



# ”Vad vill du ha hjälp med idag?”

- utvärdering av  
Projekt Personlig Service  
vid Gräshagens hemtjänst

*Tove Persson*



FoU-rapport 2008:2  
ÄO Äldreomsorg och äldrevård

## Förord

Luppen kunskapscentrum är ett regionalt FoU-center i samverkan mellan länets kommuner, landstinget och Hälsohögskolan med uppdrag att bygga broar och skapa mötesplatser mellan praktik och forskning. Centrat startade år 2000 och har sedan dess genomfört en mängd aktiviteter utifrån det uppdrag som vi fått. Ett av de teman som centrats uppdragsgivare gett handlar om att arbeta med kunskap och metodutveckling när det gäller äldres delaktighet i äldreomsorgen. Under åren som gått har några olika projekt genomförts inom temat, bland annat det treåriga ÄDLA projektet (Äldres delaktighet) som syftade till att ge personal kunskap om hur man på ett enkelt men strukturerat sätt kan genomföra samtal med de äldre som kan ligga till grund för kontinuerligt utvecklings- och förbättringsarbete. Den föreliggande utvärderingen av Projekt Personlig Service(PPS) är också en del i detta tema. Jönköpings kommun har under åren 2007-2008 genomfört ett metodutvecklingsarbete inom ett avgränsat geografiskt område som syftar till att öka förutsättningarna för de äldre till ökat inflytande över den hemtjänst de är beviljade. Projektet har följts och utvärderats av doktorand Tove Persson på Institutet för gerontologi, Hälsohögskolan Jönköping. Äldres förutsättningar för inflytande är en komplex process och några av de svårigheter som kan finnas är brukarnas möjlighet att ta till sig information, deras beroendeställning och oklara regelsystem. De slutsatser man kan dra är att ett väl fungerande samspel mellan personal och brukare är grunden för brukarinflytandet. Ett positivt, medvetet och systematiskt förhållningssätt från ledning och personal ger ökade förutsättningar för de äldres möjlighet till inflytande. Utvärderingen visar också på att arbetstillfredsställelse ökar för personalen när de upplever att det är legitimt att arbeta på ett mer individorienterat sätt som gör arbetet mer varierat och de äldre mer nöjda.

Jönköping juli 2008

Karin Renblad, FD  
Verksamhetschef och FoU-ledare profilområde äldre  
Luppen kunskapscentrum

## Sammanfattning

Under våren 2007 gav kommunfullmäktige i Jönköping socialnämnden i uppdrag att ”i ett avgränsat geografiskt område påbörja ett arbete i linje med Falu kommuns Projekt Personlig Service”. Projektet har genomförts under drygt ett års tid på Gräshagens hemtjänstområde och finansieras inom befintlig budget.

Projekt Personlig Service (PPS) riktar sig till äldre personer med hemtjänst. Syftet med projektet är att *ge förutsättningar för ökat brukarinflytande inom det aktuella hemtjänstområdet*. Det enskilda biståndsbeslutet anger ramarna för vilka insatser som den enskilde brukaren beviljas. En central tanke i PPS är dock att brukaren *tillsammans* med personalen skall utforma och påverka innehållet i insatserna. En beviljad insats kan således utföras på olika sätt. En städinsats kan till exempel innebära att en brukare, vid ett visst tillfälle, väljer att få hjälp med att rensa garderober istället för att få golven dammsugna. Projektet har inneburit att personalen har motiverats att arbeta med ett nytt förhållningssätt, där stor vikt lagts vid flexibilitet. PPS på Gräshagen kan delas in i fem huvudsakliga delar; 1) Möjlighet att byta beviljade insatser mot varandra; 2) Inflytande över *hur* beviljade insatser utförs, 3) Möjlighet att byta dag för insats; 4) Förstärkt kontaktmannaskap; 5) Införande av brukartelefon.

Denna rapport är ett resultat av en utvärdering av projektet. Syftet med utvärderingen var att söka svar på om PPS lett till ökade förutsättningar för brukarinflytande inom det aktuella hemtjänstområdet. I rapporten beskrivs brukarnas och personalens upplevelser av projektet och möjligheter samt problemområden har identifierats. Utvärderingens datamaterial består av individuella intervjuer, enkätmaterial samt personalens dokumentation. Hemtjänstpersonalen samt enhetschef och biståndshandläggare har blivit intervjuade vid två tillfällen. Det första tillfället var före projektets start våren 2007 och det andra ett år senare. Ett slumpmässigt urval av tio brukare intervjuades i sina hem under våren 2008. En brukarenkät skickades ut vid projektets start och samma enkät skickades ut ett år senare. Personalens dokumentation består i att de under projektets gång skrivit ner vilka byten brukarna genomfört.

Utvärderingen visar på tendenser att steg tagits mot ett ökat brukarinflytande. En del brukare har bytt beviljade insatser mot varandra, till exempel genom att man väljer att gå en promenad istället för att städa vid ett visst tillfälle. Flera brukare har också utnyttjat möjligheten att, tillsammans med personalen, påverka *hur* insatserna utförs, till exempel genom att få hjälp att frosta av frysen eller städa balkongen istället för att dammsuga under städinsatsen.

Även om brukarna i viss mån utnyttjat de möjligheter som skapats inom projektets ramar, så visar rapporten att det fortfarande finns flera problemområden som hindrar att intentionerna med projektet realiserar fullt ut. Det största problemområdet består i svårigheten att nå ut med information till brukarna. Trots att brukarna fått både skriftlig och muntlig information vid flera tillfällen, hade de, med ett fåtal undantag, väsentliga brister i sin kännedom om projektet. Om brukarna skall kunna utnyttja de ökade möjligheter till inflytande som projektet medför, krävs att de är medvetna om vilka möjligheter som faktiskt finns.

Analysen utifrån ett brukarperspektiv tyder på att de flesta inte upplevt några större förändringar. En tänkbar förklaring till detta kan vara att personalen redan innan projektet hade ett relativt flexibelt arbetssätt och ibland gjorde lite ”extra”, det vill säga utförde hjälp som låg utanför det beviljade biståndsbeslutet. Detta kan ha gjort att en del brukare inte upplever någon större skillnad, utan tycker att det mesta är som förr.

Utvärderingen visar vidare att det under projektets gång öppnats upp för möjligheter för brukarinflytande på Gräshagens hemtjänstområde. Analysen visar att det överlag finns ett fungerande samspel mellan brukare och personal, där man kommunicerar med varandra i hög utsträckning. Med tanke på brukarnas beroendesituation är detta samspel en grundläggande förutsättning för att brukarna skall utöva inflytande över sina insatser.

Analysen från personalperspektivet visar att både hemtjänstpersonalen och ledningen har en positiv inställning till projektet och till ett ökat brukarinflytande. Personalen har inte upplevt projektet som betungande och många i personalgruppen har uppskattat projektet och menar att det lett till en ökad variation i deras arbetsuppgifter. De flesta i personalgruppen upplevde dock att projektet i mångt och mycket påminde om det arbetssätt de haft sedan tidigare. En skillnad med PPS är att det numera är legitimt att avstå från ”regler” för hur en viss insats skall utföras och göra något extra eller annorlunda under exempelvis städningen. Om en brukare tillsammans med personalen kommer överens om att strunta i dammsugningen en dag och istället frosta av frysen, så behöver personalen inte känna att hon bryter mot reglerna om bostaden inte blir städad vid detta tillfälle.

Trots att det inte funnits några egentliga begränsningar i vad personalen skall hjälpa till med, har det inte framkommit några önskemål som varit svåra att uppfylla, vilket det fanns en rädsla för i början av projektet. Året med PPS på Gräshagen visar att risken är liten att brukarna kommer med orimliga önskemål. Utifrån ett brukarperspektiv tycktes dock även ganska begränsade ändringar vara betydelsefulla. Det kan vara en brukare som känner sig för trött för att duscha och som kommer överens med personalen om att sitta och spela spel istället. På så sätt utnyttjas tiden och brukaren får social samvaro och kan duscha vid ett senare tillfälle när han eller hon känner sig piggare.

Det är dock viktigt att påtala att många brukare fortfarande inte riktigt vet vad projektet innebär och vilka möjligheter de har att påverka, vilket visar vilka svårigheter som finns med att nå ut med information till denna målgrupp. Utvärderingen visar vidare på tendenser att om fler av Gräshagens brukare får kännedom om möjligheten med PPS, behöver detta *inte* innebära en ökad arbetsbörda för personalen. Avslutningsvis har utvärderingen visat att även sådant som kan ses som ganska begränsad påverkan av en insats kan ha stort värde för den enskilde brukaren.

## Innehållsförteckning

Förord.....	2
Sammanfattning .....	3
Innehållsförteckning .....	5
Inledning .....	6
Beskrivning av Gräshagens hemtjänstområde .....	6
Tidigare forskning om brukarinflytande och PPS.....	8
Vad är brukarinflytande?.....	8
Vilka argument används för brukarinflytande?.....	9
Projekt Personlig Service (PPS) på Gräshagen.....	10
Utvärderingens syfte .....	13
Metod och genomförande .....	14
Datainsamling .....	14
Modell för datainsamlingens upplägg.....	15
Bearbetning och analys .....	15
Användning av resultat .....	16
Generaliserbarhet och urval .....	17
Etiska reflektioner .....	17
Resultat .....	19
Läget innan projektets start.....	19
Brukarnas och personalens upplevelser av PPS våren 2008.....	20
Diskussion.....	31
Problemområden .....	32
Möjligheter.....	35
Slutsatser .....	39
Referenser .....	41
Bilagor.....	42

## Inledning

Under våren 2007 gav kommunfullmäktige i Jönköping socialnämnden i uppdrag att ”i ett avgränsat geografiskt område påbörja ett arbete i linje med Falu kommuns Projekt Personlig Service”. I uppdraget ingick också att utvärdera projektet.

Projekt Personlig Service (PPS) riktar sig till äldre personer med hemtjänst och finansieras inom befintlig budget. Projektet fokuserar på att brukarna skall ges möjlighet att tillsammans med personal utforma och påverka innehållet för sina beviljade insatser<sup>1</sup>. Brukarna skall också ges möjlighet att ändra dag för beviljad insats om detta meddelas minst en vecka innan planerad insats. Det tidigare kontaktmannskapet skall förstärkas genom att brukarna ges möjlighet att välja kontaktman och genom regelbundna brukarsamtal. Projektet innebär också att telefonrutinerna ändras i syfte att öka tillgängligheten.

## Beskrivning av Gräshagens hemtjänstområde

I Jönköpings kommun har Projekt Personlig Service genomförts under drygt ett års tid på Gräshagens hemtjänstområde. Gräshagen är ett relativt litet hemtjänstområde i västra Jönköping. Under projekttiden var mellan elva och tolv personer anställda vid Gräshagens hemtjänst, samtliga kvinnor. Nio personer är utbildade undersköterskor och två är vårdbiträden. Enhetschefen på Gräshagen har varit chef för arbetsgruppen sedan fem år tillbaka.

Inställningen till ett projekt kan ha betydelse för dess genomförande och det är därför viktigt att klargöra att det var enhetschefen tillsammans med personalgruppen som själva anmälde sitt intresse att prova på Projekt Personlig Service. Projektet var följaktligen inget som påtvingades dem ovanifrån.

I projektet ingår samtliga brukare av hemtjänst på Gräshagen, undantaget de som endast har matkorg. Vid starten ingick totalt 31 brukare i projektet, varav 11 var män och 20 var kvinnor. Ett år senare hade antalet ökat till 39 brukare, borträknat de som endast hade matkorg. En stor del av brukarna är mellan 75 och 85 år gamla och de har i genomsnitt 26 timmar beviljad hjälp från hemtjänsten per månad.

När PPS påbörjades skapades en projektgrupp och en referensgrupp. Projektgruppen bestod av projektledare/enhetschef, utvecklingsledare, biståndshandläggare och tre medarbetare från Gräshagens hemtjänstgrupp. Även områdeschef har medverkat vid vissa projektgruppsmöten. Projektgruppen har bland annat haft i uppgift att medverka i planering och uppföljning av projektet samt att utforma förslag och avrapportera till framförallt hemtjänstgruppen. En annan av projektgruppens uppgifter har varit att sprida information om PPS till olika aktörer inom och utanför Jönköping kommun.

I referensgruppen ingick representanter från kommunala pensionärsrådet, två medarbetare från hemtjänstgruppen, projektledare/enhetschef, biståndshandläggare, utvecklingsledare och adjungerad områdeschef. Referensgruppen har träffats två

---

<sup>1</sup> Projektets olika delar beskrivs mer utförligt i stycket ”Projekt Personlig Service (PPS) på Gräshagen”.

gångar per termin under projekttiden och då fått rapporter om projektet från projektledaren.

## Tidigare forskning om brukarinflytande och PPS

Den enskildes inflytande över sin omsorg har kommit allt mer i fokus sedan 1990-talet. En del i denna utveckling är att en rad olika projekt för att öka inflytandet inom äldreomsorgen har startats runt om i landet. Ett av dessa projekt är ”Projekt Personlig Service” som bygger på ett pilotprojekt som genomfördes i Uppsala och i Östersund 1999–2000 (Willumsen, 2000). Projekt Personlig Service utgår från idén att man som brukare själv vet bäst vad man vill ha hjälp med i vardagen från hemtjänsten. Även om det enskilda biståndsbeslutet anger ramarna för hjälpen, är tanken att det skall finnas utrymme att utforma hjälpen i samspel mellan brukare och hemtjänstpersonal. Målet med PPS är att stärka den enskildes inflytande över vad man får hjälp med, *hur* och *när* servicen ges och av *vem* eller *vilka* som ger servicen.

Utöver Projekt Personlig Service har flera andra projekt utvecklats för att öka inflytandet i hemtjänsten i olika delar av Sverige. Många av dessa skiljer sig väsentligt från PPS, även om det finns vissa likheter. I Göteborg har stadsdelen Askim infört en modell där den enskilda beviljades service individuellt i timmar i stället för som tidigare i insatser (Löfström, 2007). Ett annat exempel är projektet ”valfri aktivitet” i Örgryte, som syftar till att ge brukarna möjlighet att välja en valfri aktivitet utöver sin ordinarie hemtjänst (Rydberg, 2008).

Kommunernas arbete för att öka äldres inflytande har utvärderas av Socialstyrelsen. Utvärderingen visar att få kommuner har något genomtänkt arbete för brukarinflytande och det saknas utvecklade tankar om empowerment (Socialstyrelsen, 2008). Kritik har framförts mot att kommunerna har en för snäv syn på brukarinflytande och att de aktiviteter som förekommer för att öka brukarinflytandet sällan utvärderas på annat sätt än genom brukarundersökningar (Socialstyrelsen, 2008).

Denna utvärdering är inte den första i sitt slag och tidigare varianter av PPS har utvärderats i ett flertal kommuner. Den mest omfattande utvärderingen genomfördes 2004, där erfarenheterna av PPS i Falun, Norrtälje, Karlstad och Kristianstad jämfördes och analyserades (Wikström, 2004). Projektet genomfördes på något olika sätt i de olika kommunerna och Falu kommuns version har utgjort förebild för genomförandet av PPS vid Gräshagen. Erfarenheterna från utvärderingen i Falu kommun har lett till att projektet modifierats något vid genomförande på Gräshagen. Ett exempel på detta är att ”tidsbanken” tagits bort. Brukarna på Gräshagen har således inte givits möjlighet att spara tid, eftersom det i Falun framkommit att detta förfarande varit svårt för brukarna att förstå.

### Vad är brukarinflytande?

Debatten om brukarinflytande kan ses som en del i en trend som vuxit starkare i takt med den offentliga sektorns tillväxt ända sedan 1970-talet. Det har speciellt understrukits det felaktiga i att brukare inte kan påverka sin situation direkt. Att den enskilde bör få ett större inflytande både över *hur* hemtjänsten utförs och av *vem* hjälpen ges har betonats allt mer (Dahlberg och Vedung, 2001; Kommunförbundet, 2001; Wikström, 2004).



Ofta skiljer man på olika nivåer och grader av brukarinflytande. Möller (1996) identifierar fyra påverkansnivåer som brukare kan utöva inflytande på. De två första nivåerna är knutna till vuxna svenska medborgares politiska rättighet att utöva sin rösträtt i allmänna demokratiska val. Den tredje institutionella nivån kan till exempel handla om ett hemtjänstområde eller ett särskilt boende där brukaren själv eller tillsammans med andra kan påverka verksamheten (Möller, 1996; Socialstyrelsen, 2008).

- Nationell nivå där lagarna stiftas
- Kommunal nivå där man fördelar skattemedel och antar policys och riktlinjer
- Institutionell nivå, där biståndsbeslut tas och verksamheten organiseras
- Vardagsnivå, där hemtjänstpersonalen möter brukaren.

Det är vanligt att brukarinflytande beskrivs som ett *kollektivt* inflytande. Brukarna ses då som representanter för ett gruppintresse och brukarinflytande innebär därför ett kollektivt snarare än individuellt inflytande (Möller, 1996). Denna typ av inflytande kommer över huvudtaget inte att beröras i denna utvärdering. I Projekt Personlig Service ligger fokus på möjligheterna för den *enskilde* att påverka de *egna* insatserna i hemtjänstens vardag. Jag kommer i denna utvärdering att utgå från mötet mellan den enskilda brukaren och hemtjänstpersonalen. När begreppet brukarinflytande används i rapporten syftar det fortsättningsvis till brukarens individuella inflytande på vardagsnivån.

## Vilka argument används för brukarinflytande?

Brukarinflytande är ett centralt begrepp inom PPS där det ges en positiv innebörd. Begreppet är dock inte okontroversiellt och framställs ibland som negativt och ibland som positivt, beroende på vem man frågar. Det är viktigt att understryka att denna utvärdering varken tar ställning för eller emot brukarinflytande. Likväl är det viktigt att läsaren är medveten om att begreppet kan förstås utifrån flera olika perspektiv. Exempel på detta tydliggörs i litteraturen, där en del författare menar att brukarinflytande är negativt ur demokratisynpunkt och medan andra menar precis tvärtom; att det är en förutsättning för demokrati (Eriksen och Weigård, 1993; Dahlberg och Vedung, 2001). Bland företrädarna framförs ofta argument om att ett ökat brukarinflytande kan göra verksamheten mer effektiv och leda till förbättrad services för brukaren. Andra argument som förs fram är att brukarinflytande kan skapa legitimitet åt den offentliga verksamheten (Möller, 1996). En översikt av olika argument *för* brukarinflytande presenteras i boken ”Demokrati och brukarutvärdering” (Dahlberg och Vedung, 2001). Författarna redogör för sex argument till varför brukarna bör ges ökat inflytande:

1. *Det medborgarfostrande argumentet.* Syftet är här att fostra människor till goda medborgare. Brukarinflytandet har här inget värde i sig utan är endast ett medel för att uppnå medborgerlig skolning.
2. *Det expressivistiska argumentet.* Syftar till att ge brukarna de känslomässiga förtjänster som aktivitet, diskussion och umgänge med andra människor kan ge.

3. *Legitimitetsargumentet.* Syftar till att ge besluten legitimitet. Om brukarna ges möjlighet att påverka så kanske servicens innehåll möts av större förståelse från brukarnas sida.
4. *Det effektivitetsorienterade argumentet.* Brukarinflytandet kan öka målluppfyllelsen och därmed leda till bättre effektivitet.
5. *Maktutjämningsargumentet.* Genom att ge brukarna större inflytande så minskas maktobalansen.
6. *Serviceanpassningsargumentet.* Brukarinflytande är ett sätt att förbättra den aktuella servicen för brukarna.

Tidigare studier av brukarinflytande inom äldreomsorgen har framför allt relaterat till maktutjämningsperspektivet. Utifrån detta perspektiv syftar brukarinflytande till att påverka den asymmetri som ofta utmärker vård- och omsorgsrelationer (Wikström, 2004; Aronsson et al., 1995). Att brukarens makt ökar behöver dock inte nödvändigtvis medföra negativa konsekvenser för hemtjänstpersonalen. Exempel på detta ser vi i tidigare studier, som visar att ett ökat brukarinflytande kan leda till att personalen upplever att deras arbetsuppgifter blir mer intressanta och meningsfulla (Wikström, 2004; Aronsson et al., 1995; Drugge, 2003).

## **Projekt Personlig Service (PPS) på Gräshagen**

I projektplanen formuleras målet med PPS på Gräshagen enligt följande:

*”Genom att genomföra PPS ge förutsättningar för ökat brukarinflytande inom det aktuella hemtjänstområdet”.*

Projektets syften lyder:

- Att ge brukarna möjlighet att påverka hur och när beviljade insatser skall utföras.
- Att öka brukarens och anhörigas inflytande genom större tillgänglighet.
- Att genom att ge möjlighet för brukaren att välja kontaktman och regelbundet genomföra brukarsamtal ge förutsättningar för ökat brukarinflytande.

I likhet med Falu kommun har en viktig del i PPS på Gräshagen varit strävan att förena brukarinflytande med medarbetarinflytande<sup>2</sup>. I projektplanen betonas samspelet mellan personalen och brukarna och att tanken är att brukarna *tillsammans* med personalen skall utforma och påverka innehållet i insatserna. PPS har inneburit att personalen motiverades att arbeta med ett nytt förhållningssätt, där stor vikt lades vid att göra avsteg från ”regler” (Projektplan, Sn 2007:8-73). Vid Gräshagens hemtjänst har PPS bestått av följande delar:

---

<sup>2</sup> Hur projektet på Gräshagen genomfördes steg för steg beskrivs utförligt i bilaga 2.

- Möjlighet att byta beviljade insatser mot varandra
- Inflytande över *hur* beviljade insatser utförs
- Möjlighet att byta dag för insats
- Förstärkt kontaktmannaskap
- Brukartelefon

Dessa delar presenteras i korthet nedan.

### *Möjlighet att byta beviljade insatser mot varandra*

Att byta beviljade insatser mot varandra innebär att brukaren får möjlighet att byta *ordningsföljd* på sina insatser. När personalen kommer till brukarens hem är det brukaren som väljer vad som ska göras vid just detta tillfälle. Det kan till exempel innebära att en brukare väljer att gå en promenad istället för att städa. När det är promenad på schemat nästa gång kan brukaren välja att ta städningen vid detta tillfälle.

### *Inflytande över hur beviljade insatser utförs*

Om en brukare till exempel har städning som beviljad insats, så kan han eller hon påverka vad som skall utföras inom ramen för städinsatsen. Istället för ”vanlig” städning med dammsugning och våttorkning av två rum och kök samt rengöring av badrum, så kan brukaren välja att få hjälp med att frosta av frysen, göra i ordning balkongen, plantera om blommor eller vad han eller hon anser sig var i behov av just den dagen.

### *Möjlighet att byta dag för insats*

PPS ger brukarna möjlighet att byta dag då en insats skall utföras. Om en brukare till exempel brukar få sin städning utförd på torsdagar, men av någon anledning önskar få det utfört en annan dag så kommer hemtjänsten att försöka lösa detta. Eftersom byten av dagar kräver justeringar i personalens scheman, så informeras brukarna om att de skall säga till minst en vecka innan de önskar byta dag.

### *Förstärkt kontaktmannaskap*

Brukarna skall få ökade möjligheter att välja vem som är deras kontaktperson. Dessutom skall brukarsamtal genomföras en gång i halvåret, då den individuella arbetsplanen utvärderas.

### *Brukartelefon*

En telefonsvarare installeras i hemtjänstens grupplokal för att öka tillgängligheten för brukare och anhöriga. Personalen återkommer till brukaren/den anhöriga samma dag under förutsättning att meddelandet är intalat på telefonsvararen senast klockan 20.

## Utvärderingens syfte

Utvärderingen tar sin utgångspunkt i två perspektiv, brukarperspektivet och personalperspektivet. Dessutom har jag genomfört intervjuer med enhetschefen och biståndshandläggaren före projektets start samt efter ett år, för att få kunskap om hur PPS påverkat dem (ett ledningsperspektiv). Jag bedömer det som viktigt att även ha med ett ledningsperspektiv, men då ledningen består av endast två personer (en enhetschef och en biståndshandläggare) så har detta perspektiv en underordnad ställning i utvärderingen.

Utvärderingen har tre delsyften:

- Att söka svar på om målet med PPS uppfyllts, dvs. om PPS lett till att öka *förutsättningarna* för brukarinflytande på Gräshagen.
- Att beskriva och analysera brukarnas och personalens *upplevelser* av PPS.
- Att identifiera *problem* och *möjligheter* som finns kopplat till att uppfylla projektets syften.

## Metod och genomförande

Det centrala för utvärderingen var att få kunskap om hur brukare och personal upplevt projektet och i vilken mån projektet påverkat förutsättningarna för brukarinflytande. Brukare och personal var således de centrala aktörerna, men eftersom också den ansvariga enhetschefen och biståndshandläggaren påverkas av projektet, så har även dessa två personer inkluderats i datainsamlingen. Då syftet handlar om att fånga *upplevelser*, snarare än kvantifierbart mätbara aspekter, användes huvudsakligen kvalitativa datainsamlingsmetoder i utvärderingen av projektet (Karlsson, 1999).

## Datainsamling

Datainsamlingen bestod i huvudsak av semistrukturerade intervjuer med hemtjänstpersonal och brukare. Intervjuerna med brukarna genomfördes i deras hem, medan intervjuerna med personal, enhetschef samt biståndshandläggare genomfördes i hemtjänstgruppens lokaler. Samtliga intervjuer utgick från en intervjuguide och spelades in på band.

När jag genomförde intervjuerna utgick jag från en intervjuguide med ett antal olika frågeområden, men frågorna ställdes i olika ordning beroende på hur de olika intervjuerna utvecklade sig. Under intervjusituationen gavs utrymme att följa upp olika sidospår och jag försökte medvetet ha ett öppet förhållningssätt för att låta den intervjuades tankar och funderingar komma till uttryck. Intervjuerna spelades in på band, utom i ett enstaka fall, där jag, som intervjuare, istället gjorde skriftliga anteckningar under intervjuens gång. Förutom hemtjänstpersonalen och de tio brukarna så intervjuades även ansvarig enhetschef samt den biståndshandläggare som arbetar på Gräshagen.

Två olika intervjuguider användes, en till personalen och en till brukarna. Vid uppföljningsintervjuerna år 2008 anpassades intervjuguiderna något för att lägga fokus vid förändringar. Frågorna i personalintervjuerna handlade dels om projektets olika delar och hur personalen upplevde dessa, dels om hur personalen upplevde sin arbetssituation med avseende på meningsfullhet, trygghet i arbetsrollen, gruppklimat och konflikter. Frågorna i brukarintervjuerna handlade inledningsvis om vilken kännedom brukarna hade om projektet. Följande frågor i brukarintervjuerna syftade till att få kunskap om i vilken utsträckning brukarna utnyttjat projektets olika delar och hur de såg på sina möjligheter att utöva inflytande över sina insatser. Genom följdfrågor fick brukarna svara på varför, eller varför inte, de nyttjat projektets olika delar samt hur de upplevde hemtjänsten i stort och huruvida de ville att projektet skulle fortsätta eller ej.

Utöver intervjumaterialet så har datainsamlingen dessutom bestått av skriftlig dokumentation av de byten som brukarna genomfört. Personalen fick i uppgift att fylla i ett formulär varje gång en brukare bytt en insats eller ändrat dagen då insatsen skulle utföras. Formulären fanns i hemtjänstgruppens lokal så att dessa skulle vara lättillgängliga för hela personalgruppen. I formulären dokumenterades vad bytet bestod i och det fanns utrymme för kommentarer om hur bytet fungerade (t.ex. ”Promenad byttes mot städning. Fungerade bra”). Mycket tyder dock på att det finns

ett stort bortfall i denna dokumentation. I uppföljningsintervjuerna berättade personalen att det upplevdes som stressande att fylla i formulären och att de ibland glömt bort att göra detta. Personalen går ofta direkt från en brukare till nästa och flera personer beskrev att det var lätt att glömma bort att skriva ner bytena när de väl kom till hemtjänstlokalen. Detta har lett till att dokumentationen sannolikt har blivit bristfällig och det är rimligt att anta att antalet faktiska byten varit högre än de som dokumenterats av personalen. I utvärderingen har personalens dokumentation främst använts för att skapa en bild av *vilka slags* byten som gjorts, snarare än *hur ofta* detta skett.

## **Modell för datainsamlingens upplägg**

Utvärderingen är upplagd enligt modellen ”före- och eftermätning”. I utvärderingen har ingen kontrollgrupp använts och situationen på Gräshagen har med andra ord inte jämförts med något annat hemtjänstområde som inte arbetar enligt PPS. Gräshagen har fungerat som sin egen kontrollgrupp i syfte att jämföra situationen före och efter projektets införande (Weiss, 1998). Före projektet samlades material in på följande sätt:

- Under våren 2007 intervjuades samtliga i personalgruppen, samt ansvarig enhetschef och den ansvariga biståndshandläggaren.
- Brukarna på Gräshagens hemtjänstområde fick innan projektet besvara en enkät där de fick besvara 20 frågor med svarsalternativ från ett till sex. Enkäten skickades ut till 30 brukare och 24 av dessa svarade. Frågorna handlade bland annat om huruvida de ansåg att de kunde påverka innehållet i sin hemtjänst och om de kände sig nöjda med hemtjänstinsatserna i stort<sup>3</sup>.

Ungefär ett år efter projektets gjordes en så kallad ”eftermätning” då datamaterial samlades in på följande sätt:

- Uppföljningsintervjuer med samtliga i personalgruppen, samt med enhetschefen och biståndshandläggaren.
- Intervjuer med ett slumpmässigt urval av 10 brukare.

Under projektets gång dokumenterades personalen löpande de byten som gjordes av brukarna.

## **Bearbetning och analys**

Samtliga intervjuer skrevs ut ordagrant. Analysen av materialet har sedan skett i flera steg enligt följande analysmodell:

---

<sup>3</sup> En sammanställning av brukarenkäter från 2006, 2007 och 2008 finns som bilaga till denna rapport.

- Första steget innebar att jag läste igenom samtliga utskrifter för att få en känsla av helheten i materialet.
- En första kodning utgick från intervjuens frågor (om erfarenheter av olika delar av projektet, problem, oklarheter, projektets framtid etc.).
- En andra kodning utgår från teman om problemområden och möjligheter som varit framträdande i analysen (Holme och Solvang, 1997). Dominerande teman utifrån ”personalperspektivet” respektive ”brukarperspektivet” identifierades. Dessa teman fördes sedan in i ett analyschema för att jag på så sätt skulle kunna se likheter och skillnader i materialet
- Nästa fas i analysen bestod av komparationer för att på så sätt identifiera likheter och skillnader i materialet. Jämförelser gjordes mellan före- och eftermätningar samt mellan brukarperspektivet respektive personalperspektivet.
- Under analysens sista fas tolkades jämförelserna och eventuella mönster identifierades.

Preliminära analysresultat återkopplades till projektets referensgrupp samt till personalgruppen. Vid detta tillfälle diskuterades de övergripande teman jag formulerat. Referensgruppen och personalen fick på så sätt komma med synpunkter på analysresultaten. Denna typ av respondentvalidering (Bryman, 2001) var viktigt för analysens trovärdighet. Genom att diskutera mina preliminära analysresultat kunde jag få bekräftelse eller ändra eventuella meningsskiljaktigheter och på så sätt skapa överensstämmelse mellan resultatet och de intervjuades uppfattningar. Jag kunde också försäkra mig om att jag inte misstolkat intervju svaren och fick möjlighet att validera med både personal och referensgruppen att analysens teman uppfattades som rimliga och trovärdiga.

För att skydda enskilda individers identitet redovisas varken ålder eller kön på intervju personerna i citaten.

## Användning av resultat

Frågan om hur resultatet från utvärderingar skall komma till användning är en central fråga inom utvärderingskunskap. Användningen av denna utvärdering syftar till att förse beställare med information om hur PPS på Gräshagen fungerar, för att de på så sätt skall kunna fatta beslut om dess framtida inriktning (Vedung, 1998). Utvärderingen är gjord enligt vad som inom utvärdering brukar kallas för ”upplysningsmodellen” Syftet enligt denna modell är att utvärderingens resultat används för att förtroendevalda och andra skall få *teoretiska* och *empiriska* insikter om det som utvärderas (Weiss, 1998). Resultaten syftar framför allt till att beslutsfattare skall få en djupare empirisk förståelse för brukarnas och personalens upplevelser av PPS, samt få en förståelse för i vilken mån projektet påverkat förutsättningarna för brukarinflytande. Hela utvärderingsprocessen bidrar förhoppningsvis även till en större teoretisk förståelse för projektets styrkor och begränsningar. Utvärderingen syftar till *upplysande* användning, vilket innebär att



inga rekommendationer eller förslag gällande projektets framtid kommer att presenteras i rapporten (Vedung, 1998; Weiss, 1998).

## **Generaliserbarhet och urval**

En annan viktig fråga inom utvärdering är huruvida resultaten är möjliga att generalisera. Utvärderingen har gjorts som en före och eftermätning där Gräshagen har fungerat som sin egen kontrollgrupp. Ingen jämförelsegrupp har använts och vi vet inte hur resultatet skulle ha sett ut om samma projekt genomförts i ett annat hemtjänstområde (Weiss, 1998).

Deltagarnas inställning till ett projekt kan ha betydelse för dess genomförande. Det är därför viktigt att diskutera frågan om urval i relation till utvärderingens generaliserbarhet. När socialnämnden i Jönköping fick i uppdrag att påbörja arbetet med PPS skulle detta ske i "ett avgränsat geografiskt område". Efter att ha rådfrågat sin personal anmälde enhetschefen på Gräshagen sitt intresse. Det är tänkbart att arbetet med PPS fungerat annorlunda om detta skett i en hemtjänstgrupp som inte själva valt att delta i projektet. Vi har således ett positivt urval av hemtjänstgrupp, som bör tas med i bedömningen av resultatens generaliserbarhet.

Urvalet av utvärderingens intervjupersoner har bestått av samtliga i personalgruppen samt ett slumpmässigt urval av tio brukare, men fyra av dessa avböjde intervjun. Därefter gjordes ett slumpmässigt urval av ytterligare fyra brukare. Vi känner inte till anledningarna till att de första fyra brukarna valde att inte delta i intervjuerna. Det kan ha upplevt som besvärande att intervjuas av en främmande person eller integritetskränkande att behöva svara på frågor. Vi vet heller inte om de som valde att ställa upp på intervjuer är mer eller mindre positivt inställda till projektet än genomsnittet. Genom att intervjua tio brukare har dock över en fjärdedel av de som deltog i projektet fått delge sina uppfattningar om detta. Min förhoppning är att jag genom analysen av intervjuerna i kombination med brukarenkäten fångat upp de viktigaste tendenserna av PPS utifrån ett brukarperspektiv.

Målet med utvärderingen har varit att på djupet beskriva upplevelsena hos dem som berörs av projektet. Även om det empiriska materialet uteslutande är hämtat från Gräshagen är det rimligt att anta att delar av resultaten kan överföras även till andra hemtjänstgrupper. Genom att i inledningen beskriva och synliggöra vad som är utmärkande med Gräshagens hemtjänstgrupp är min förhoppning att öka förståelsen för det representativa i utvärderingens resultat.

## **Etiska reflektioner**

Under utvärderingsprocessen har de etiska frågorna ständigt varit närvarande. Mina egna tidigare erfarenheter visar att även om man strävar efter att lösa de etiska frågorna innan man startar ett projekt, så infinner sig så infinner sig etiska ställningstagande under hela arbetsprocessen.

De tio brukare som medverkat i intervjuerna blev kontaktade av enhetschefen per telefon och tillfrågades om deltagande. Det är här viktigt att påtala skillnaden i att

själv anmäla sitt intresse för att bli intervjuad och att bli tillfrågad, speciellt om man befinner sig i en beroendesituation. Inför brukarintervjuerna ringde jag dagen innan upp den eller de brukare som skulle intervjuas och presenterade mig själv, förklarade vad intervjun skulle handla om och frågade om samtycke. Jag informerade om att det var frivilligt att ställa upp. När jag sedan träffade brukarna i deras hem informerade jag än en gång om att intervjun var frivillig och att de när som helst kunde avbryta sin medverkan.

En strävan i utvärderingen har varit att inte röja enskilda personers identitet. Detta har bedömts som särskilt viktigt i brukarintervjuerna med tanke på den beroendeställning som brukaren befinner sig i. Jag har därför medvetet varken skrivit ut kön eller ålder i de citat som presenteras. Vissa citat har jag valt bort, eftersom dessa innehåller personlig information som skulle kunna härledas till den enskilde brukaren.

I personalintervjuerna har samtliga i personalgruppen blivit intervjuade både innan projektet och under projektets gång. Personalen informerades om att deras identitet inte skulle röjas i utvärderingsrapporten. I rapporten är det endast markerat att det är citat från hemtjänstpersonal och jag har inte markerat ålder eller om det är en undersköterska eller vårdbiträde som uttalat sig. I enstaka intervjuer har gjorts vissa korrigeringar för att dölja vissa personliga språkval och göra citaten mer lättförståliga. Ändringar har gjorts med varsamhet och respekt för den intervjuade.

Kravet på konfidentialitet har inte kunnat uppfyllas i intervjuerna med biståndshandläggaren och enhetschefen. Eftersom det endast finns en enhetschef och en biståndshandläggare som är direkt involverade i PPS på Gräshagen kan dessa personer knappast betraktas som anonyma. Detta problem har jag som utvärderare diskuterat tillsammans med den berörda enhetschefen och biståndshandläggaren. Vår gemensamma lösning på detta etiska dilemma innebar att de har fått läsa igenom och lämna sitt godkännande i de fall då citat från deras intervjuer presenterats i utvärderingsrapporten.

## Resultat

Resultatet av brukar- och personalintervjuerna presenteras i sex kortare avsnitt. Det första avsnittet ger en kort överblick över läget i personalgruppen och hos brukarna innan projektets start. I de följande fem avsnitten presenteras resultaten av brukarnas och personalens upplevelser av projektets olika delar.

### Läget innan projektets start

#### *Brukarenkäten våren 2007*

Enkätsvaren från brukarenkäten visade att brukarna redan innan projektets start var övervägande nöjda med sina hemtjänstinsatser. Brukarna uppgav att de hög grad kände sig delaktiga i de beslut som fattades rörande dem själva och att de hade stort förtroende för hemtjänsten. Däremot svarade 10 av 24 att de *inte* visste vart de skulle vända sig för att klaga om de var missnöjda med något. På frågan om de ansåg att de kunde påverka innehållet i den hemtjänst de beviljats svarade 11 personer ”Ja, i allra högsta grad” medan övriga svarande lade sig strax under detta svarsalternativ<sup>4</sup>.

#### *Personalintervjuer före starten av PPS våren 2007*

Intervjuerna med personalen innan projektets start visade att hemtjänstgruppen huvudsakligen hade positiva förväntningar inför PPS. Personalen beskrev projektet som något lite nytt och spännande, men beskrev också att de redan införandet av PPS gett brukaren så kallad situationsanpassad hjälp, det vill säga att de ibland gjort saker utöver den beviljade insatsen. Det kunde innebära att de sköljde upp lite underkläder i handfaten även om det inte var tvätt som stod på schemat eller att de städade skafferiet på städtiden. Flera personer beskrev hur de hjälpte till med en del saker, trots att det kanske inte var tillåtet och en person beskrev situationen innan projektet som så här

Det är klart att ibland gör man saker man kanske inte ska. Lite extra småsaker.  
(Hemtjänstpersonal)

Samtliga i personalgruppen beskrev att det var mer eller mindre självklart att ibland anpassa hjälpinsatsen efter brukaren önskemål. Projekt Personlig Service sågs således inte som något helt och hållet nytt utan snarare som en fortsättning av det arbetssätt som man haft innan projektets start:

Projektet verkar kul, men ändå känner man att så här har vi ju egentligen jobbat tidigare också... (Hemtjänstpersonal)

Det fanns dock en del orosmoment i personalgruppen innan projektet påbörjades. En del i denna oro bestod i osäkerheten om det nya arbetssättet och vilka regler som

---

<sup>4</sup> En sammanställning av brukarenkäter från 2006, 2007 och 2008 finns som bilaga till denna rapport.

skulle gälla för vad man gör och inte gör. Osäkerheten ledde till flera undringar hos personalen, allt ifrån om de skulle få lov att baka kakor till hur de skulle göra med de brukare som är dementa. Några ur personalgruppen uttryckte också oro över att projektet kunde leda till att brukarna favoriserade vissa i personalen:

Tänk om de som är bra på att städa alltid får städa, medan nån annan som är mer social får gå på promenad. (Hemtjänstpersonal)

Samtidigt som en del personer innan projektets start beskrev oro för orättvisa, så sågs projektet paradoxalt nog också som en möjlighet till ökad rättvisa och ett sätt för att arbeta mer enhetligt:

En del är för snälla mot de gamla och gör mycket mer än de ska. Då kan det ju drabba någon annan som inte gör det. Därför tycker jag projektet kan vara bra. (Hemtjänstpersonal)

Utöver ett mer enhetligt arbetssätt uttryckte personalgruppen förhoppningar om att PPS skulle leda till en ökad variation i arbetsuppgifterna och att de skulle få möjligheter att göra lite annorlunda saker tillsammans med brukarna. Klimatet i arbetsgruppen beskrevs överlag som gott. Ett exempel på detta är redogörelser för hur kollegorna ställer upp för varandra och hjälper varandra om problem uppstår.

Halvvägs in i projektet skedde en avstämning med personalgruppen där de fick ta del av utvärderingens ”föremätning” och reflektera över olika frågor i smågrupper. Detta skedde i samband med ett stormöte på Junegården där representanter från styrgruppen, ledningen och projektgruppen närvarande. Detta inslag av formativ utvärdering gav personalen en möjlighet att diskutera sitt förhållningssätt gentemot brukarna och ventilera problem och oklarheter som uppkommit under projektets inledande fas. Stormötet fungerade också som ett tillfälle för de närvarande att tycka till om utvärderingens upplägg.

## **Brukarnas och personalens upplevelser av PPS våren 2008**

Under kommande sidor kommer en resultatredovisning av det empiriska materialet om personalen och brukarnas upplevelser av PPS. Resultatredovisningen är uppdelad i fem avsnitt utifrån projektets olika delar:

- Möjlighet att byta beviljade insatser mot varandra
- Inflytande över *hur* beviljade insatser utförs
- Möjlighet att byta dag för insats
- Förstärkt kontaktmannaskap
- Brukartelefon

### *Möjlighet att byta beviljade insatser mot varandra*

För att få kunskap om hur ofta som brukarna faktiskt utnyttjade möjligheten att byta en insats mot en annan så fick personalen fylla i formulär varje gång detta inträffade. Mycket tyder dock på att det finns ett stort bortfall i denna dokumentation, vilket gör

att siffrorna bör tolkas med viss försiktighet. Jag har tidigare beskrivit att på grund av brister i dokumentation är det rimligt att anta att antalet faktiska byten varit högre än de som dokumenterats av personalen. Siffrorna skall därför ses som en fingervisning om *vilka sorts byten* som brukarna gjort, snarare än som exakta svar på *hur många* byten som genomförts.

### 37 byten av insats dokumenterade från maj 2007 till april 2008

#### Exempel på byten:

Bytt bort promenad mot att städa kyl och mikro  
Bytt bort promenad mot att göra apoteksärende  
Bytt bort promenad mot att skriva räkningar  
Bytt bort dusch mot att städa balkongen

De allra flesta i personalgruppen hade vid något tillfälle varit med om att en brukare bytt en insats mot en annan. Att en brukare bytte en insats mot en annan var dock inte något vanligt förekommande och ofta så var detta byte något som brukaren och personalen planerat tillsammans i förväg. Det kunde till exempel vara att man gemensamt planerat att byta bort en städtid för att åka till stan och köpa kläder eller att man i förväg planerat att handla blommor till balkongen istället för att städa en viss dag. Det hände också att bytet bestämdes mer spontant. Under vinterhalvåret byttes promenader ”spontant” bort vid flera tillfällen, eftersom det var kallt och regnigt. Istället för att promenera spelade man spel, rensade i garderober eller gjorde någonting annat inomhus.

En del byter väl kanske om det var liksom promenad en dag och det var dåligt väder. Då kan de byta till inköp istället. (Hemtjänstpersonal)

För det allra mesta ville dock brukaren ha den planerade insatsen och personalen gjorde därför oftast det som stod på schemat. Ett återkommande tema i intervjuerna var att personalen upplevde att brukarna ville ha det ”gamla vanliga”. Vissa insatser som brukarna hade mera sällan, som exempelvis tvätt, ville brukarna aldrig byta bort. De brukare som har beviljats hjälp med tvätt, får i regel hjälp med detta en gång var tredje vecka. Detta kan sannolikt förklara varför ingen velat byta bort tvättiden mot någon annan insats. De brukare som utnyttjat möjligheten till att byta insats tyckte att detta fungerat väl, som i exemplet nedan:

Vill jag inte duscha så kan jag få nåt annat gjort. Så det har vi prövat. Det är bara toppen. (Brukare)

Överlag så upplevde även personalen det som positivt att brukarna fått möjlighet att byta insatser. Det visade sig dock i intervjumaterialet att det fortfarande fanns en del oklarheter om vilka riktlinjer som gällde för detta. Oklarheten bestod främst i att ett fåtal brukare bytte bort insatser som de sedan aldrig bytte tillbaka. Det kunde till exempel vara att en person vid upprepade tillfällen bytte bort sin promenad mot något

annat och att promenaden inte byttes tillbaka. Eftersom det är ett biståndsbeslut som ligger till grunden för vilka insatser en brukare har kan detta innebära att en brukare "går miste" om sina promenader och istället får "för mycket" av någonting annat. En brukare kan inte bestämma att kontinuerligt byta bort en insats, till exempel städning mot promenad, utan att det resulterar i en ny uppföljning eller biståndsbedömning av biståndshandläggaren. Tanken med PPS är att brukaren skall byta *ordningsföljd* på sina beviljade insatser. Detta innebär att om en person byter bort sin promenad mot inköp, så ska promenaden sedan tas ut vid inköpstiden eller vid en annan tidpunkt längre fram. Här uttryckte flera personer i personalgruppen en osäkerhet om hur man skulle se till att byten faktiskt byttes tillbaka, så att inte en insats byttes bort helt:

Det kan ju vara att de valt bort att duscha eller något annat. Då har man gjort det som man har velat på den tiden då så att säga. Sen har man väl frågat sådär efter liksom "När vill du ha din dusch?", men det vet jag inte riktigt hur det har funkat faktiskt. (Hemtjänstpersonal)

Frågan om byten diskuterades inte bara av hemtjänstpersonalen utan också av enhetschefen, som i intervjun betonade vikten av att informera brukarna om projektets intentioner (att ett byte i först hand innebär byte i ordningsföljd av beviljad insats). Enhetschefen redogjorde vidare för att det inte satts upp någon strikt gräns för hur många gånger som en brukare har rätt att byta bort en insats innan det blir en ny biståndsbedömning:

Vi har inte sagt någon gräns att om någon hoppar över sin insats tre, fyra gånger sker följande...Men när vi ser att det är ett mönster så ska medarbetaren signalera detta till biståndshandläggaren som får göra en uppföljning, det vill säga en omprövning av beslutet. (Enhetschef)

Ytterligare ett hinder som en del i personalgruppen upplevt i samband med byten var att de inte får lov att "prata tid" med brukarna. Eftersom olika insatser tar olika lång tid så är det inte självklart att en brukare kan byta en viss insats mot en annan. Personalen beskrev att olika insatser tar olika lång tid och att det därför inte alltid var möjligt att byta till sig en tidskrävande insats som exempelvis en busstur till centrum. Sett ur ett personalperspektiv så skapar detta också svårigheter hur man skall förklara detta för brukaren, samtidigt som man inte skall prata i termer av tid:

Det blir så svårt att förklara, om det är nåt stort de vill ha utfört, att måste ta det då på städtiden. För det är där tiden är mest. Och förklara att de inte kan ta det på en duschtid istället. För det är inte så lätt att ta bussen, eller färdtjänst, och åka in till stan och handla nånting på en duschtid eftersom det är en timmes väntetid oftast på att komma hem igen". (Hemtjänstpersonal)

Även om personalen inte "pratade tid" verkade en del av brukarna medvetna om att tiden utgjorde en begränsning i vad man kan be om. En brukare beskrev hur hon funderat på att frysen behövdes frostas av, men att hon inte bett personalen om hjälp, eftersom det inte får ta för lång tid:

Sen har jag tänkt, men inte sagt än, att be om hjälp att frosta av frysen, för det är ju lite kallt och lite så där. Det får inte ta för lång tid heller. Men det har jag inte sagt till dem, klart de kan ju inte veta som sagt om man inte säger nånting. (Brukare)

Trots att det har varit relativt få tillfällen då brukarna bytt en insats mot en annan, så pratade både personal och brukare om att det fanns byten som man gemensamt

planerade inför, men som man ännu inte genomfört. En person i personalgruppen beskrev hur hon försökte ge brukarna förslag på vad de kunde göra:

Nu när det börjar bli vår och så, det är många som vill åka och köpa blommor till balkongen och göra fint, så lägger jag upp det som förslag att vi kan göra någon gång. Det påminner man ju om hela tiden, sen får man ju se. (Hemtjänstpersonal)

Även en del av brukarna beskrev hur man i förväg planerade för byten. En person beskrev att hon aldrig utnyttjat möjligheten att byta insats, men att hon och hennes kontaktman planerade att åka på utflykt ”*nån dag som det är planerat för städ och det redan är städad och fint här*”. Trots att vissa brukare aldrig genomfört något byte av sina insatser, tyder materialet på att det finns en viss potential att dessa brukare nyttjar möjligheten till byte i framtiden

### *Inflytande över hur beviljade insatser utförs*

Att utöva inflytande över en beviljad insats var något som de flesta av de intervjuade brukarna såg som något ganska självklart. Flera av brukarna hade gjort något ”extra”. Samtidigt fanns det även de som inte verkade ha tagit till sig informationen om att de kunde påverka innehållet i sina insatser. På frågan om vem som bestämmer vad som skall göras när hemtjänsten kommer och städar svarande en av brukarna:

De har ett schema [--] Det är dammsugning. Och så torkar de golven. Och sen gör de då, rena lakan och så. (Brukare)

Intervjupersonen var nöjd med det sätt som städningen utfördes. Samtidigt statuerar detta ett exempel på att det finns brukare som inte tagit till sig informationen att de i och med PPS kan påverka *hur* städningen utförs.

I formulären för byten så dokumenterades *inte* inflytande över beviljad insats. Anledningen till detta är att det ofta kan handla om relativt begränsade önskemål som att torka av ett köksskåp under städtiden och det kan vara svårt för personalen att dra en skarp gräns för vad som är ”vanligt städ”. Trots att personalen inte behövde fylla i formulären när brukarna utövade inflytande över sin beviljade insats har en del av detta dokumenterats i formulären. Dokumentation och underlaget från brukar- och personalintervjuerna ger en bild av hur brukarna utövat inflytandet i enlighet med projektidén:

### **Exempel på inflytande över beviljad insats**

Bytt ”vanligt” städ mot balkongstädning  
Bytt ”vanligt” städ mot att byta gardiner  
Bytt ”vanligt” städ mot att frosta av frysen  
Bytt ”vanligt” städ mot att rengöra ugnen  
Bytt ”vanligt” städ mot att städa köksskåp och skriva räkningar  
Bytt ”vanligt” städ mot att ta upp vinterkläder från förrådet och rensa garderober.

*Oftast inkluderades även en lättare städning i när brukarna utöva inflytande över städinsatsen<sup>5</sup>.*

Att brukarna utövade inflytande över hur en viss insats skulle utföras, upplevde personalen som betydligt mera vanligt än att en insats helt och hållet byttes ut mot en annan (t.ex. promenad mot städning). De flesta i personalgruppen beskrev att, eftersom de redan tidigare gett brukarna lite extra när detta efterfrågades, så innebar PPS ingen större omställning:

Jag tycker vi har varit rätt så flexibla innan också, så det är inget som jag skulle sagt nej till innan heller, men jag vet ju en brukare som jag har varit hos som har önskat att torka av skåpsluckor och kakel och sånt vid ett städ till exempel, det var ju helt ok, men det hade jag säkert kanske gjort innan också (Hemtjänstpersonal)

När brukare och personal pratade om att påverka inflytandet över insatser så handlade det uteslutande om städinsatser. En rimlig förklaring till detta kan vara att det inom städinsatsen finns utrymme för variationer, som inte finns inom exempelvis dusch eller tvätt. Brukarnas påverkan på innehållet i städinsatserna upplevdes som positivt från ett personalperspektiv. För det första så ledde till omväxling i arbetet och för det andra så upplevde personalen att brukarna blev mer nöjda, vilket i sin tur påverkade dem själva positivt:

Man känner att de blir mer nöjda. De säger ofta att ”Åh vad det kändes skönt att vi kunde göra det här!”. [-] Och då känns det ju bättre för mig som personal med. Det känns ju att man gör ett bra jobb då, det blir ju roligare. (Hemtjänstpersonal)

Personalen beskrev att det var viktigt att arbeta på ett sätt så att brukarna blir nöjda. Att göra brukarna nöjda var en av de viktigaste delarna för att skapa meningsfullhet i personalens arbete. Det finns emellertid ingenting som tyder på att detta är något som förändrats i och med PPS. Däremot uppgav en del i personalgruppen att de upplevde att PPS lett till att brukarna numera frågar mer direkt om det är något särskilt som de vill ha hjälp med.

Förut kanske de har sagt så där att ”Det vore ju skönt om nån kunde hjälpa mig med balkongen”, men nu är det mera ”I dag skulle jag vilja ha hjälp med balkongen, istället för nåt annat då. (Hemtjänstpersonal)

---

<sup>5</sup> ”Vanligt städ” inkluderar normalt sett dammsugning och våttorkning av golv i två rum, hall, kök och badrum samt damning om brukaren ej klarar detta själv.



När enhetschefen i intervjun beskrev intentionerna med projektet poängterades vikten av att personalen ser möjligheterna och inte hindren med PPS:

Jag arbetar för att medarbetarna i hemtjänsten ska ha ett förhållningssätt där man inte säger "nej, det gör vi inte". Vi lyssnar in och tar till oss frågan och sen försöker vi hitta möjligheter. Att man får en förklaring om vi inte utför vissa saker. Om man får ett sånt bemötande tror jag att man blir mer trygg och positiv till sin hemtjänst. (Enhetschef)

Trots enhetschefens strävan om att se möjligheter, så fanns det hos en del brukare en tendens att inte fråga efter hjälp som låg utanför den vanliga städinsatsen. En brukare berättade att hon drömde om att få sin armatur dammad, men att hon inte brytt sig om att be personalen om hjälp, eftersom hon inte trodde att det "ingick". En annan brukare bekymrade sig över sin balkong, men hade aldrig frågat personalen om den kunde städas:

Jag har inte frågat om balkongen för den är smutsig och det är fågelbajs överallt där. Jag kan inte själv göra det, men jag har inte frågat hemtjänsten, de tycker inte det är så bekvämt att städa. (Brukare)

Brukaren som uttalar sig i citatet ovan har städning som beviljad insats, men trots detta beskrev hon att hon aldrig brytt sig om att påverka innehållet i insatsen, vare sig när det gällde balkongstädning eller något annat. En del brukare drog sig för att be om hjälp utöver det vanliga, men upplevde inte alltid detta som något problem då många fick hjälp av anhöriga med "det där extra". Intervjumaterialet visar att flera av brukarna får kompletterande hjälp av anhöriga och andra, utöver den hjälp som ges från hemtjänsten. Det kan till exempel handla om att få hjälp med att byta gardiner, tvätta fönster, matlagning eller inköp.

I projektplanen för PPS står det att brukarna *tillsammans* med personalen skall utforma och påverka innehållet i insatserna. Samspelet mellan personal och brukare varierade stort i brukarnas berättelser. En del såg det som personalens uppgift att veta vad som skulle göras, medan andra tog egna initiativ. En av brukarna beskrev hur hennes kontaktman föreslagit att de skulle städa balkongen:

Det var hon (kontaktmannen) som föreslog att nu till sommaren, eller till våren nu, så ska vi städa balkongen. Och som jag har sagt till henne, den är aldrig städad förut (skratt). Så det är nog dags att man städar där, men jag kan inte för jag orkar inte såna saker. (Brukare)

Citatet ovan är ett exempel på hur samspelet mellan brukare och personal kan se ut när innehållet i städinsatsen utformas. Mycket tyder dock på att personalen redan innan PPS i viss mån anpassat insatserna efter brukarnas önskemål:

Annars så städar hon ju faktiskt alla rummen, men meningen är liksom att man ska städa två rum och kök. Men jag har ju tre rum egentligen, men det har hon alltid gjort åt mig ändå. (Brukare)

Brukaren visar att hon är väl medveten om vad som ingår i den "vanliga" städinsatsen, men att personalen städar lite extra. Vad som är intressant ur utvärderingssynpunkt är att brukaren beskriver att detta är något som personalen "alltid har gjort". Detta visar på svårigheten i att isolera effekterna av PPS från personalens tidigare arbetssätt. Citatet kan också öka förståelsen för att en del brukare inte upplevt någon skillnad i hemtjänsten före och efter PPS.

## *Möjlighet att byta dag för insats*

Ett av de övergripande målen med PPS var att stärka den enskildes inflytande över *när* insatserna ges. Under förutsättning att personalen meddelas en vecka i förväg skall brukaren kunna byta dag för sin insats. I personalintervjuerna framkom dock att brukarna vid flera tillfällen sagt till om byten med endast några dagars framförhållning, men att man ändå lyckats lösa detta:

Ja det har funkat bra. Bara dom säger till, så funkar dom det alltid. Det går inte om dom säger, imorgon vill jag ha städ. Det går inte så snabbt. Fast det har funkat det också nån gång.  
(Hemtjänstpersonal)

### **6 byten av dag dokumenterades från maj 2007 till april 2008**

#### **Exempel på orsaker till byten av dag:**

Brukaren var bortbjuden till dottern den aktuella dagen  
Brukaren skulle på läkarbesök den aktuella dagen  
Brukaren skulle resa bort den aktuella dagen  
Brukaren skulle ha besök den aktuella dagen

Bland de intervjuade brukarna var det endast några få som hade erfarenhet av att byta dag för sina insatser. Att byta dag upplevdes överlag inte som något bekymmer och flera av brukarna beskrev personalen som flexibel och tillmötesgående om det var något som skulle ändras. En del av brukarna visste inte om de hade bytt dag någon gång och en kvinna svarade så här på frågan om hon någon gång bytt dag för sin insats:

Det vet jag inte om jag har gjort, men det tycker jag är så naturligt så jag har inga problem med det vet du. (Brukare)

Ett fåtal brukare kände över huvudtaget inte till att man kunde byta dag och var heller inte medvetna om att detta i så fall borde meddelas en vecka i förväg. Två av de intervjuade brukarna upplevde det som problematiskt med en hel veckas framförhållning vid byten. En av dem svarade så här på frågan om möjligheten att byta dag:

Nej, då ska man helst säga till en vecka i förväg, det är inte alltid man vet vad som händer om en vecka. Så det är ju helt galet. (Brukare)

Brukaren fortsatte med att förklara att äldre människor tar en dag i taget och att det är svårt att planera. Istället för att byta dagar berättade brukaren att ”man rättar sig efter hemtjänsten”, så att man på så sätt slipper ändra något. Sammantaget uppfattade dock en övervägande del av brukarna det som oproblematiskt att byta dag. Även personalen menade att detta fungerade bra, men framhöll att viss framförhållning krävdes för att kunna flytta om i schemat vid byten.

## *Förstärkt kontaktmannaskap*

Att arbeta med ett förstärkt kontaktmannaskap var ett av syftena med PPS på Gräshagen. Det förstärkta kontaktmannaskapet kan delas in i två delar; 1) möjligheten för brukarna att välja kontaktman och 2) införandet av brukarsamtal var sjätte månad.

### **Val av kontaktman**

En central tanke vid projektets start var att brukarna skulle få ökade möjligheter att själva välja *vem* i personalgruppen de ville ha som kontaktman. När PPS startades upp var det till en början en del oklarheter om hur valet av kontaktman skulle gå till. Alla i personalen bör vara kontaktman åt en eller flera brukare och samtidigt bör ingen ha allt för många brukare att vara kontaktman till. Om varje brukare fritt skulle välja vem de ville ha skulle detta innebära en risk att vissa i personalgruppen blev utan brukare och andra fick fler brukare än de kunde klara av. Således beslutades att brukarna skulle få göra ett val av *tre* personer som de kunde tänka sig att ha som kontaktman. Enhetschefen skulle därefter arbeta för att en av dessa tre personer skulle bli brukarens kontaktman. Detta tillvägagångssätt fungerade väl för brukare som haft hemtjänst under en tid och kände personalen. Det uppstod dock ett dilemma när då nya brukare av hemtjänst skulle välja tre personer som de kunde tänka sig att ha som kontaktman. För att välja tre personer bör brukaren rimligtvis ha träffat och lärt känna flera personer i personalgruppen. Att lära känna någon tillräckligt väl för att välja eller välja bort denna person så krävs en viss tid. En del brukare har endast enstaka insatser från hemtjänsten, vilket får till följd att de träffar personalen relativt sällan. Ett exempel är de brukare som endast har hjälp med tvätt var tredje vecka. Dessa brukare träffar då endast en person var tredje vecka och det kan då ta åtskilliga månader innan brukaren hunnit träffa alla i personalen. Samtidigt visar tidigare undersökningar att personalkontinuitet är en faktor som brukare av hemtjänst upplever som viktig för kvaliteten i den hjälp de får (Samuelsson och Brink, 1997; Socialstyrelsen, 2003). Valet av kontaktman för nya brukare skapade därmed ett dilemma där strävan att låta brukaren få välja kontaktman kolliderade med strävan att ge brukaren trygghet i form av personalkontinuitet. Enhetschefen beskrev detta dilemma enligt följande:

En klurighet med valet av kontaktman är då man har endast fåtal insatser ex tvätt var tredje vecka och som ny brukare behöver du träffa minst tre personer för att få fram tre namn, och gärna fler. Det gör att man får träffa fler ansikten.[--] Är du ny som har hemtjänst och får träffa olika personer vid de första tillfällena för att kunna göra ett val, så kanske det blir mer förvirrande och du känner dig mer otrygg. Vid fåtal insatser ger valet av kontaktman inte den vinning för brukaren som man vill ha. (Enhetschef)

Svårigheten med valet av kontaktman tydliggjordes även i brukar- respektive personalintervjuerna. Analysen visade på tydliga skillnader i hur brukare och personal upplevt valet av kontaktman. Personalen beskrev att det var brukarna som själva valt vem de ville ha som kontaktman. Brukarna, å andra sidan, upplevde *inte* att det var de som bestämt vem som skulle vara deras kontaktman. Bland de brukare som intervjuades var det endast en som uppgav att det var hon som hade valt kontaktman. Övriga brukare beskrev ofta att de inte visste hur det gått till när de fått sin kontaktman. En del berättade att det var personalens som bestämt detta, medan andra

sade att ”det bara hade blivit så”. Samtliga av de intervjuade brukarna kunde dock namnge *vem* det var som var deras kontaktman. Ett typiskt svar på svar på frågan ”Har du fått välja kontaktman?” kunde se ut så här:

Nä de sa att de hade ingen annan att ta utav just då, och ja det blev bara så. Jag kände inte henne, men jag har inget ont att säga om henne, hon är jättebra och väldigt duktig. (Brukare)

Även om det var oklart hur valet gått till, så var samtliga brukare överväldigande nöjda med den kontaktman de hade och tyckte kontakten fungerade bra. Ingen hade önskemål om att få någon annan och en del beskrev att kontaktmannen var ”som en familjemedlem”. Att få välja kontaktman beskrevs inte som särskilt viktigt av brukarna. Däremot var det viktigt att man kände den som var ens kontaktman. Brukarna beskrev detta som betydelsefullt av flera skäl. Det vanligaste skälet var att brukaren då slapp förklara vad och hur saker och ting skulle göras i deras hem. Detta kan illustreras av citatet nedan där en brukare berättar hur det gick till när hon fick sin kontaktman:

Det var hon som valde mig tror jag för att hon sa att ”Nu är jag din kontaktperson”. Jag vet inte hur länge det har varit, men säkert i över ett år. Och henne känner jag ju till så mycket så det är jag nöjd med. (Brukare)

Personalen beskrev i de flesta fall att det var brukarna som valt vem de ville ha som kontaktman. Även om det, enligt personalen, var brukarna som gjorde valet av kontaktman, beskrev en av intervjupersonerna hur detta val i viss mån kunde styras:

Vi kan kontrollera lite eftersom vi, om det kommer någon ny vårdtagare eller brukare, så kan man ju kontrollera lite, du kan ju liksom gå dit lite mer, och då blir det väl nästan självklart om kemin stämmer att de gärna väljer den som har varit där mest. Men sen har jag påpekat ”Du får gärna byta”, alltså det kan vara känsligt om du säger det till mig just, eftersom jag är kontaktperson, men att man gärna får byta om man vill. Men vi har nog valt varandra tycker jag. (Hemtjänstpersonal)

Mot bakgrund av de problem som uppstått med val av kontaktman gjordes en modifiering av kontaktmannaskapet inom PPS på Gräshagen. Vid ett stormöte i juni 2008, där hemtjänstpersonal, styrgrupp och projektgrupp samt utvärderare närvarade, beslutades att om undantag i frågan om valet av kontaktman. Undantaget gäller brukare som endast har ett fåtal insatser, exempelvis tvätt var tredje vecka. Dessa brukare blir tilldelade en kontaktman istället för att göra ett val. Syftet är öka personalkontinuiteten, så att brukaren slipper träffa flera olika personer vid de första besöken enkom i syfte att kunna välja kontaktman. Däremot ska brukaren informeras om att det finns möjlighet att *byta* kontaktman om de så önskar.

## **Brukarsamtal**

I och med införandet av PPS fick kontaktmannen i uppgift att en gång i halvåret genomföra brukarsamtal tillsammans med brukaren och i samband med detta följa upp brukarens individuella arbetsplan. Analysen visade på stora skillnader i personalens respektive brukarnas upplevelser av brukarsamtalen. Flera av brukarna hade inga uppfattningar alls om detta, då de inte kände till om de haft brukarsamtal eller ej. Endast två av de intervjuade brukarna sade sig ha haft brukarsamtal med sin kontaktman. En del av brukarna sade sig inte säkert veta om de haft ett brukarsamtal,

medan hälften av brukarna sade att de *inte* haft något sådant samtal. I intervjuerna berättade brukarna att de uppskattade och värderade att småprata med personalen under vardagliga former. Ingen av de brukare som uppgav att de *inte* haft brukarsamtal, framförde att detta var något de saknade. På frågan om han haft brukarsamtal sade en brukare så här:

Nej, det vet jag faktiskt inte om vi haft, utan vi pratar sådär när vi har träffats när hon har städat här eller... När hon har varit här så har vi pratat om allt möjligt om man säger, så jag kan inte säga att det är nåt direkt sånt där samtal. (Brukare)

Samtliga i personalgruppen (utom en person som var nyanställd) berättade att de genomfört brukarsamtal, med åtminstone någon av de brukare som de var kontaktman åt. Däremot var det endast någon enstaka person som sade sig ha haft brukarsamtal med *samtliga* av de brukare som man var kontaktman åt. Flera i personalen berättade att de upplevde brukarsamtalen som onaturliga. Det kändes tillkonstlat att sitta ner med brukaren och fylla i ett formulär. Flera personer sade att de istället föredrog att småprata lite med brukaren under det löpande arbetet. Ett karakteristiskt svar på frågan "Har du haft brukarsamtal med de du är kontaktman åt?" ger en bild av personalens syn på detta:

Nej men det blir så konstigt va, de vill bara ha hjälp med det de behöver hjälp med och inte en massa papper. (Hemtjänstpersonal)

En annan person i personalgruppen beskrev situationen så här:

Ja, jag har liksom inte satt mig ner och sagt att nu ska vi ha ett brukarsamtal, utan jag har mer kollat läget, om vad de tycker och lite så, så de vet nog inte om att vi har haft ett brukarsamtal. (Hemtjänstpersonal)

Syftet med brukarsamtal är främst att följa upp brukarens individuella arbetsplan, där det står vad brukaren klarar av och vad han eller hon behöver hjälp med. Den individuella arbetsplanen skall fungera som stöd i arbetet och då framför allt för vikarier som inte känner brukaren så väl. Intervjuerna visade på stor variation i hur dessa kunde se ut. Somliga i personalgruppen berättade att de satte sig ner tillsammans med brukaren och gick igenom arbetsplanen. Andra, som personen i citatet ovan, beskrev brukarsamtalet mer informellt, som att de "kollat läget, om vad de tycker och lite så". När kontaktmannen haft brukarsamtal genom att "kolla läget" så är det rimligt att anta att det finns en del brukare som inte uppfattat att de haft ett brukarsamtal.

### *Brukartelefon*

För att öka personalens tillgänglighet så installerades en telefonsvarare i hemtjänstens grupplokal. Om ingen svarar kan brukaren tala in ett meddelande och sedan bli uppringda av personalen. Såväl brukare och personal upplevde denna förändring som positiv, även om en del av de intervjuade brukarna vara oklara över hur telefonsvararen egentligen fungerade och vilket nummer man skulle ringa till. Personalen sade att telefonen fungerade bra, även om det hände att brukarna lade på luren istället för att tala in på telefonsvararen. Att lyssna av telefonsvararen på kvällen upplevde ingen i personalen som en belastning, utan det sågs snarare som en tillgång

för att underlätta kommunikationen med brukarna. Personalens upplevelser av de nya telefonrutinerna kan sammanfattas med ett citat från en av personalintervjuerna:

Det har nog varit till och från att de har ringt. När vi inte har varit där så har de talat in, så har vi ringt upp så fort vi har kunnat då. Det är ju inte så där jätteofta det händer och de gångerna det har hänt så har det ju funkade bra tycker jag. (Hemtjänstpersonal)

Bland de brukare som hade använt telefonen framfördes endast positiva omdömen. Ett par brukare hade använt telefonen för att meddela tider då de inte skulle vara hemma. Ett exempel var en brukare som använt sig av telefonen för att avbeställa sin middagsmat:

Igår ringde jag in, jag var i kyrkan och åt soppa, då ringde jag på morgonen och sa ”jag ska inte ha nån middag, för jag ska gå till kyrkan. (Brukare)

Analysen av intervjumaterialet är inte tillräckligt omfattande för att fastställa huruvida brukartelefonen lett till en ökad tillgänglighet för brukarna. Däremot visar utvärderingen att *förutsättningarna* att komma i kontakt med personalen har förbättrats.

## Diskussion

Utvärderingens huvudsyfte var att få kunskap om huruvida PPS lett till att *förutsättningarna* för brukarinflytande har ökat. Processen för att öka förutsättningarna för brukarinflytandet är komplex och materialet ger begränsade möjligheter att uttala sig om vad i denna process som kan härledas som effekter av PPS. Utvärderingen visar att det under tiden som projektet genomfört skapats *ökade förutsättningar* för brukarinflytande på Gräshagen. Variationen är dock stor i vilken grad som brukarna känner till och utnyttjar dessa förutsättningar. Analysen har visat på både problemområden och möjligheter för ökat brukarinflytande på det aktuella hemtjänstområdet.

Det finns idag information som beskriver på vilka sätt som brukarna på Gräshagen kan utöva inflytande över sina insatser. En del brukare har tagit till sig denna information, andra inte. Varför många av brukarna har bristande kännedom om projektet kan utvärderingen inte säkert fastställa. Utvärderingen visar dock på tendenser som kan ge viss vägledning. I brukarintervjuerna synliggjordes flera anledningar som kan kopplas till brukarnas begränsade utnyttjande av de förutsättningar som PPS skapat.

Ett rimligt antagande utifrån intervjumaterialet är att många brukare helt enkelt är nöjda med den hemtjänst de får och vill fortsätta ha det som de alltid haft det och att detta i sin tur bidragit till begränsat intresse av PPS. En annan anledning är att somliga brukare har så pass få insatser att projektet inte upplevs som relevant. Har man exempelvis endast hjälp med tvätt var tredje vecka eller dusch en gång per vecka, upplevs kanske inte projektet inte som särskilt angeläget, eftersom man inte har så många insatser att byta med. Ytterligare en anledning till att brukarna inte nyttjat projektet grundas i bristande kännedom, vilket jag kommer att gå djupare in på nedan.

Brukarnas bristande kännedom om PPS var ett framträdande tema i analysen. De teman som var särskilt framträdande i det empiriska materialet kategoriserades som antingen möjligheter eller problemområden och presenteras nedan.

## Problemområden

Analysen av problemområden visade på både skillnader och likheter mellan brukarnas och personalens upplevelser av problemområden. Följande tre teman identifierades som särskilt framträdande och återfanns i både brukarnas och personalens berättelser.

### Problemområden

- Brukarnas bristande kännedom om PPS
- Brukarnas beroende
- Oklara ”regler”

### *Brukarnas bristande kännedom om PPS*

I utvärderingen framkommer tydligt att brukarna, med ett fåtal undantag, har brister i sin kännedom om hur de kan utöva inflytande över sina beviljade insatser. Om den enskilde brukaren skall kunna utnyttja de ökade möjligheter till inflytande som projektet medför, krävs att han eller hon är medveten om vilka möjligheter som faktiskt finns. Brukarna behöver information för att kunna göra val och dra nytta av de nya möjligheter som ett projekt innebär (Dahlberg and Vedung, 2001). Vi vet dock att brukarna faktiskt *har informerats* vid ett flertal tillfällen. Jag har i rapporten valt att benämna detta problemområde som bristande *kännedom*, snarare än att tala om brist på information. Samtliga brukare har blivit informerade av sin kontaktman och av ledning, biståndshandläggare och enhetschefen vid minst två tillfällen under projekttiden. Vid de två tillfällen som enhetschefen och biståndshandläggaren besökte brukaren i hemmet lämnades både skriftlig och muntlig information om PPS. Dessutom har kontaktpersonen kontinuerligt givit information om projektet i samband med insatserna. Trots detta uppgav flera av de brukare som intervjuades att de *inte* kände till PPS och att de inte visste vad projektet gick ut på. Andra brukare hade kännedom om vissa av projektets delar, men kände samtidigt inte till hur man kunde påverka sin städinsats.

En tänkbar förklaring till detta kan dock vara att personalen redan innan projektet hade ett flexibelt arbetssätt och ibland gjorde lite ”extra” det vill säga utförde hjälp som låg utanför det beviljade biståndsbeslutet. Detta kan ha gjort att en del brukare inte upplever någon större skillnad, utan tycker att det mesta är som förr.

Så gott som alla brukare kände till *någon* del i PPS, men ingen kände till alla dess delar och möjligheter. Ett genomgående drag i intervjuerna var dock att samtliga brukare var medvetna om vad de *inte* kunde få hjälp med från hemtjänsten, som till exempel fönstertvätt.

Utifrån utvärderingens resultat kan det konstateras att brukarna saknar viss kännedom om PPS. Frågan om hur man informerar äldre hjälpbehövande personer bör dock problematiseras. Ett exempel på detta är det faktum att samtliga brukare *faktiskt har fått information* om PPS vid upprepade tillfällen. Frågan som då kan ställas är om



informationen givits på ett felaktigt sätt och hur detta i så fall kunde göras bättre. En annan, om än mer kontroversiell fråga, är huruvida det är möjligt att ge information om ett projekt till äldre skröpliga personer på ett sådant sätt att samtliga tar informationen till sig. Flera av brukarna påpekade själva att även om de inte kände till projektet, hade de kanske blivit informerade, men glömt bort det. En brukare beskrev situationen så här:

Hon [kontaktmannen, författarens anm] har informerat mig och när det är nåt nytt har hon kommit och tala om det och allting, men om jag sen kommer ihåg det, det är ju en annan sak haha.(Brukare)

Även om PPS syftar till att öka brukarnas möjligheter till inflytande, så finns det anledning att problematisera denna fråga. Utvärderingen visar på bristande kännedom bland brukarna och även om denna kännedom efterfrågas av vissa, tycks många brukare inte efterfråga vare sig mer information eller mer inflytande, utan snarare vara nöjda med en situation där personalen gör som de är vana vid:

Jag litar på dem så jag säger det att de får mer fria händer och göra som de är vana med, jag tycker de gör det smidigt. Jag har ju aldrig varit van att städa själv heller.(Brukare)

Det empiriska materialet visar på stora individuella skillnader mellan olika brukare, där vissa efterfrågar mer information och andra vill ha det som det är och är glada om de slipper fler ”lappar”. Diskussionen om brukarnas bristande kännedom tillsammans med de individuella skillnaderna visar inte enbart på svårigheten med att nå ut med information, men även på frågan om hur man skall hantera de som inte efterfrågar informationen.

### *Brukarnas beroende*

Ett annat problemområde som synliggjordes i analysen var brukarnas beroendeställning. Brukarna av hemtjänst är inte att betrakta som vilken annan kund eller brukare som helst. Det råder ingen tvekan om att den enskilda hjälptagaren befinner sig i en beroendesituation. Detta blir speciellt tydligt ju mer och intimare hjälp som den enskilde är i behov av (Wikström, 2005).

Utvärderingens empiriska material visar att många brukare upplever det som positivt att hemtjänstpersonalen själva ser vad som behöver göras. Samtliga brukare beskrev personalen som kompetent och ett centralt tema var personalens kunskap om den enskilde brukarens individuella behov. Det kunde vara sådant som att personalen känner till var dammtrasorna finns hemma hos brukaren eller att de skämtar lite när de känner att brukaren är på gott humör. Utvärderingens resultat ger upphov till frågor om det finns andra saker som brukare inom äldreomsorgen uppskattar högre än att få ha inflytande? Intervjuresultaten tyder på att en del brukare inte alls upplever inflytande över hemtjänstinsatserna som något viktigt. Forskning om åldrande visar att människan går igenom olika stadier i livet där det som är viktigt under vissa perioder inte alls upplevs som angeläget under andra.

Ingen av brukarna talade explicit om sin beroendesituation i intervjuerna. Däremot beskrev en del brukare att de inte ville ”tjata” eller ”kommendera” hemtjänstpersonalen. En förutsättning för att brukarna skall kunna utöva inflytande

över sina insatser är att de kommunicerar med personalen. Om brukarna själva uppfattar detta som att "tjata" finns risken att de istället tiger, vilket gör det svårt att uppfylla intentionerna med PPS. Andra brukare hade en nästan överdriven förståelse för personalens stressade situation, vilket fick till följd att de inte gärna bad om något extra. Brukarna beskrev att personalen hade "fullt upp", och att man fick vara nöjd eftersom personalen hade många att gå till. Brukarnas beskrivning tyder på att det finns underliggande hinder för PPS både i personalens organisation, men också hos brukarna själva. Även om utvärderingen visar att PPS skapat ökade *förutsättningar* till inflytande så är det viktigt att understryka att känslan av beroende kan skapa hinder för att utnyttja dessa förutsättningar till fullo.

I beskrivningen av brukarna är det viktigt att vara medveten om att detta inte är någon homogen grupp. De äldsta brukarna vid Gräshagens hemtjänstområde föddes i början av 1900-talet, under en tidsperiod då fattigvård och tacksamhetsattityder var gällande. Andra brukare kanske jämför dagens hemtjänst med hemtjänstens "storhetstid" för några decennier sedan då relativt friska brukare kunde få betydligt mer omfattande insatser än en del skröpliga brukare får idag. Brukarnas varierande åldrar och livserfarenheter påverkar naturligtvis de egna förväntningarna de har på hemtjänsten. Oavsett ålder och tidigare erfarenheter har dock brukarna det gemensamt att de är i ett beroendeförhållande gentemot personalen.

### *Oklara regler*

Upplevelser av oklara regler var ett problemområde som framträdde i analysen av såväl brukar- som personalintervjuerna <sup>6</sup>.

I personalgruppen var det främst byten som aldrig byttes tillbaka som upplevdes som en oklarhet. Även om det inte beskrevs som ett stort problem, så framträdde det tydligt i materialet att det ingen riktigt visste hur man skulle hantera situationen om en brukare bytte bort en insats och sedan inte bytte tillbaka denna. Om detta hände vid enstaka tillfällen så upplevdes det inte som något problem. Personalen beskrev dock att det var oklart hur de skulle hantera situationen då en brukare satte byten i system, det vill säga att någon vid upprepade gånger bytte bort en beviljad insats, till exempel sin promenad, mot att få "extra" städning. Ytterligare en oklarhet handlade om hur man skulle hantera dementa brukare. I dagsläget har personalen löst situationen genom att göra som de brukar och gå på fingertoppskänsla och personkännedom. Detta kan innebära att om det är vackert väder så kanske man städar lite mindre vid det tillfället och istället frågar den dementa brukaren om han eller hon vill gå på promenad.

Ytterligare en oklarhet utifrån personalperspektivet är situationen för vikarier. Flera i personalgruppen påtalade att vikarierna inte var så insatta i hur man jobbar med projektet. Även om vikarierna har varit med på möten om PPS, så tar det tid att arbeta med ett nytt förhållningssätt. I hemtjänstlokalen finns en pärm med information om

---

<sup>6</sup> Oklarheten var stor bland personalen, men framför allt bland brukarna, när det gällde hur valet av kontaktman skulle gå till. Eftersom vissa undantag för valet av kontaktman gjordes i projektet under våren 2008 så kommer diskussionen inte att gå djupare in på detta.

PPS, men utvärderingen tyder på att det ännu saknas en tydlig struktur för hur vikarier skall bli insatta i projektet.

Brukarperspektivet visar att även brukarna upplevde viss oklarhet i PPS. Intressant i detta sammanhang var dock att samtliga brukare var väl medvetna om vad de *inte* kunde få hjälp med: fönsterputsning. Även om reglerna för vad man inte kan få hjälp med uppfattades som klara och tydliga, visar utvärderingen att många brukare var oklara över vad de faktiskt kunde få hjälp med. Ett antal brukare beskrev saker de gärna skulle vilja få hjälp med, men som de inte frågat hemtjänsten om. Dessa önskemål rörde ofta städinsatsen. Även om PPS innebär att brukarna har rätt att utöva inflytande över sin städinsats berättade de att de inte bitt om vissa saker som de egentligen ville ha hjälp med. Det kunde till exempel vara att få städat på balkongen, städa bakom spisen, tvätta mattor eller att damma taklampan.

Utvärderingen visar på tendenser att varken personalen eller brukarna riktigt sett det ”nya” med PPS. Här har alltså projektets delar inte riktigt varit tydliga och övertygande. En faktor som också framstår som viktig i sammanhanget är att personalen redan innan PPS till viss del anpassat hjälpen efter brukarnas behov. Då det tidigare arbetssättet till viss del liknade arbetssättet med PPS finns det en risk att brukare och personal upplever oklarheter i vad det egentligen är som är nytt. När personalen säger att ”så här har vi alltid gjort”, kan det vara tecken på att personalen redan tidigare har frångått vad som föreskrivs i biståndsbesluten och därmed givit brukaren situationsanpassad hjälp. Men det kan även handla om att man inte insett vad ökat brukarinflytande i projektet innebär och att det därmed finns en oklarhet vad man skall sträva emot.

## Möjligheter

I analysen av teman som kategoriserats som möjligheter var följande fyra teman särskilt framträdande:

### Möjligheter

- Samspelet mellan brukare och personal
- Positivt klimat i personalgruppen
- Personalens tillgänglighet
- Ledningens engagemang

### *Samspelet mellan brukare och personal*

Ett genomgående tema i analysen var samspelet mellan brukare och personal. Brukarna och personalen berättade hur de pratade med varandra och ofta talade de även om andra saker än själva hemtjänstinsatserna. Det kunde vara prat om familj och husdjur eller bara vardagligt småprat. Det är i samspelet med personalen som

brukarna kan utöva inflytande över sin hjälp och ett fungerande samspel är således en förutsättning för delaktighet. Den dagliga hjälpen sker i möte mellan brukare och personal och det är här det kan avgöras om brukaren upplever sig ha inflytande eller ej.

Under projektets gång har personalen på Gräshagens hemtjänst personalen givits tillfälle att diskutera och reflektera över frågorna om hur man konkret kan utveckla ett ökat brukarinflytande och samspel med brukarna. Utvärderingen visar att personalgruppen upplever diskussionerna med kollegorna som viktiga för att kunna realisera projektets intentioner. På liknande sätt beskriver brukarna att det vardagliga småpratet med hemtjänsten är viktigt. Flera av brukarna upplever att de har en nära relation till personalen och då i synnerhet till kontaktmannen. Kommentarer från brukarna, som att ”*Vi kan prata om allting*” visar på att det ofta finns ett fungerande samspel mellan brukare och personal. Detta samspel är i sin tur en förutsättning för att skapa förutsättningar för ökat brukarinflytande, det vill säga nå upp till det övergripande målet med PPS.

Mycket tyder dock på att det redan innan PPS funnits ett väl fungerande samspel mellan brukare och personal. Även om personalen berättade att de redan innan projektet anpassade hjälpen efter brukarnas önskemål, kan det finnas vissa vinster med PPS ur brukarnas synvinkel. Tidigare fanns det större utrymme för godtycke från personalens sida. En brukare som får hjälp med något extra, trots att han eller hon vet att personalen egentligen ”inte får” kan känna tacksamhetsskuld till personalen. Med PPS får alla brukare samma information om möjligheter till inflytande och informeras om att personalen får lov att göra avsteg från ”det gamla vanliga”. Personalen å sin sida, motiveras till att behandla alla brukare lika och ge alla samma möjligheter till att påverka sina insatser. Intervjuerna visar på tendenser att PPS lett till en ökad medvetenhet om samspelet mellan personal och brukare, framför allt genom att personalen i större utsträckningen än förut frågar hur brukarna vill ha det.

En förutsättning för att kunna hantera den beroendesituation som tidigare diskuterats är att det finns en fungerande relation mellan den som ger hjälp och den som mottar hjälpen. Från brukarnas perspektiv betonas vikten av att personalen vet ”hur man vill ha det” och många är nästan överväldigande nöjda med personalen. Även om brukarna alltid kommer att stå i en beroendesituation gentemot personalen kan ett väl fungerande samspel bidra till en viss maktförskjutning. Analysen tyder på att genom ett fungerande samspel kan makten förskjutas till *mötet* mellan personalen och brukaren. Ett exempel på detta är när personalen kommer med en idé och frågar brukaren om han eller hon har lust att göra i ordning balkongen på sin städtdid. Brukaren kanske vill fundera på detta och någon vecka senare så kommer man överens om att hoppa över dammsugning och istället städa balkongen och sätta fram balkongmöbler. Utvärderingen visade på flera liknande exempel där makten förskjutits till mötet mellan brukare och personal.

### *Positivt klimat i personalgruppen*

I både för- och efterintervjuerna beskriver personalen klimatet i gruppen som positivt. De berättade att kollegorna ställde upp för varandra och att konflikter reddes ut på ett tidigt stadium. Stämningen beskrevs som god och samtliga upplevde arbetet som

meningsfullt. Ett positivt arbetsklimat är en viktig faktor i genomförandet av förändringar. Personalen hade inte bara en positiv syn på sitt arbete utan också på projektet som sådant. I personalgruppen fanns en tilltro till projektet och dess intentioner. Intervjuerna visar att många upplevde det som självklart att arbeta för ett ökat brukarinflytande, inte minst därför att de själva skulle vilja ha större inflytande om de var hjälpbehövande. Trots att arbetet med PPS har ställt krav på personalen och inneburit ett förändrat förhållningssätt upplevdes projektet överlag som något positivt. Det nya arbetssättet sågs inte som en börda, utan många såg det snarare som en utmaning.

Utvärderingen visar att projektet engagerat personalen, men i varierande utsträckning. En del upplever att PPS bidragit till en större variation arbetet och större arbetsglädje. Andra upplever inte att projektet förändrat så mycket, men tycker ändå det är kul att prova något nytt.

Inställning till projektet har naturligtvis stor betydelse för att genomföra ett lyckat projekt. I tidigare utvärderingar av PPS i fyra andra kommuner visade det sig att de två kommuner där inställningen från personalen var positiv fanns även många goda resultat, jämfört med de två kommuner där personalen var mer tveksamt inställd. Personalen och ledningen på Gräshagen anmälde själva att de var intresserade av att prova på projektet, vilket kan tänkas vara en bidragande faktor till personalens positiva attityder till projektet ett år efter dess införande. Det är tänkbart att personalens attityder även påverkat brukarna i viss mån. I intervjuerna svarade samtliga brukare och personalen att de ville att projektet skulle fortsätta, även efter projekttidens slut.

### *Personalens tillgänglighet*

Tillgängligheten var ett tema som återkom i flera intervjuer. Även om en del inte kände till telefonsvararen i hemtjänstlokalen, så fanns det ett antal olika sätt som brukarna kontaktade personalen på. Någon berättade att hon ringt direkt till personalen i bilen när de körde ut mat för att fråga hur länge hon behövde vänta på middagen. En annan berättade att hans anhöriga kontaktat personalen när han skulle resa bort. Ytterligare någon berättade att hon brukar ha sällskap med hemtjänstpersonalen till affären när de gör inköp till en annan brukare i närheten. Många av brukarna hade dessutom trygghetslarm så att de kunde larma personalen i mer akuta situationer.

Utvärderingens begränsade empiriska material kan inte ge ett enkelt svar på om brukarnas inflytande ökat. Däremot visar materialet att brukartelefonen lett till en *ökade förutsättningar* för tillgänglighet. Utvärderingen visar dock att det krävs ett fortsatt arbete med att informera brukarna för att förbättra tillgängligheten ytterligare.

### *Ledningens engagemang*

Ledningens engagemang är ursprungligen förutsättningen för att PPS överhuvudtaget startades upp på Gräshagen. Enhetschefen tillfrågade arbetsgruppen om de ville prova på ett nytt projekt och fick deras samtycke till detta. PPS har inneburit flera

förändringar i form av nya krav på hemtjänstens personal. Personalen skall genomföra brukarsamtal, dokumentera byten, lyssna av telefonsvararen och vara lyhörd för brukarens önsknings. För att genomföra förändringar i organisationen krävs inte bara personalens, utan även ledningens engagemang.

De olika delarna i PPS kan betraktas som ett system, där de olika delarna samspelar med varandra. Ledningens uppgift är att se till att systemet fungerar och att förändringsarbetet går i rätt riktning. I detta förändringsarbete kan ledningens engagemang ses som en förutsättning för att personalens arbetssätt skall ha möjlighet att förändras. I fallet med PPS har enhetschefen motiverat personalen att göra avsteg från ”regler”. För att personalen skall kunna ändra ett invariant arbetssätt är stödet från ledningen av stor vikt.

Konkreta exempel på ledningens engagemang i PPS på Gräshagen är hembesöken hos brukarna. Enhetschefen och biståndshandläggaren har gjort hembesök hos samtliga hemtjänstbrukare på Gräshagen både under våren 2007 och under våren 2008. Enhetschefen har också initierat personalutbildning i etik och bemötande och studiebesök för personalgruppen i Norrtälje kommun och Falu kommun för att utbyta erfarenheter om PPS med hemtjänstgruppen där.

Biståndshandläggarens roll i PPS kan ses ut två perspektiv. Å ena sidan är biståndshandläggarens roll helt utanför PPS, eftersom projektet fokuserar på insatsernas utförande. Å andra sidan är biståndshandläggarens beslut helt avgörande för vilka insatser brukaren har att utöva inflytande över. Formellt är det alltid biståndshandläggaren som utreder och beslutar vilka insatser brukarna skall få från hemtjänsten. PPS blir först relevant när brukaren i samspel med personalen skall påverka *hur* och *när* dessa insatser konkret skall utföras.

Biståndshandläggaren upplevde inte att brukarna ansökt om ökade insatser utan beskrev att situationen var ungefär som förut. Även om arbetsuppgifterna var de samma upplevde biståndshandläggaren att PPS gjort vissa intryck. Biståndshandläggaren beskrev hur mötena med brukarna under hembesöken givit upphov till ökade insikter om både brukarnas och hemtjänstpersonalens situation. Framför allt lyfte biståndshandläggaren fram hur arbetet med PPS och besöken hos brukarna gjort att det ”*blivit mer konkret hur viktigt det är hur personalen bemöter brukarna*”.

Enhetschefens och biståndshandläggarens hembesök diskuterades i samband med stormötena 2007 och 2008. Personalen uttryckte att hembesöken var värdefulla även för dem, då det inneburit att chefen och biståndshandläggaren fått inblick i deras vardag och också fått träffa brukarna som de annars mest ser namnen på.

Hur genomförandet av PPS hade sett ut utan ledningens engagemang vet vi inte. Inställning till projektet har naturligtvis stor betydelse för dess genomförande. I tidigare utvärderingar av PPS i fyra andra kommuner visade det sig att de två kommuner där inställningen från personalen var positiv fanns även många goda resultat, jämfört med de två kommuner där personalen var mer tveksamt inställd. Ledningens fortsatta engagemang för PPS är en viktig förutsättning i arbetet för ökat brukarinflytande inom det aktuella hemtjänstområdet.

## Slutsatser

I utvärderingens slutsats finns det skäl att återvända till målet med PPS som det formulerades i projektplanen: ”Att genom PPS ge förutsättningar för ökat brukarinflytande”. På frågan om projektet uppfyllt detta mål så är utvärderingens svar ”ja”. Förutsättningarna för inflytande har ökat, men vi vet fortfarande inte om PPS lett till en ökning av brukarnas faktiska utövande av inflytande.

Brukarnas och personalens upplevelser av PPS skiljer sig på flera punkter, även om det också finns likheter. Samspelet mellan brukare och personal upplevs som välfungerande ur både ett personal- och ett brukarperspektiv. Det är dock omöjligt att säga om detta är en effekt av PPS, då samspelet fungerade väl även innan projektet. Det samma gäller för klimatet i personalgruppen. Såväl innan som under projektet fungerade gruppen väl och analysen tyder på situationen är i stort sett oförändrad. Personalen upplever sitt arbete som meningsfullt, de trivs överlag med sina arbetskamrater och upplever att de får stöd av varandra. Även om PPS inte tycks ha lett till några större förändringar i personalgruppen, så har personalen uppskattat att projektet lett till att de fått göra lite nya saker. Utvärderingen visar också tendenser att PPS bidragit till att personalen i större utsträckning diskuterar med varandra och reflekterar över sitt förhållningssätt gentemot brukarna.

Analysen utifrån ett brukarperspektiv tyder på att de flesta inte upplevt några större förändringar, utan tyckte hemtjänsten var bra både förr och nu. Detta innebär emellertid inte att brukarna inte nyttjat de möjligheter som skapats inom projektets ram. Dokumentationen visar att brukarna både har bytt insatser och påverkat innehållet i sina beviljade insatser. En del brukare har dock inte utnyttjat dessa möjligheter överhuvudtaget, utan fortsatt som förr. I viss mån har brukarna också utnyttjat hemtjänstgruppens telefonsvarare som installerades i samband med projektet.

Utvärderingen visar sammantaget på flera svårigheter med att få brukarinflytande att fungera i praktiken. Trots att det idag finns möjligheter till brukarinflytande så har många brukare bristande kunskap om detta. Brukarna är gamla och hjälpbehövande och i en beroendesituation gentemot hemtjänstpersonalen. Utvärderingen visar också att både brukare och personal upplever en del av projektets ”regler” som oklara.

Utvärderingen har även visat att det under projektets gång öppnats upp för möjligheter för brukarinflytande i det aktuella hemtjänstområdet. Det finns ett väl fungerande samspel mellan brukare och personal, där man kommunicerar med varandra i hög utsträckning. Med tanke på brukarnas beroendesituation är detta samspel en grundläggande förutsättning för att brukarna skall utöva inflytande över sina insatser.

Trots att det inte funnits några egentliga begränsningar i vad personalen skall hjälpa till med, har det inte framkommit några önskemål som varit svåra att uppfylla, vilket det fanns en rädsla för i början av projektet. Året med PPS på Gräshagen visar att risken är liten att brukarna kommer med orimliga önskemål. Erfarenheterna visar också att även påverkan av ganska begränsade ändringar av en insats kan ha stort värde för den enskilde. Det kan vara att en brukare som känner sig för trött får möjlighet att sitta i soffan och spela spel istället för att duscha (vilket många äldre uppfattar som en viss ansträngning), eller att en brukare får hjälp att rensa

garderoberna istället för att dammsuga om man tycker att det är viktigare vid något tillfälle. Om fler av Gräshagens brukare får kännedom om möjligheten med PPS, behöver detta således inte innebära en ökad arbetsbörda för personalen. Avslutningsvis har utvärderingen visat att även sådant som kan ses som ganska begränsad påverkan av en insats kan ha stort värde för den enskilde brukaren.

### **Utvärderingen visade på följande tendenser:**

- På Gräshagens hemtjänst finns idag *förutsättningar* för visst brukarinflytande.
- Brukarna har mycket olika förutsättningar och har också varierande intresse av att utöva inflytande över sina insatser.
- Brukarna har överlag bristande kunskap om PPS och om vilka förutsättningar för inflytande som finns.
- Brukarna upplever överlag att personalen är flexibla och att de kan påverka sin hemtjänst.
- Brukarna upplevde inga negativa konsekvenser av PPS.
- Brukarna upplevde sin kontaktman som viktig, men det var stora oklarheter om hur valet av kontaktman gått till.
- För en del i personalgruppen har PPS har inneburit en ökad variation i arbetet.
- Utvärderingen kan inte visa på att personalen upplevt några tydliga positiva effekter av PPS. Å andra sidan finns heller inget som tyder på att PPS lett till några negativa effekter för personalens arbetssituation.
- Det finns tendenser att PPS lett till personalen arbetar utifrån ett gemensamt förhållningsätt gentemot brukarna.
- Personalen upplever det som ”legitimt” att en beviljad insats kan utföras på olika sätt, dvs att brukaren påverkar hur insatsen skall utföras.
- Trots att information givits vid upprepade tillfällen har många brukare bristande kännedom om projektet. Utvärderingen visar på att det finns stora svårigheter med nå ut med information till denna målgrupp.
- Brukare, personal och ledning är positiva till en fortsättning av PPS.



## Referenser

- Aronsson, G., Astvik, W., Freed Solfeldt, W. och Svensson, L. (1995) *Kvalitet genom inflytande: om förändring och utveckling i hemtjänsten*, Arbetslivsinstitutet, Solna.
- Bryman, A. (2001) *Samhällsvetenskapliga metoder*, Liber Ekonomi., Malmö.
- Dahlberg, M. och Vedung, E. (2001) *Demokrati och brukarutvärdering*, Studentlitteratur, Lund.
- Drugge, C. (2003) *Omsorgsinriktat lärande En studie om lärande i hemtjänsten.*, Luleå tekniska universitet, Luleå
- Eriksen, E. och Weigård, J. (1993) Fra statsborger til kunde: kan relasjonen mellom innbyggerna og det offentlige formuleres på grunnlag av nye roller?, *Norsk statsvitenskapelig tidsskrift*, **9**, 111-131.
- Holme, I. och Solvang, K. (1997) *Forskningsmetodik - Om kvalitative og kvantitative metoder*, Studentlitteratur, Lund.
- Jönköpings kommun. Sn 2007:8-733 (2007) *Projektplan för Projekt Personlig Service*. Jönköpings kommun.
- Jönköpings kommun (2008) *Brukarenkät inom äldreomsorgen*.
- Jönköpings kommun (2007) *Brukarenkät inom äldreomsorgen*.
- Karlsson, O. (1999) *Utvärdering - mer än metod*, Svenska kommunförbundet, Stockholm.
- Kommunförbundet, S. (2001) *Vägval i kommunal äldrepolitik: underlag för politiska prioriteringar*, Svenska Kommunförbundet, Stockholm.
- Lundahl, C. och Öquist, O. (2002) *Idén om helhet - Utvärdering på systemteoretisk grund*, Studentlitteratur, Lund.
- Löfström, C. (2007) *Utvärdering av Askimsmodellen. Framtidens hemtjänst? Om valfrihet, inflytande, förenklad biståndsbedömning och nya yrkesroller*, FoU i Väst, Göteborg.
- Möller, T. (1996) *Brukare och klienter i välfärdsstaten: om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg*, Publica, Stockholm.
- Rydberg, G. (2008) Framtidens äldre vill påverka sin egen hemtjänst, *Forum FoU i Väst*, 4-5.
- Samuelsson, G. och Brink, S. (1997) Quality attributes of home help services in Sweden and Canada - a consumer view *International Journal of Social Welfare*, **6**, 82-90.
- Socialstyrelsen (2003) *Vård och omsorg om äldre- Lägesrapport 2003*, Socialstyrelsen, Stockholm.
- Socialstyrelsen (2008) *Brukarinflytande inom äldreomsorgen*, Stockholm, pp. 54.
- Vedung, E. (1998) *Utvärdering i politik och förvaltning* Studentlitteratur, Lund.
- Weiss, C. (1998) *Evaluation: methods for studying programs and policies*, Prentice Hall, Upper Saddle River, N.J.
- Wikström, E. (2004) *Brukarinflytande i hemtjänsten. En utvärdering av Projekt Personlig Service i fyra kommuner.*, FoU-rapport 2004:1, Växjö.
- Wikström, E. (2005) *Inflytandets paradoxer: möjligheter och hinder för självbestämmande och inflytande i hemtjänsten*, Institutionen för samhällsvetenskap, Växjö universitet, Växjö.
- Willumsen, W. (2000) *Slutrapport Hemtjänstprojektet. Ett projekt om brukarinflytande.*, BOSSE Råd, Stöd och Kunskapscenter, Stockholm.

### Rollen som utvärderare

Som utvärderare har jag observerat och följt projektet på Gräshagen från starten våren 2007 och under året som följt. Jag har därmed blivit påverkad av projektet och sannolikt också i någon mån påverkat projektets genomförande.

Uppdraget från kommunfullmäktige i Jönköping har givetvis varit styrande för utvärderingens utformning, men även brukare, personalen och ledningen har i viss mån påverkat utvärderingens utformning och innehåll.

Som utvärderare bör man generellt sett värna om allmänintresset (Lundahl and Öquist, 2002). Fakta och värden kan alltså inte separeras och de demokratiska aspekterna i utvärdering innebar att flera berörda intressen inkluderades i utvärderingen av PPS. Det finns dock alltid en risk att svagare gruppers intressen inte tillgodoses. Under utvärderingsprocessen har jag värnat om att *både* brukarnas och personalens röster blir hörda. Intervjuerna med brukarna var ofta mycket personliga och ofta kom den som intervjuades in på sidospår som handlade mycket personliga upplevelser. Jag har lyssnat på beskrivningar av ensamhet, om sjukdomar, död, lycka och tacksamhet. Det vore naivt att tro att man som utvärderare kan vara helt värdeneutral, men genom att reflektera över min egen förförståelse av åldrande, beroende och hemtjänsten har jag strävat efter att förhålla mig så neutral som möjligt under utvärderingsprocessen.

Reflektionen under utvärderingsprocessen har inneburit att jag inte tagit något som självklart utan att jag försökt ha ett ifrågasättande förhållningssätt. Denna inställning har varit central under mina intervjuer och i samband med möten med personalen då jag diskuterat mina resultat och analys.

### Projekt personlig service, PPS; Uppstart och Genomförande

- Kommunfullmäktige ger Socialnämnden i uppdrag att i ett avgränsat geografiskt område påbörja ett arbete i linje med Falu kommuns Projekt personlig service.
- Gräshagens hemtjänstgrupp meddelar att de är intresserade av att bedriva arbetet med PPS. Beslut fattas att projektet skall bedrivas inom detta geografiska område. Projektledare är enhetschef för hemtjänstgruppen.
- Innan PPS startar får personalgruppen delta i en endagskonferens där de får utbildning i makt, etik och bemötande.

En heldag anordnas i mars 2007 med utbildning i bemötande, makt och etik med Allan Comstedt, Psykolog och Psykoterapeut, medlem av Landstingets etiska råd. Personalgruppen får göra olika gruppövningar för att stärka och klargöra samarbetets förutsättningar. Eftermiddagen ägnas till att arbeta i olika grupper med fallbeskrivningar. Syftet är att tydliggöra nuläget vad det gäller synsätt och förhållningssätt samt se möjligheter utifrån samma fallbeskrivningar inom PPS. Projektledare och Enhetschef Emma Carlsson är ledande i detta och medverkar gör Arbetsmiljöingenjör Roland Börjesson.

- En broschyr arbetas fram av projektgruppen med information om Projekt personlig service, PPS. Den lämnas ut till samtliga brukare som omfattas av PPS. De som endast har matkorg eller Lss- insatser ingår inte projektet.
- En telefonsvarare installeras i grupplokalen för att öka tillgängligheten.
- Projektet startas upp genom att biståndshandläggare och enhetschef gör ett första hembesök hos samtliga hemtjänstbrukare på Gräshagen (28 personer). Brukarna får muntlig och skriftlig information om PPS och informeras om att val av kontaktman.
- Från och med projektets start och under hela projekttiden dokumenterar personalen de byten som brukarna gör. Dokumentation sker i formulär som finns i hemtjänstlokalen.
- Personalgruppen gör ett studiebesök i Norrtälje kommun och Falu kommun för att utbyta erfarenheter om PPS med hemtjänstgruppen där.

Norrtälje har avslutat sitt arbete med PPS och Falun arbetar enligt PPS i samtliga hemtjänstgrupper. Ett tillfälle för personalgruppen till erfarenhetsutbyte och kunskapsutbyte efter några månaders erfarenhet av PPS. Syftet var att ta lärdom från andra, kunskapsutbyte och få inspiration till att vidareutveckla PPS i Gräshagens hemtjänst. En resa som även bidrog till en

stolthet för det material och förhållningssätt som är framtaget från mars månad inom PPS i Jönköping.

- Äldreomsorgsmässa med Posterutställning i september 2007. Projektgruppen presenterar en framtagen och utarbetad posterutställning och nytryckta broschyrer om PPS i Gräshagens hemtjänst. Här knyts kontakter med andra kollegor och professioner inom och utanför Jönköpings kommun.
- Ett första Stormöte med personalgruppen, referensgruppen och projektgruppen i november 2007. Utvärderingens föremätning utifrån personalperspektivet diskuteras. Gruppdiskussioner där deltagarna på stormötet får diskutera bemötande och förhållningssätt.
- Biståndshandläggare, enhetschef och vald kontaktman gör ett andra hembesök hos samtliga brukare inom Gräshagens hemtjänst (25 personer). Brukarna får ytterligare muntlig och skriftlig information om PPS. Samtal förs om hur brukarna kan och har nyttjat projektets innehåll.
- En omsorgs- och omvårdnadspärm utformas som erbjuds till samtliga brukare. Projektgruppen arbetar även fram ett strukturerat månadsschema till brukarna. Det ska lämnas ut en vecka innan påbörjad ny månad. Det ska vara som ett underlag för att byta ordning mellan sina insatser och för att kunna veta när hemtjänsten kommer under kommande månad.
- Uppföljningsmöte hålls en halvdag i maj 2008 med personalgruppen och projektgruppen. Gruppdiskussioner där personalen tillsammans resonerar om erfarenheter och uppföljning av PPS. Fokus i gruppdiskussionerna är nuläget inom projektet med förslag på förbättringar.
- Ett andra Stormöte äger rum i juni 2008 med personalgruppen, referensgruppen och projektgruppen. Preliminära resultat från brukar- och personalintervjuer presenteras och deltagarna kommenterar dessa. Gruppdiskussioner där deltagarna på stormötet får bland annat diskutera projektets framtida utveckling.
- Brukarenkät sänds ut till samtliga brukare som medverkar i projektet PPS. Enkäten sänds ut innan projektets uppstart, i början av projektet och i slutet av projektiden.
- Material som har utformats av projektgruppen har övrig personalgrupp, referensgrupp och styrgrupp fått lämna synpunkter om.
- Fortlöpande diskussioner och dialog förs mellan personalgrupp, enhetschef och biståndshandläggare. Aktuella frågor tas upp för att tillsammans finna möjliga vägar att hantera olika önskemål om utförande av hemtjänstinsatser kopplat till beviljade insatser. Fokus är att finna möjligheter, men även alternativt vara en länk till andra utförare.

- Projektgruppen har under projektiden spridit information till olika aktörer inom och utanför kommunen om projektets innehåll och utveckling.

Emma Carlsson

Enhetschef & Projektledare Projekt personlig service- PPS

## **Författarpresentation**

Tove Persson är sedan 2004 doktorand i samhällsvetenskaplig gerontologi vid [Institutet för gerontologi](#) vid Hälsohögskolan i Jönköping. Avhandlingsarbetet handlar om äldres påverkansmöjligheter och vilka hinder som finns kopplat till detta. Toves har en Politics magisterexamen inriktad på statsvetenskap och intresset för äldrefrågor grundades under de sex år då Tove arbetat halvtid som vårdbiträde på äldreboenden.

Tove undervisar sedan några år i utvärdering vid Hälsohögskolan och har genom Luppen kunskapscentrum fått i uppdrag att utvärdera Projekt personlig service vid Gräshagens hemtjänst.



ISSN: 1650-5948

Luppen kunskapscentrum Jönköpings län, Box 1026, 551 11 Jönköping  
Tfn 036-10 13 32, fax 036-10 13 30, e-post: [info@luppen.nu](mailto:info@luppen.nu)

[www.luppen.nu](http://www.luppen.nu)