då gör arbetsbelastningen väldigt stor både för denne och den övriga personalen.

Något som kan kännas lite otryggt gällande personalen är under sommaren när det kommer vikarier. Flera av de anhöriga upplever att det blir oroligt när det kommer nya okända personer som ska ta hand om de boende. Det nämns exempelvis att sommarvikarierna inte har lika bra koll på vad som ska göras och hur de ska *"bära sig åt"*, eftersom de bara är där under en begränsad period. Man har alltså inte lika hög tillit till sommarvikarierna som till den ordinarie personalen. De anhöriga skulle därför gärna se att personalen delades upp under semestertider så att det alltid är en ordinarie på plats. En av deltagarna i fokusgruppsintervjun menar att så redan är fallet, men de andra invänder och påpekar att det ibland under semestrar och helger endast är vikarier som jobbar.

Något som upplevs som positivt och viktigt gällande sommarvikarier är att det kommer lillvärdinnor som tar ut de boende. Enligt en av de anhöriga kommer de annars aldrig ut om de anhöriga inte tar ut dem, vilket de andra instämmer med och tycker är väldigt synd. De skulle gärna se att de boende fick vistas utomhus lite mer även i vanliga fall, och tar upp utflykter till en tjärn, Öjeparken och Kägelholmen som exempel på trevliga avbrott i vardagen som varit uppskattade av de boende. I samband med detta berättar de anhöriga också att personalen verkligen anstränger sig för att det ska kännas extra trevligt vid högtider som exempelvis jul och midsommar, vilket värderas av både de boende och anhöriga.

En annan sak samtliga anhöriga som deltog i fokusgruppsintervjun upplever som otryggt är att kommunikationen mellan läkare och anhöriga fungerar dåligt. De menar att de inte får tillräckligt med information om läkarbesök och eventuella åtgärder i samband med dessa. Eftersom några av de boende inte kan tala för sig själva så upplevs det av vissa anhöriga som besvärande och osäkert när läkaren tar beslut utan att diskutera detta med dem först. En person berättar att det ibland blivit *"fel"* i samband med åtgärder vid läkarbesök och att man som anhörig lätt känner sig hjälplös i sådana fall när den boende inte kan säga något själv och den anhöriga inte får veta något. Han/hon uttrycker en känsla av att man går över huvudet på både den boende och den anhöriga, och förklarar vidare att man som anhörig följaktligen känner ett behov av att *"lägga sig i"*. Det framförs därför en önskan om att få vara med själv vid dessa tillfällen, alternativt att personalen kanske skulle kunna föra de anhörigas talan och fungera som en kommunikationslänk mellan läkare och anhöriga. Alla de anhöriga är dock tveksamma till om detta är möjligt med tanke på sekretessregler. Huruvida kommunikationen är något som socialförvaltningen eller personalen i verksamheten kan göra något åt är kanske



tveksamt, men om det på något sätt åtminstone skulle gå att underlätta kommunikationen mellan läkare och anhöriga så skulle det uppskattas.

Sammanfattningsvis kan det konstateras att de anhöriga överlag är väldigt nöjda med personalen. Det som kan saknas idag är information rörande läkarbesök samt någon som har tid att prata med de boende. Personalstyrkan upplevs idag som för liten, vilket ibland leder till att personalen inte har tid att samtala med de boende och därmed bemöta dem på ett önskvärt sätt. Dessutom uttrycks en önskan om att de boende ska få komma ut mer till vardags och inte bara när det finns lillvårdninnor eller vid speciella tillfällen. Det kan också bli oroligt när det kommer ny och okänd personal till exempel på sommaren, men i övrigt tycker de anhöriga att personalen och deras bemötande är jättebra.

### **3.2 Hemtjänsten i Edsbyn**

Den andra fokusgruppsintervjun genomfördes med brukare av hemtjänsten i Edsbyn, där fem män deltog. Tyvärr gick det inte att få tag på någon kvinna som kunde och ville delta i denna fokusgrupp.

Det viktigaste för samtliga deltagare gällande personalens bemötande är att de är snälla och trevliga. De säger allihop att personalen idag är bra och upplevs som trevliga och respektfulla. Brukarna säger också till en början att personalen lyssnar och är intresserade av dem, men trots det framkom det senare i samtalet att personalen inte har tid att prata med dem, något man önskar vore annorlunda. De säger att personalen kommer och vänder, ”*sticker på en gång*”, och inte hinner vara sociala med brukarna. En av deltagarna framhåller att personalen ibland är väldigt stressade när de kommer, och att de inte ”*uppför sig som de ska då*”. Här kan han alltså se brister i personalens bemötande. Han upplever att det är en väldig brådska ibland och att personalen springer in precis som om de vore jagade. Han säger också att han själv blir uppjagad, jäktad och orolig vid sådana tillfällen, samt att det känns som att han är i vägen för personalen. Två av de övriga inflikar då att det är väldigt olika på vilken personal det är, men att det vore en fördel med en större personalstyrka, och en fyller i att personalen gärna kunde ta det lite lugnare. En annan säger att han inte alls har haft något problem med detta, och att allt fungerar jättebra när personalen kommer hem till honom. Trots det pekar han ut den person som är mest stressad vid besöken, så det är möjligt att han också upplevt en del av

stressen även om han inte säger det rakt ut. Han säger också att det går att skämta med vissa, medan han inte pratar alls med andra, vilket kan tyda på att även han tycker att det är olika beroende på vilken personal som kommer. För att bemötandet ska upplevas som ännu bättre vore det därför en fördel om personalen kunde ta sig mer tid för den sociala kontakten med brukarna.

Ett par av deltagarna påpekar att personalen ofta byts ut. En av dem verkar också tycka att det känns otryggt och nervöst när det är vikarier som kommer, speciellt på grund av att de är ovana med medicinerna. Hur bra det fungerar verkar inte enbart bero på vilken personal det är som kommer, utan även vilken dag det är. En brukare upplever nämligen att det fungerar sämre på fredagar, lördagar och söndagar eftersom det då är mindre personal men lika mycket jobb, och att personalen därför känns stressade och inte utför arbetsuppgifterna lika bra.

En av brukarna framhåller också att samarbetet mellan personalen skulle kunna förbättras. Han skulle gärna se att de hade bättre koll på vad de andra har gjort. Han får medhåll från en annan brukare, medan två av dem anser att samarbetet idag fungerar bra.

Det som fungerar bäst idag är enligt två av brukarna att personalen är punktliga och kommer på utsatt tid. Detta råder det dock delade meningar om, då en annan framhåller just punktligheten som något som borde förbättras.

På det stora hela verkar deltagarna väldigt nöjda med hemtjänsten. En av dem berättar exempelvis om hur man har kunnat anpassa tiden hemtjänsten kommer hem till honom efter hans egna önskemål. Han diskuterar också hemtjänsten i relation till långvården och tycker inte att det finns något att klaga på gällande hemtjänstpersonalens bemötande i jämförelse. Samma person jämför även med hur situationen såg ut för hans föräldrar, att de inte fick någon direkt hjälp, och menar att man idag har det väldigt bra.

Vad som kan förbättras verkar i denna grupp i stor utsträckning vara individuellt då det råder väldigt delade meningar om det. Det samtliga deltagare är överens om är att personalen bemöter brukarna på ett snällt och trevligt sätt, men att de tyvärr inte har tid att prata med dem, vilket alla önskar vore annorlunda.

### 3.3 Hemtjänsten i Alfta

Den tredje fokusgruppsintervjun ägde rum i ett litet samlingsrum med kök. Det var fyra personer som deltog, två män och lika många kvinnor. En av personerna var mycket reserverad medan en annan tydligt tog initiativet och framförde sina åsikter.

Det som övergripande framkommer under fokusgruppen är att personalen är mycket trevlig och snäll i sitt bemötande, utan att det går till överdrift. De frågar hur brukarna mår, vilket är positivt enligt brukarna själva. En av deltagarna framhäver tydligt att det inte är någon utav personalen som är nedstämd eller uppfattas som att den har tråkigt vid besöken. *”De är glada och hurtiga”*. Om personalen kommer sent är de noga med att ursäkta sig och de presenterar sig om det har dröjt länge sedan senaste besöket, enligt deltagaren. Vissa av deltagarna anser att personalen är bra på att lyssna, medan andra invänder mot detta. Någon menar att viss personal är bättre på detta än andra. Personalen respekterar brukarna, vilket de är tacksamma för. Det var värre förr i tiden, säger en av deltagarna, och syftar på hur gamla behandlades då. Vistelsemiljön uppfattas av en deltagare som både lugn och skön, vilket de andra instämmer med. Den enda invändningen mot det är att boendet kan vara lite för trångt ibland.

Bemötandet i form av hjälp och service är också något brukarna är nöjda med. Exempelvis så upplever de att de får den hjälp som behövs när det gäller transport till och från restaurangen på Sunnangården. De personer som har rullstol får den hjälp de behöver för att klara sig. Renhållningen är man nöjda med, personalen anses hjälpa till tillräckligt med exempelvis tvätten. När det gäller tiden har deltagarna lite olika uppfattningar om huruvida personalen tar sig tid för dem. Vissa har tid att prata med brukarna, medan andra upplevs ha för mycket annat att göra för att hinna med det. De håller dock med varandra om att det varierar ifrån personal till personal, hur snabbt de utför de övriga arbetsuppgifterna. Vissa tar sig mer tid än andra, men samtidigt är ingen otrevlig, enligt en deltagare. Vissa har lite för bråttom, hur mycket tid de lägger ner på att prata med brukarna beror på hur hårt de arbetar, menar en deltagare. Just att personalen i vissa tillfällen har så bråttom och därav inte ger så mycket tid åt brukarna är något som flera av deltagarna påpekar. Detta är något som saknas i bemötandet från en del av personalen. En menar att det är främst när en ny personal kommer som det kan gå lite för snabbt. En annan deltagare försvarar personalen med att de har så mycket att göra. Vidare så påpekas det att man har förståelse för att personalen jobbar olika.

Trots att personalen är tydliga med att påpeka att larmen ska användas är just larmen något som ibland ställer till med problem, enligt flera av deltagarna. Det har hänt att en brukare fått vänta i flera timmar ifrån att han/hon larmat tills att personalen har kommit. Detta är något som oroar deltagarna, och har gjort att man vid vissa tillfällen inte har valt att larma, då man inte ansett det vara lönt väntan. Istället väljer en av deltagarna att själv gå på toaletten på natten, trots att personalen har uppmanat honom/henne att larma då. Viss irritation finns också mot att personalen har svårt att passa sina tider, ”*det kan ibland skilja på en och en halv timme*”, säger en deltagare. Detta önskas det bli förbättring på. Problemet när personalen inte kommer i tid är att man får stressa för att hinna med något annat som är planerat, menar en deltagare.

En av deltagarna tycker det är bra att det går att resonera med personalen om någonting anses vara fel, då lyssnar personalen på de åsikter som framförs. Flexibiliteten hos personalen upplevs också som mycket bra. Om brukarna vill ändra sitt schema för att det ska passa bättre är personalen tillmötesgående och villiga att anpassa sig. Det kan exempelvis handla om att byta duschtid för att man ska iväg till doktorn. Sysselsättningen är något som deltagarna har åsikter om. Samlingsrummet, där brukarna spelar kort och umgås, anses vara för litet, samtidigt som flera av deltagarna påpekar att det finns begränsat med saker att göra. Exempelvis är mer handarbete något som flera av deltagarna skulle vilja sysselsätta sig med, vilket inte finns idag. Det finns två vävstolar i rummet men det skulle behövas mer saker att göra, tycker deltagarna. Någon skulle också önska mer underhållning i form av musik för brukarna. Något som värderas högt av flera deltagare är den dagliga kaffestunden. Då kan brukarna samlas och diskutera med varandra, vilket de uppskattar. Personalen som arbetar där är också mycket trevliga, påstår deltagarna.

Överlag är deltagarna nöjda med personalen och noga med att påpeka att de hjälper till så gott de kan. Två av dem säger också att de aldrig hade trott att de skulle få det så bra på ålderns höst och menar att de verkligen blir bortskämda.

### **3.4 Vardagsstöd**

Den fjärde och sista fokusgruppsintervjun ägde rum i vardagsstödet lokal i Edsbyn och det var fyra personer som deltog, alla män. Det var en bra blandning av personer och ingen hamnade utanför i diskussionen, utan alla var delaktiga.

Angående vad som är viktigast med bemötandet ifrån personalen kommer ordet professionalism upp vid ett par tillfällen. En person menar att personal som besitter egenskapen att lämna sina bekymmer hemma innan han/hon kommer till jobbet är professionell. Att vara en god lyssnare är också något som en deltagare framhäver som en viktig egenskap när det gäller personalens bemötande. Flera av deltagarna tycker att det är skönt att prata med en person som har tystnadsplikt och som man inte har några personliga band till. Detta för att de ska slippa få höra massa rykten om sig själv cirkulera nere på byn. Huruvida personalen efterlever sin tystnadsplikt är något som diskuteras, och samtliga deltagare verkar övertygade om att personalen inte skulle bryta den då de i sådana fall riskerar sina jobb. Brukarna har alltså förtroende för att det de talar med personalen om inte sprids vidare.

Alla upplever också att personalen inom vardagsstödet allt som oftast lyssnar på dem, även om det funnits situationer då vissa deltagare känt att personalen inte har lyssnat. Detta är emellertid något som varierar beroende på vilken personal det handlar om. Det poängteras dock att det allt som oftast fungerar bra i kontakten med personalen, de lyssnar för det mesta. Flera deltagare är överrens om att det är skönt att bruka vardagsstödet för att kunna få möjligheten till att prata, komma ut och aktivera sig eller bara ta en fika. Även fast de själva inte tycker det är några stora märkvärdiga saker, värdesätter de vardagsstödet de får väldigt högt. Sedan menar deltagarna att de är i olika behov av personalen. Vissa behöver det sociala, att få någon att prata med, medan andra istället behöver hjälp att åstadkomma diverse saker. Detta tycker deltagarna fungerar bra i verksamheten. De upplever att de får den hjälp de behöver.

Alla är överrens om att personalen inom vardagsstödet är väldigt trevliga i sitt bemötande, ingen har uppfattat att någon varit otrevlig, förutom att det kan märkas om någon i personalen har en dålig dag. De känner att de får ett respektfullt bemötande. Det uppskattas att personalen inte tvingar ut någon på exempelvis en promenad om han inte vill, utan att brukarna själva får bestämma. Angående den tid som personalen lägger ner på brukarna kommer det varierande åsikter. Ibland upplevs de ta sig lite för mycket tid, vilket kan vara jobbigt enligt två av deltagarna. Det uppskattas att personalen inte kommer för ofta eftersom brukarna allt som oftast klarar sig bra själv, menar en deltagare. Ibland kan de också ha för bråttom, att få jobbet gjort snabbt, vilket gör att brukaren själv också blir stressad och känner att han måste hinna

klart snabbt innan personalen ska gå. Annars är just tider ett ämne som gör gruppen kluven. En deltagare menar att personalen ibland har svårt att passa tider, vilket gör honom irriterad. Det händer att personalen kommer senare än den utsatta tiden, men ibland också tidigare. En annan deltagare fyller i att han håller med om att det kan bli irriterande, då han känner sig låst över att inte kunna göra något annat i väntan på att personalen ska dyka upp, medan ytterligare en annan invänder mot detta och hävdar att personalen alltid är i tid. Alla deltagare är dock överens om att det är bättre att personalen kommer före utsatt tid än för sent, eftersom man ändå har förberett sig innan på att de ska komma. Det kan också bli lite förvirrande att veta vad man ska göra när inte personalen kommer på utsatt tid, menar en deltagare. Tydliga direktiv ifrån personalen om när de kommer och var man ska mötas saknas dessutom i vissa fall, vilket ibland gör en av deltagarna osäker på om han ska invänta personalen hemma eller möta upp honom/henne någon annanstans.

En sak som deltagarna kan tycka är besvärligt är när personalen byts ut. En av dem säger att det är jobbigt att man då måste öppna sig för en främmande person. Allesammans verkar överens om att det är fördelaktigt att det är ett fåtal som arbetar med varje brukare. En menar att det var jobbigt förut när han hade hemtjänsten då det kom väldigt många olika personer ur personalstyrkan till honom. Detta fungerar mycket bättre nu med vardagsstödet.

Den person som i störst utsträckning framhåller att det är skönt att ha någon att prata med uttrycker en oro för att vardagsstödet ska dras ner när han blir bättre. Han tycker att det är viktigt att någon har tid att prata med och lyssna på honom, och det verkar som att detta behov uppfylls genom vardagsstödet då han är så rädd för att det ska minska. Det verkar alltså som att han upplever att personalen inom vardagsstödet verkligen lyssnar på honom eftersom han ett flertal gånger lyfter fram det som en sådan viktig del av hans vardag.

Något som också kommer upp i diskussionen är att nästan ingen av deltagarna ens har varit i vardagsstödet lokal tidigare. De skulle önska att personalen någon gång bjuder in dem dit till samtal, flera deltagare fyller i med att det hade varit trevligt.

I stort så är deltagarna väldigt nöjd med personalens bemötande och den verksamhet som bedrivs, som en av deltagarna uttrycker det så är det *”mer på plussidan än minussidan”*.

## 4. Jämförande analys

I tre av grupperna (särskilda boenden och hemtjänsten i Edsbyn och Alfta) framhålls att det viktigaste när det gäller personalens bemötande är att de är snälla och trevliga mot brukarna. I diskussionerna med brukare av vardagsstöd samt anhöriga till personer på särskilda boenden påpekas det också att det är viktigt att personalen har tid att prata med och lyssna på brukarna. Vidare understryker en brukare av vardagsstöd att det är viktigt att personalen är professionell.

Samtliga grupper framhåller att personalen idag är snälla och trevliga, samt att bemötandet är bra. I alla grupper framkommer det emellertid att personalen inte har tid att prata med brukarna, utan att de kan vara för stressade och upptagna av andra arbetsuppgifter. I vilken utsträckning det handlar om varierar dock mellan grupperna, och en del av personerna med vardagsstöd har också upplevt att personalen i vissa fall snarare har för mycket tid. I flera av grupperna påpekas det att orsaken till att personalen inte hinner prata troligen är för många arbetsuppgifter på för lite personal. I båda fokusgrupperna med brukare av hemtjänsten framhålls det också att det är väldigt olika beroende på vilken personal som kommer när det gäller hur mycket tid de har för brukarna.

I alla grupper uttrycks en oro och otrygghet beträffande vikarier eller ny personal. Orsaker som nämns till detta är en ovana vid medicinerna, att de är mindre kompetenta samt att det kan vara jobbigt att öppna sig för nya personer. I gruppen med anhöriga till personer på särskilda boenden ser man dock även fördelar med att det kommer sommarvikarier, då exempelvis lillvärdinnor i större utsträckning möjliggör för de boende att få vistas utomhus.

Något som tas upp som en viktig punkt i alla grupper utom särskilda boenden är personalens punktlighet. Alla tycker det är viktigt att personalen kommer på utsatt tid. Det finns dock meningsskiljaktigheter om hur detta fungerar idag, då vissa anser att det fungerar väldigt bra och att personalen alltid är i tid, medan andra ser brister i detta och menar att det bör förbättras.

En positiv punkt som lyfts upp i vardagsstödsgruppen samt de båda hemtjänstgrupperna är att det finns möjligheter att anpassa stödet efter brukarnas önskemål. I hemtjänstgrupperna diskuteras detta främst i samband med vilken tid personalen kommer, medan det för

vardagsstödsgruppen snarare verkar handla om vilken aktivitet man ska sysselsätta sig med. Oavsett vilket så är denna flexibilitet något som uppskattas av brukarna.

I fokusgrupperna med anhöriga till personer på särskilda boenden samt med brukare av hemtjänsten i Alfta framkommer önskemål om fler aktiviteter för de boende. Förslag som tas upp är bland annat olika utflykter, handarbete samt musikunderhållning.

Överlag kan det konstateras att de olika grupperna är väldigt nöjda med personalens bemötande samt den hjälp och det stöd de får. I båda hemtjänstgrupperna görs exempelvis jämförelser med tidigare generationer. De menar att det är bättre nu än då och att de därför är väldigt tacksamma för det stöd de får idag.

De resultat som framkommit i denna studie kan relateras till Socialstyrelsens rapport ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” vilket är en nationell undersökning om hur äldre uppfattar kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden. Där konstateras att äldre överlag är nöjda med både hemtjänst och särskilda boenden. Bemötandet från personalen får högt betyg av både brukare av hemtjänst och särskilda boenden. De äldre anser att personalen är omtänksam och professionell samt att de generellt sett ger ett bra och respektfullt bemötande. Social samvaro och aktiviteter är i båda grupperna bland de områden som får sämst omdömen. Det finns en missnöjdhet över de begränsade möjligheterna att samtala med personalen och att komma ut när man vill.<sup>4</sup>

De nationella resultaten överensstämmer alltså rätt bra med de resultat vi fått för Ovanåkers kommun, både gällande hemtjänsten och särskilda boenden, men även vardagsstödet. Bemötandet från personalen lyfts i samtliga av våra fokusgruppsintervjuer upp som något som fungerar väldigt bra, men i alla grupper påpekas det att det kan saknas socialt umgänge och flera framhåller att det finns för få aktiviteter att sysselsätta sig med. I gruppen med anhöriga till personer på särskilda boenden påpekas det också som nämnts att de äldre kommer ut för sällan.

Enligt Socialstyrelsens rapport får Ovanåkers kommun något högre betyg än genomsnittet både gällande bemötandet och den sociala samvaron. Trots det så är den sociala samvaron och

---

<sup>4</sup> Socialstyrelsen, *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?*, s. 19-28.



aktiviteter den punkt som får klart sämst betyg av verksamhetens olika delar.<sup>5</sup> Att bemötandet är bra men att det sociala innehållet skulle kunna förbättras är också tydligt i våra resultat och var återkommande punkter i samtliga fokusgruppsintervjuer. Socialstyrelsen skriver vidare i sin rapport att en av de viktigaste insatserna inom äldreomsorgen är just det sociala innehållet,<sup>6</sup> och därför kan brister i detta ses som problematiskt. Det kan alltså finnas anledningar även för Ovanåkers kommun att i framtiden arbeta med att förbättra denna aspekt av verksamheten.

---

<sup>5</sup> Socialstyrelsen, *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?*, s. 92 och 98.

<sup>6</sup> Socialstyrelsen, *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?*, s. 25.

## 5. Referenser

Esaiasson, P., Gilljam M., Oscarsson, H. & Wägnerud, L. *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad* (Stockholm, 2007).

Socialstyrelsen, *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? En rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden 2010*.

Wibeck, Victoria, *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod* (Lund, 2010).