



HÄLSÖHÖGSKOLAN
HÖGSKOLAN I JÖNKÖPING

**Självbestämmande och inflytande vid
behovsbedömning inom äldreomsorgen:
En vinjettstudie**

Patricia Andersson

Sara Gillisson

EXAMENSARBETE 2015

Socialt arbete

Detta examensarbete är utfört vid Hälsohögskolan i Jönköping inom socialt arbete.
Arbetet är ett led i Socionomexamen Filosofie kandidatexamen.
Författarna svarar själva för framförda åsikter, slutsatser och resultat.

Handledare: Ulrika Börjesson
Omfattning: 15 hp (grundnivå)

Hälsohögskolan i Jönköping
Avdelningen för beteendevetenskap och socialt arbete
Box1026, SE-551 11 JÖNKÖPING

Abstract

Degree in Social Work, the School of Health Sciences.

Bachelor thesis, VT 2015

Background and problem: Self-determination is a basic principle in the Social Services Act and should permeate all social work. The Social Services Act makes no difference between healthy or unhealthy people, which can create dilemmas for care managers at the needs assessment.

Purpose and Issues: The study aims to achieve an understanding of how care managers work with self-determination and influence in needs assessment.

The study's questions are as follows:

- How do care managers look at the self-determination of elderly when there is a lack of insight in their own needs?
- How do care managers handle the influence of relatives?

Method: The study is influenced by a mix of qualitative and quantitative methods and consists of a vignette answered by 24 care managers, all working on the basis of the Social Services Act all focused on the elderly care. The collected empirical material from care managers were processed through thematic analysis.

Results and Conclusions: The result shows that all care managers believe that the elderly have self-determination despite the lack of insight in their own needs. The care managers statements show that the moral aspect of doing good for the elderly outweighs their self-determination. The result shows that relatives have a great influence and play an important role in needs assessment.

Keywords: Relatives, Needs assessment, Self-determination, Elder

Sammanfattning

Examensarbete i socialt arbete, vid Hälsohögskolan i Jönköping.

Kandidatuppsats, VT 2015

Bakgrund och problem: Självbestämmanderätt är en grundprincip i socialtjänstlagen och ska genomsyra allt socialt arbete. Socialtjänstlagen gör ingen skillnad på friska eller sjuka människor, vilket kan skapa dilemman för biståndshandläggare vid behovsbedömning.

Syfte och frågeställningar: Studiens syfte är att uppnå en förståelse kring hur biståndshandläggare arbetar med självbestämmanderätt och inflytande vid behovsbedömning.

Studiens frågeställningar är följande:

- Hur ser biståndshandläggare på äldres självbestämmanderätt när det finns en bristande insikt i de egna behoven?
- Hur hanterar biståndshandläggare anhörigas inflytande?

Metod: Studien är influerad av en kvalitativ och kvantitativ metodblandning och består av en vinjett besvarad av 24 biståndshandläggare, samtliga arbetande utifrån socialtjänstlagen inriktat mot äldreomsorg. Det insamlade empirimaterialet från biståndshandläggarna har bearbetats genom en tematisk analys.

Resultat och slutsatser: Resultatet visar att biståndshandläggare menar att den äldre har självbestämmanderätt trots bristande insikt i sina egna behov. Biståndshandläggarnas utsagor visar att den moraliska aspekten att göra gott för den äldre väger tyngre än dennes självbestämmanderätt. Resultatet visar att anhöriga har ett stort inflytande och spelar en viktig roll vid behovsbedömning.

Nyckelord: Anhöriga, Behovsbedömning, Självbestämmande, Äldre

Innehållsförteckning

1	INLEDNING.....	1
1.1	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	2
2	BAKGRUND	2
2.1	SOCIALTJÄNSTLAGEN.....	2
2.2	TIDIGARE FORSKNING	3
	<i>Situationer av dilemmakarakter</i>	3
	<i>Inget rätt sätt att handla</i>	4
	<i>Moraliska aspekter</i>	5
2.3	TEORETISK FÖRANKRING	6
	<i>Strukturell makt</i>	6
	<i>Intentionell makt</i>	6
3	METOD	7
3.1	VINJETTSTUDIE.....	7
3.2	VETENSKAPSTEORETISKT FÖRHÅLLNINGSSÄTT.....	8
3.3	ANALYSMETOD	8
3.4	URVAL	8
3.5	TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	9
3.6	KVALITETSKRITERIER	9
3.7	ETISKA ÖVERVÄGANDEN	10
4	RESULTAT OCH ANALYS.....	10
4.1	SJÄLVBESTÄMMANDE	11
	<i>Äldres självbestämmande</i>	11
	<i>Kommunens yttersta ansvar</i>	12
4.2	ANHÖRIGA VID BEHOVSBEDÖMNING	13
	<i>Anhörigas inflytande</i>	13
	<i>Dilemman</i>	14
4.3	LIRKA, LOCKA OCH ÖVERTALA	15
4.4	INSATSER I HEMMET	16
5	SLUTSATS OCH DISKUSSION.....	17
5.1	SLUTSATS	18
5.2	RESULTAT- OCH ANALYSDISKUSSION.....	19
5.3	METODDISKUSSION.....	21
6	REFERENSER	22
7	BILAGOR.....	24
	BILAGA 1: INFORMATIONSBREV	24
	BILAGA 2: VINJETT.....	25

1 Inledning

Biståndshandläggare som arbetar inriktat mot äldre har ett ansvar att ta emot, utreda, bedöma samt besluta kring inkomna ansökningar om hjälp. Deras beslut grundar sig i socialtjänstlagen som är en målinriktad ramlagstiftning där detaljregleringar undviks i möjligaste mån och tolkningsutrymme ges till de kommuner och domstolar som tillämpar lagstiftningen. Socialtjänstlagen bygger på frivillighet och innefattar den enskildes självbestämmanderätt som en grundprincip (Regeringen, 2005).

Självbestämmande är inte lika självklart för äldre med bristande insikt i sin situation, sina behov och/eller som inte kan uttrycka sin vilja. I dessa situationer ställs biståndshandläggare inför etiska dilemman att förhålla sig till, såsom äldres självbestämmande och kommunens yttersta ansvar om den enskilde riskerar att fara illa (Dunér & Nordström, 2005). Detta är ett etiskt dilemma utan en tydlig gräns för när socialtjänsten ska ingripa och hur långt självbestämmandet ska sträcka sig (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). Biståndshandläggare arbetar med dilemmat äldres självbestämmanderätt och kommunens yttersta ansvar, där ansvaret är att skydda den enskilde från att fara illa utan att inskränka på dennes självbestämmanderätt. Det kan ses som en levande konflikt mellan värdena att ta ansvar för varandra och samtidigt respektera den enskildes självbestämmanderätt. Biståndshandläggare med en objektsyn på människan agerar ansvarstagande och kan riskera att begå övergrepp på den enskildes självbestämmande. Biståndshandläggare med en subjektsyn låter den enskilde ta ansvar för sig själv och riskerar att begå en underlåtenhetssynd (Eliasson, 1992). Biståndshandläggare behöver finna en balansgång för att inte riskera att varken begå ett övergrepp på självbestämmandet eller en underlåtenhetssynd som riskerar att den äldre far illa (Dunér & Nordström, 2003).

En uppfattning utifrån våra egna erfarenheter, inom myndighetsutövning inriktat mot äldre, är att biståndshandläggare dagligen möter situationer av dilemmakaraktär. Biståndshandläggare uppfattas hålla kontakt med anhöriga i de fall där den äldre brister i sin insikt. Det kan finnas intressemotsättningar i den äldre och anhörigas syn på den äldres hjälpbehov, vilket skapar dilemma för biståndshandläggare vid behovsbedömning (Dunér & Nordström, 2005). Vid situationer av dilemmakaraktär finns det inget givet sätt hur biståndshandläggare ska handla. Detta har väckt ett intresse hos oss att uppnå en förståelse kring hur de bedömer ett ärende som innefattar dessa problem.

1.1 Syfte och frågeställningar

Studiens syfte är att uppnå en förståelse kring hur biståndshandläggare arbetar med självbestämmanderätt och inflytande vid behovsbedömning.

Studiens frågeställningar är följande:

- Hur ser biståndshandläggare på äldres självbestämmanderätt när det finns en bristande insikt i de egna behoven?
- Hur hanterar biståndshandläggare anhörigas inflytande?

2 Bakgrund

I denna bakgrund presenteras avsnitt som socialtjänstlagen, tidigare forskning och teoretisk förankring.

2.1 Socialtjänstlagen

Äldreomsorgen utgör en del av socialtjänstlagen som innefattar olika värderingar och målsättningar. Dessa värderingar och målsättningar formuleras först och blir sedan lagstadga för att utgöra det som kallas för verksamhetens ideologiska överbyggnad. Den ideologiska överbyggnaden får legitimitet och anses rättmätig om den ger uttryck för samhällets olika normer och värderingar (Dunér & Nordström, 2003).

Målsättningen med socialtjänstlagen definieras i Portalparagrafen som återfinns i 1 kap. 1 §.

Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor, aktiva deltagande i samhällslivet. Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

Varje kommun svarar för socialtjänsten inom sitt område, och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Detta innebär ingen inskränkning i det ansvar som vilar på andra huvudmän.

(2 kap. 1 § 1 st. Socialtjänstlagen).

Hermerén (2000) hävdar att etiska problem främst aktualiseras vid valsituationer där olika intressen och rättigheter ska tillfredsställas. I dessa situationer kan det vara svårt att avgöra vad som är rätt eller fel och därmed finns etiska principer som ska underlätta detta val. Dessa principer är följande:

- *Principen om lika människovärde* betonar vikten av att alla människor har samma rättigheter oberoende av ras och religion och att dessa rättigheter ska respekteras.
- *Självbestämmandeprincipen* innebär att människor bör bestämma över sitt eget liv. Självbestämmandet ska beaktas i varje situation om den inte överskrider gränser för andras självbestämmanderätt. Principen förutsätter att den enskilde har förmågan att utöva självbestämmande.
- *Godhetsprincipen* eller maximeringsprincipen handlar om att maximera godhet, vilket innebär att individen bör göra gott mot andra, genom att förebygga skada för andra människor.
- *Skadepincipen* eller minimeringsprincipen innebär att samhället har en skyldighet att minimera människors lidande.
- *Rättvisepincipen* innebär att liknande ärenden bör behandlas och bedömas lika, vilket ligger till grund för kravet på den enskildes rättsäkerhet.

De etiska principerna vill den enskilde gott och vill förhindra skada, vilket kan komma i strid med den enskildes rätt till självbestämmande (Hermerén, 2000).

2.2 Tidigare forskning

I kommande avsnitt presenteras tre teman som framkommit under studiens granskning av tidigare forskning; situationer av dilemmakaraktär, inget rätt sätt att handla och moraliska aspekter. Avsnittet tar upp olika dilemman som biståndshandläggare kan möta vid bedömning, samt att dilemman inte har en given lösning utan där biståndshandläggarens moraliska resonemang kan bli avgörande.

Situationer av dilemmakaraktär

Äkta dilemma är på individnivå och handlar om den äldres självbestämmande och vårt ansvar för andra. Det kallas ett äkta dilemma för att det råder en motsättning mellan biståndshandläggarens ansvar och den äldres självbestämmande. Äkta dilemman går inte att lösa utan är ett levande dilemma där biståndshandläggare fortlöpande måste hantera situationen (Dunér & Nordström, 2003).

Skendilemma är ett dilemma på gruppnivå där det finns en konflikt mellan den äldres och anhörigas syn avseende vilken hjälp den äldre bör ta emot. Skendilemman kan till skillnad från äkta dilemman lösas, dock är dem inte oproblematiska och biståndshandläggaren måste fortfarande hantera situationen och försöka bidra till en överenskommelse mellan parterna. Biståndshandläggare hamnar ofta i situationer där olika viljor ställs mot varandra, dock är det främst den äldres åsikter som ska följas. I dessa fall behöver konflikten balanseras för att alla

parter ska bli nöjda med beslutet (Dunér & Nordström, 2003). Biståndshandläggare kan uppleva hanteringen av denna konflikt som sin allra svåraste arbetsuppgift (Blomberg, 2004).

Lindelöf och Rönnbäck (2004) menar att biståndshandläggare upplever en svårighet att identifiera äldres behov när det finns en bristande insikt. Till följd etableras en kontakt med anhöriga för att kunna hjälpa den äldre till insatser. I Janlövs (2006) studie menar biståndshandläggare att gränssättning kring anhörigas inflytande ses som ett dilemma. Biståndshandläggare tar hänsyn och lyssnar in anhöriga för att kunna göra en korrekt bedömning, detta visar Blomberg (2004) i sin studie. Anhöriga ses som det viktigaste nätverket att förhålla sig till i en handläggningsprocess. Det största skälet till att anhöriga är delaktiga i processen är att biståndshandläggaren vill få deras bild av den äldres situation. Andersson (2004) menar att anhöriga ses vara en mer jämlik person som vid behovsbedömning, bedöms kunna argumentera bättre än en ålderdomssvag person. Enligt Dunér (2007) kan en handläggningsprocess beskrivas som en förhandling om resultatet, där maktaspekten hos aktörerna är avgörande ingredienser. Makt kan ses som positiv i syftet att hjälpa klienter (Skau, 2007).

Blombergs studie (2004) visar att biståndshandläggare anser det lika betydelsefullt att tillmötesgå den äldre som anhöriga. Waerness (2007) beskriver det som en människas mottaglighet för andra människors känslor och problem. Vikten av att etablera en god kontakt med anhöriga är för att få en stöttning i sina beslut. Liknande resonemang förs av Janlöv (2006) som menar att biståndshandläggares bemötande är avgörande för om anhöriga ska känna sig delaktiga i handläggningsprocessen.

Inget rätt sätt att handla

Dunér och Nordström (2003) synliggör olika dilemman i biståndshandläggares yrkesutövning och menar att det inte finns någon given lösning vid ett dilemma. Det finns inget rätt eller fel, det vill säga att det inte heller finns något självklart sätt att handla i dessa situationer (Henriksen & Vetlesen, 2001). Det finns inga självklara handlingsmönster i etiska situationer där det står mellan handlingar som att följa regelverket för yrkesutövning eller välja en handling som gör gott för den äldre. I alla mellanmänskliga möten finns en etisk dimension och särskilt i de möten där det finns ett beroendeförhållande som i omsorgsrelationer. Biståndshandläggare innehar ett relativt stort handlingsutrymme och ska förhålla sig kritiskt till regler och principer. Varje möte är unikt och därmed måste biståndshandläggare se till omständigheterna vid varje enskilt ärende. Regler kan inte skrivas utifrån olika omständigheter i enskilda fall utan där är det biståndshandläggarens moraliska klokhet, dennes förmåga att kunna föra ett välgrundat resonemang som är avgörande (Silfverberg, 1996).

Moraliska aspekter

I mellanmännsliga relationer finns det enligt Gilligan (1985) två aspekter av moral, rättvisemoral kontra omsorgsmoral. Dunér och Nordström (2003) menar att dessa av Gilligan myntade begrepp kan användas för att förstå hur dilemman uppstår i biståndshandläggares myndighetsutövning. Rättvisemoral och omsorgsmoral står för olika sätt att uppfatta världen och är därmed inte alltid förenliga med varandra.

Rättvisemoralen framhåller att alla har lika värde och samma rättigheter och därmed ska behandlas lika efter allmänna principer. Det finns principer som står emot varandra i en situation av dilemmakarakter. Vet biståndshandläggaren om vilka principerna är, kan de rangordnas och härleda till ett mer korrekt handlande i en situation. Rättvisemoralen är med andra ord ett rationellt sätt att betrakta världen på, där samhället består av en hierarki av lagar, regler och värden och där människor är fria, oberoende och utbytbara (Dunér & Nordström, 2003).

Omsorgsmoral betonar däremot att människan är unik och ska bevaras i centrum. Dunér och Nordström (2003) menar att när det gäller omsorgsmoral, går det inte att säga vad som är moraliskt riktigt genom generella principer utan det beror på sammanhanget. Genom detta synsätt består världen av nätverk och relationer mellan unika människor som inte är utbytbara. Michaeli (1999) understryker att rättvisemoralen har en tendens att få en överordnad position i förhållande till omsorgsmoralen. Dunér och Nordström (2003) har i sin studie observerat att juridiken har en överordnad position i förhållande till omsorgen, då biståndshandläggare i studien önskade mer kunskap om juridiska lagar och förordningar att förhålla sig till. De visade däremot vaga önskningsom att utveckla omsorgsarbetets innehåll.

Eliasson (1992) menar att det finns en aspekt av moraliskt ansvar som handlar om den enskildes självbestämmande och vårt ansvar för varandra. Det finns en helhetssyn på människan som innebär att vi är beroende av varandra och samtidigt aktivt självbestämmande subjekt. Det finns ett dilemma och en levande konflikt mellan värdena att vi har ansvar för varandra och samtidigt ska respektera den enskildes bestämmanderätt. Vid en objektsyn på människan där biståndshandläggare agerar ansvarstagande, riskerar de att begå ett övergrepp på individens självbestämmande. Vid en subjektsyn där biståndshandläggare låter den enskilde ta ansvar för sig själv riskerar de att begå en underlåtenhetssynd. Dunér och Nordström (2003) menar att biståndshandläggare i dessa situationer måste finna en balansgång för att inte riskera att varken begå övergrepp på den äldres självbestämmande eller en underlåtenhetssynd där den enskilde riskerar att fara illa. Skyddsåtgärder i form av insatser kan behövas för att skydda och underlätta för den enskilde när denne utgör en fara för sig själv (Socialstyrelsen, 2015).

2.3 Teoretisk förankring

Kommande avsnitt introducerar Etzionis (1970) tankar kring kontrollmakt i organisationer. Teorin grundar sig i det Etzioni beskriver som den materiella och symboliska kontrollmakten. Forskare har senare arbetat om dessa begrepp till strukturell och intentionell makt hos biståndshandläggare, med samma kvarstående innebörd.

Etzioni (1970) beskriver tjänster och varor som materiella medel, vilka i kontrollsyfte betecknas som medel genom kontroll av materiella behov. Att försöka övertyga människor ses som en symbolisk makt där organisationen vill ha kontroll. Teorin om kontrollmakt har grundläggande principer som lätt kan tillämpas, oavsett vilka organisationer som vill studeras.

Strukturell makt

Utifrån ovanstående resonemang talar Johansson (1992) om biståndshandläggares strukturella makt som innefattar formella befogenheter, vilka tilldelats genom deras befattning som myndighetsutövare. Formella befogenheter är lagar som biståndshandläggare fattar sina beslut på, samt befogenheter som de tilldelats genom delegering från politiker. Beslutsfattandet delegeras till biståndshandläggare som blir ansvariga för att medborgarna får den hjälp som de behöver och har rätt till enligt lag. Biståndshandläggare har en makt genom sin kunskap om lagar, kommunala riktlinjer och policy, utbud av insatser och deras personliga erfarenheter om hur omsorg bedrivs. Vidare menar Johansson att biståndshandläggare har strukturell makt genom att fördela organisationens materiella och personella resurser rättvist till alla som har ett hjälpbehov.

Intentionell makt

Johansson (1992) menar att biståndshandläggare utövar intentionell makt genom att de har kontroll över relationen och situationen. Möjlighet finns då att påverka äldre och anhöriga i verksamhetens önskvärda riktning. Sällning av information kan påverka den äldre till att avstå eller ta emot hjälp denne egentligen inte vill ha. Genom råd till den äldre och anhöriga försöker biståndshandläggare matcha behoven med organisationens resurser och utbud. Biståndshandläggare försöker övertala att ta emot insatser och därmed utövar de makt genom ”prat”. Den enskilde kan aldrig tvingas ta emot oönskad hjälp, däremot kan det användas symboler och språkhandlingar i försök att påverka i en önskvärd riktning. Dunér och Nordström (2005) menar att biståndshandläggare tar till yrkesspecifika strategier såsom att försöka lirka för att anpassa den äldre till organisationens utbud.

3 Metod

I denna metoddel presenteras val av studie och vetenskapsteoretiskt förhållningssätt, analysmetod, urval, studiens tillvägagångssätt, kvalitetskriterier och etiska övervägande.

3.1 Vinjettstudie

För att uppnå studiens syfte utformades en vinjett med tre tillhörande frågor (se bilaga 2), där respondenterna är biståndshandläggare inom äldreomsorgen. Genom en vinjettstudie kan likheter och skillnader ses gällande biståndshandläggares värderingar och om de åtgärder som deras värderingar resulterar i, när de bedömer ett och samma ärende. Jergeby (1999) belyser att en vinjettstudie är särskilt användbar inom socialt arbete för att studera biståndshandläggares bedömningar och ställningstaganden. Vid valet av vinjettstudien har hänsyn tagits till Jergebys fyra grundkriterier:

1. Den ska vara lätt att följa och förstå.
 2. Den ska vara logisk.
 3. Den ska vara trovärdig.
 4. Den ska inte vara så komplex att respondenten tappar tråden.
- (Jergeby, 1999, s.26).

Ovanstående kriterier uppfylls i vinjetten då den består av ett kort ärende som gör den lätt att följa och förstå. Vinjetten har för oss utformats på ett logiskt sätt med en röd tråd och ärendet kan ses som trovärdigt, efter godkännande av handledare med erfarenhet inom äldreomsorgen.

Vinjetten utformades utifrån våra egna erfarenheter av ett liknande fall från verksamhetsförlagd utbildning inom äldreomsorgen. Ärendet handlar om "Ingvar 85 år" som har Alzheimers och bristande insikt i sina egna behov, samt beskriver hur sjukdomen påverkar hans dagliga liv. Idén bakom vår vinjett var att framhäva dilemmat kring den äldres självbestämmanderätt och kommunens yttersta ansvar. Vinjetten utformades för att skapa en förståelse kring hur biståndshandläggarna ser på den äldres självbestämmanderätt, samt hur de hanterar anhörigas inflytande vid en behovsbedömning. Vinjetten är även utformad med en intressemotsättning mellan parterna för att få en förståelse kring hur biståndshandläggarna tänker kring detta dilemma.

Vid en vinjettstudie kan enbart respondenternas utsagor utgöra sanningen, då det saknas kunskap om hur biståndshandläggarna skulle agerat i en verklig situation. Detta är inte specifikt för vinjettstudier utan gäller även vid en intervju.

3.2 Vetenskapsteoretiskt förhållningssätt

Studien har influerats av en metodblandning förespråkad av Miles (1990) som beskriver vinjettstudier med ett medelvägsepistemologiskt synsätt. Studien är en kvantitativ och kvalitativ metodblandning, mer lutande åt det hermeneutiska synsättet som handlar om att tolka och förstå. Vinjetten har frågor med öppna svarsalternativ som ger respondenten utrymme till egna tankar som tillhör den kvalitativa metoden. Vinjetten är influerad av en kvantitativ metod då den har strukturerade frågor och där kontakten med biståndshandläggarna skedde genom mail, vilket också uteslöt möjligheten att ställa följdfrågor.

Enligt Bryman (2011) kan det vara av vikt att belysa vilken vetenskapsfilosofisk position studien vägleds av, därmed diskuteras studiens position och ses som den hermeneutiska. Det hermeneutiska synsättet anser att förförståelsen för studiens ämne har betydelse för hur empirisk data tolkas och förstås. I denna studie har tidigare erfarenheter och förförståelse varit avgörande för valet av ämne. Denna studie har influerats av tolkning utifrån den hermeneutiska cirkeln, vilken Larsson (2005) beskriver som en växelvis tolkning mellan delteman och teman. Ur det empiriska materialet hittades framträdande teman och utifrån dessa teman har helheten av materialet tolkats.

Studien kan sägas ha arbetats fram som en växelverkan mellan deduktiv och induktiv ansats. Det fanns ingen bestämd teori med från början och den framkom inte heller i efterhand, utan teorin valdes under tiden som respondenternas svar inkom.

3.3 Analysmetod

För att analysera kvalitativ data används främst sökandet efter olika teman, vilket har inspirerat denna studie till en tematisk analysmetod. Tematisk analys skiljer sig från andra analysmetoder eftersom det inte finns någon tydlig bakgrund eller beskrivning hur denna analys ska genomföras (Bryman, 2011). Det finns inga tydliga kriterier och därmed är en tänkbar faktor som kan styra detta, hur ofta ord och fraser som står för ett tema uppträder. Ju oftare de förekommer ju större är sannolikheten att teman verkligen identifierats (Bryman & Burgess, 1994). Genom noggrann läsning och bearbetning av insamlat empirimaterial, samt letande av repetitioner av ord, kan studien försäkra att relevanta teman har identifierats. Vid analysen har hänsyn tagits till Ryan och Bernards (2003) rekommendationer om att hitta upprepningar för att identifiera teman.

3.4 Urval

Olika län valdes ut för att täcka en större bredd och olika kommuner för att se om det fanns kommunala riktlinjer som kunde skilja sig åt vid en bedömning. Tre län valdes medvetet ut; Skåne, Jönköping och Västra Götalands län. Kommunerna valdes därefter utifrån vilka enhetschefer som var kontaktbara per telefon. Det var ett strategiskt urval att kontakta enhetschefer inom äldreomsorgen för att nå ut till de biståndshandläggare som har kunskap att besvara vinjetten. Dock saknas vetskap om hur enhetscheferna i sin tur delgav vinjetten till

sina biståndshandläggare, vilket bidragit till att urvalsgruppen inte kunnat styras fullt ut. Till följd av saknad vetskap om delgivning kan studien inte beräkna bortfall.

3.5 Tillvägagångssätt

En vinjett utformades utifrån egna erfarenheter från verksamhetsförlagd utbildning inom myndighetsutövning i äldreomsorgen. Vinjetten visades för handledaren som med sin erfarenhet inom äldreomsorgen ansåg vinjetten som verklighetstrogen och godkände den för utskick. Tolv enhetschefer blev uppringda, informerades om studien och tackade ja till att vidarebefordra informationsbrev och vinjett genom mail till biståndshandläggarna som arbetar inriktat mot äldre.

Det önskades inkomma svar på angiven mailadress en vecka efter utskick till enhetscheferna. Sista dagen kontaktades enhetscheferna för att ge en påminnelse till sina biståndshandläggare om sista inlämningsdatum. Genom påminnelse inkom flera svar sista dagen och även i början av veckan därpå. Sammanlagt inkom 24 svar; 10 från Skåne, 6 från Jönköping och 8 svar från Västra Götalands län. I en kommun reflekterade respondenterna gemensamt över vinjetten på grund av tidsbrist.

Det empiriska materialet samlades i ett dokument där ord och uttryck av liknande karaktär sorterades under tema. Hittade teman analyserades igen och därefter framkom fyra teman som extra tydliga och betydelsefulla för studiens syfte. Två av fyra teman innefattar även delteman som alla utgör grunden i resultat- och analysdelen.

För att finna relevant forskning till studien har databasen LIBRIS använts, där sökorden var; Dilemma äldreomsorg*, Needs assessment*, Biståndsbedömning*, Äldreomsorg*. Ett annat hjälpverktyg för att finna tidigare forskning har varit att använda söktjänsten Google Scholar. Genom detta tillvägagångssätt hittades avhandlingar, socialvetenskapliga tidskrifter, rapporter och böcker som var användbara i studien. Det har funnits ett källkritiskt synsätt där källorna är väl granskade innan användning.

3.6 Kvalitetskriterier

I kvalitativa studier används tillförlitlighet som består av fyra delkriterier; trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjligheten att styrka och konfirmera (Bryman, 2011).

Trovärdighet är hur acceptabel studien ses vara i andra människors ögon. Bryman (2011) menar att trovärdighet är hur väl studiens tolkningar och resultat överensstämmer med det respondenterna har sagt. Tiden för denna studie har varit relativt kort, vilket bidragit till att resultat- och analysdelen inte hunnit rapporteras till respondenterna för deras bedömning av trovärdighet. Dock har deras svar inkommit skriftligt och ingen transkribering har gjorts, vilket styrker studiens trovärdighet i att citaten är korrekt skrivna.

Överförbarhet är hur överförbar en studies resultat är till en annan miljö (Bryman, 2011). I studien visar resultatet att det finns fler likheter än skillnader i respondenternas svar, vilket kan möjliggöra att vissa delar av resultatet kan vara representativt för flera biståndshandläggare inom äldreomsorgen.

Pålitlighet motsvarar reliabilitet och innebär i vilken utsträckning studien kan upprepas (Bryman, 2011). En grundförutsättning i en vinjettmetod är att standardisera vinjetten som därmed anses få god reliabilitet, det vill säga en god tillförlitlighet (Jergeby, 1999). Vinjetten i studien anses ha god reliabilitet med motivering att samtliga respondenter har fått tilldelat sig samma ärende och information.

Att styrka och konfirmera innebär att utifrån förståelsen om att det inte går vara helt objektiv i samhällsforskning, försöka säkerställa att agerandet i studien har skett i god tro. Det innebär att inte medvetet låta personliga värderingar påverka studiens resultat (Bryman, 2011). Vi hade en förförståelse om ämnet och för att inte låta personliga värderingar påverka studien, har det varit ännu viktigare att tydligt hänvisa till tidigare forskning.

3.7 Etiska överväganden

Studiens informationsbrev tar hänsyn till de fyra etiska överväganden som Olsson och Sörensen (2011) nämner;

- *Informationskravet* som innebär att informera om studiens syfte, vilket har gjorts i utskicket. Kontaktuppgifter har även lämnats till biståndshandläggarna för att lättare kunna ta kontakt med oss för eventuellt mer information.
- *Samtyckeskravet* som innebär att studien bygger på frivillighet och att biståndshandläggarna när som helst kan avbryta sin medverkan, vilket visar på att hänsyn tagits till deras integritet och självbestämmande.
- *Konfidentialitetskravet* som innebär att både kommunerna och biståndshandläggarnas uppgifter kommer att hållas skyddade för obehöriga.
- *Nyttjandekravet* som innebär att insamlat material endast ska användas till ändamålet. Biståndshandläggarna har informerats om att en C-uppsats ska skrivas.

4 Resultat och Analys

I denna del redovisas fyra framträdande teman utifrån svaren i vinjetten: *självbestämmande, anhöriga vid behovsbedömning, lirka, locka och övertala* och *insatser i hemmet*.

Materialet är inhämtat från 24 respondenter som samtliga är biståndshandläggare inom äldreomsorgen och arbetar utifrån socialtjänstlagen. Respondenterna kommer i resultat- och analysdelen benämnas med nummer 1-24 och deras svar redovisas med hjälp av belysande citat. De mest talande citaten är utvalda och därmed kommer inte alla 24 respondenternas svar redovisas.

4.1 Självbestämmande

Temat självbestämmande innehåller två delteman; *äldres självbestämmande* och *kommunens yttersta ansvar*. Första deltemat handlar om biståndshandläggarnas syn på den äldres självbestämmanderätt trots bristande insikt i sin situation och sina egna behov. Andra deltemat handlar om kommunens yttersta ansvar för att skydda den enskilde från att riskera att fara illa.

Äldres självbestämmande

Biståndshandläggarna som medverkade i studien har utifrån sina utsagor en relativt överensstämmande syn på äldres självbestämmande, där majoriteten av respondenterna menade att självbestämmande ska finnas trots bristande insikt. Detta kan kopplas till rådande portalparagraf i socialtjänstlagen där det står att verksamheten ska byggas på människors självbestämmanderätt. Denna lag förutsätter att den enskilde vet sitt eget bästa och kan handla gott för sin egen del. Det finns ingen specifik lagstiftning för äldre med bristande behovsinsikt, vilket bidrar till att de innefattas i socialtjänstlagen. I dessa fall gäller samma självbestämmanderätt för både friska och sjuka människor. Nedanstående citat styrker att Ingvar har självbestämmande trots att han är sjuk:

”Det är Ingvar själv som bestämmer hur han vill ha det trots sjukdom och avsaknad av insikt!” (Respondent 13)

Respondenternas syn på äldres självbestämmande kan kopplas till deras kunskap om socialtjänstlagen, som de arbetar utifrån. Johansson (1992) menar att biståndshandläggare har en strukturell makt genom sin sakkunnighet om lagstiftningen, kommunala riktlinjer och annan policy. Biståndshandläggarna vet oftast mer om den enskildes rättigheter än vad denne själv gör. De respondenter som framhåller självbestämmandet kan, enligt Dunér och Nordström (2003) betrakta världen på ett rationellt sätt där samhället består av en hierarki av lagar, regler och värden. I dessa fall ser biståndshandläggarna på människor som fria individer att bestämma själva.

Biståndshandläggare med kunskapen om den äldres självbestämmanderätt kan ändå uppleva detta som ett stort dilemma, särskilt när den äldre har en bristande insikt. Nedanstående respondent belyser det såhär:

”Dessa ärenden är alltid lika svåra för det är ett stort dilemma när personerna inte har insikt själva. Den äldre har fortfarande självbestämmande som ingen kan ta ifrån, där är lagen tydlig.” (Respondent 22)

Det upplevda dilemmat kan kopplas till det som Dunér och Nordström (2003) benämner det äkta dilemmat, vilket handlar om den äldres självbestämmande och det ansvar som finns för andra. Äldres självbestämmande kan leda till risken att fara illa och det ska förhindras genom det gemensamma ansvaret.

”Det är viktigt att beakta den enskildes självbestämmanderätt och det är viktigt att bemöta alla med respekt. Viktigt försöka skapa förtroende. Samtidigt är det orealistiskt att tro att en person med en långt framskriden demenssjukdom kan ta ansvar för sin situation.”(Respondent 23)

Ovanstående citat kan kopplas till den moraliska aspekt där Eliasson (1992) belyser den enskildes självbestämmande och ansvaret för andra. Människan ses som aktivt självbestämmande subjekt samtidigt som människor är beroende av varandra. Det är ett levande dilemma mellan värdena att få bestämma själv och det gemensamma ansvaret. I ovanstående citat kan det utläsas att lagen om självbestämmanderätt inte alltid kan följas när den enskilde saknar förmåga att ta ansvar för sig själv. Enligt Hermerén (2000) förutsätter självbestämmandepincipen i socialtjänstlagen att den enskilde har förmågan att bestämma över sitt eget liv. Om den enskilde bedöms ha bristande insikt i sin situation och sina behov kan denne ses som ett objekt och därmed åsidosätts självbestämmanderätten (Eliasson, 1992).

Kommunens yttersta ansvar

När den äldre riskerar att utsätta sig själv för fara på grund av bristande insikt, belyser flera av respondenterna kommunens yttersta ansvar för den enskilde. Enligt lagstiftning har kommunen det yttersta ansvaret för att enskilda ska få den hjälp de behöver. Det finns även etiska principer inom socialtjänstlagen som biståndshandläggarna tar hänsyn till i sitt arbete, vilka i detta fall handlar om självbestämmande och skademinimering. Den enskilde ska ha rätten att bestämma själv samtidigt som samhället har en skyldighet att minimera människors skada och lidande (Hermerén, 2000).

”Ingvar har en stor och långtgående självbestämmanderätt vilket vi handläggare försöker att ta hänsyn till i det längsta. Dock har vi ju också som kommun skyldighet att se till så att våra kommuninvånare inte far illa då vi ju har det yttersta ansvaret.” (Respondent 1)

Ovanstående citat kan kopplas till Dunér och Nordströms (2003) äkta dilemma som innebär att självbestämmande står mot ansvaret för andra, vilket Eliasson (1992) benämner övergrepp eller underlåtenhetssynd. Biståndshandläggare som har en objektsyn på människan agerar ansvarstagande, vilket kan leda till att de riskerar att begå övergrepp på den enskildes självbestämmande. Vid en subjektsyn låter biståndshandläggare den enskilde ta ansvar för sig själv och riskerar då att begå en underlåtenhetssynd, som kan innebära att den enskilde riskerar att fara illa.

”Om kommunen inte alls reagerar och bara går på personens självbestämmande kan ju människor fara illa. Men det gäller att ha fingertoppskänsla och gå varsamt fram.”(Respondent 15)

Ovanstående citat belyser biståndshandläggares "fingertoppskänsla" i dilemman gällande den enskildes självbestämmande och kommunens ansvar. Detta kan kopplas till den balansgång som Dunér och Nordström (2003) talar om där biståndshandläggare i dessa situationer behöver finna en väg, där de varken riskerar att begå övergrepp eller en underlåtenhetssynd. Det är en komplex situation biståndshandläggare befinner sig i, med olika värden som står emot varandra. De har enligt Johansson (1992) en strukturell makt och ett ansvar att tillgodose samhällets medborgare med den hjälp och stöd som behövs.

I situationer av dilemmakaraktär finns det inget givet sätt att handla och därmed krävs det mycket av biståndshandläggaren. De har ett relativt stort handlingsutrymme och ska förhålla sig kritiskt till lagstiftningen eftersom varje ärende är unikt. Alla människor är olika och alla ärenden har olika förutsättningar, vilket gör att lagstiftning inte kan täcka in alla etiska principer. Nedanstående respondent beskriver det såhär:

"Viktigt som biståndshandläggare att ha ett bra omdöme och "känna in vad som blir rätt". Viktigt med kunskap om demenssjukdomar. Vara medveten om att det finns gråzoner och att ibland krockar etik och juridik." (Respondent 23).

4.2 Anhöriga vid behovsbedömning

Detta tema har två delteman; *anhörigas inflytande* och *dilemman*. Det handlar om hur biståndshandläggarna hanterar anhörigas inflytande vid behovsbedömning. De flesta av respondenterna svarar att de skulle lyssnat in anhöriga, men att de inte har någon juridisk rätt att ansöka om insatser för de äldres räkning. Temat belyser även dilemman som rör anhörigas inflytande vid en behovsbedömning.

Anhörigas inflytande

"Anhöriga är en värdefull resurs. Som biståndshandläggare är det viktigt att ha en bra relation till anhöriga" (Respondent 23)

Ovanstående citat belyser anhöriga som en värdefull resurs vid en behovsbedömning. Det talas om en god relation till anhöriga, vilket enligt Janlöv (2006) är en avgörande faktor för att känna sig delaktig i processen. Då anhöriga ses som en stor stöttning i beslut om insatser till den äldre, är det betydelsefullt för biståndshandläggare att etablera en god kontakt. Det upplevs som minst lika viktigt att tillmötesgå anhöriga som äldre, då biståndshandläggare också vill uppnå en uppskattning från anhöriga kring sina beslut (Blomberg, 2004). Flera av respondenterna i studien framhåller vikten av att lyssna in anhörigas åsikter för att kunna göra en bedömning kring den äldres behov, vilket nedanstående citat belyser:

"Vad det gäller Annas inflytande så tar vi naturligtvis hänsyn till vad hon har att föra fram och lyssnar också in detta som en del av vår bedömning" (Respondent 1)

Blomberg (2004) visar i sin studie att biståndshandläggare ser anhöriga som de mest betydelsefulla personerna i den äldres nätverk att förhålla sig till i en handlägningsprocess. Genom att låta anhöriga vara delaktiga i ärendet får biståndshandläggare mer information om den äldres livssituation. Det kan finnas svårigheter att identifiera den äldres behov när denne har bristande insikt i sin situation, därmed blir anhöriga ofta en viktig part som kan framföra sin syn på detta. Att ta hjälp av anhöriga för att klargöra lämpliga insatser kan ses i nedanstående citat:

"När det gäller Annas inflytande så skulle jag lyssna in hennes version för att veta hur man skall gå vidare i ärendet" (Respondent 21)

Att skapa en god kontakt med anhöriga är en viktig del i biståndshandläggarens arbete. De har makten att bestämma hur stort inflytande anhöriga har vid en behovsbedömning. Detta kan kopplas till den intentionella makten kring relationer och situationer (Johansson, 1992). Anhöriga har oftast möjlighet att påverka biståndshandläggaren vid en behovsbedömning. Deras inflytande kan däremot sägas ta stopp då de inte har någon juridisk rätt att ansöka för den äldres räkning.

"Viktigt att förtydliga är att anhöriga inte har någon laglig rätt att fatta beslut åt den enskilde vilket många tror. Här har alltså dottern Anna ingen möjlighet att fatta beslut åt sin pappa även om hon gör det i all välmening."
(Respondent 20)

Dilemman

Biståndshandläggare kan uppleva det som Dunér och Nordström (2003) kallar för skendilemmat, där den äldre och anhöriga har olika syn och åsikter kring den äldres hjälpbehov. Det är ett dilemma när två parter står emot varandra och har olika önskningskring insats. Biståndshandläggare kan uppleva gränsdragningen kring anhörigas inflytande vid en behovsbedömning som ett stort dilemma (Janlöv, 2006). Det kan handla om att underlätta för anhöriga som ofta står för omvårdnaden av den äldre. Det är svårt när den äldre inte vill ta emot någon hjälp och anhöriga behöver avlastning. Båda parternas viljor behöver tillgodoses och en respondent menar att:

"Enligt lag ska vi se till självbestämmanderätt hos den enskilde men vi ska också avlasta anhöriga. Detta är ett svårt dilemma då det blir en balansgång med att respektera båda parter situation" (Respondent 5)

Dunér och Nordström (2003) talar om att olika viljor ska balanseras för att både den äldre och anhöriga ska bli nöjda med beslutet. Blomberg (2004) menar att biståndshandläggare upplever hanteringen av denna konflikt som det svåraste i sina arbetsuppgifter. Nedanstående citat belyser denna svårighet som ett dilemma:

"Detta blir ett etiskt dilemma - den enskildes självbestämmande och anhörigas oro. Jag tycker att man ska visa respekt och lyssna till Ingvars åsikter, men samtidigt måste jag väga in anhörigas ängslan" (Respondent 15)

4.3 Lirka, locka och övertala

Temat lirka, locka och övertala handlar om hur respondenterna får in den äldre på ett boende. Det framkommer utifrån vinjetten att de flesta hade försökt lirka, locka och övertala den enskilde till att ta emot insatser som de upplever att den äldre är i behov av. Det handlar om kommunens yttersta ansvar för att personen inte ska riskera att fara illa. Nedanstående respondent menar att:

"När den enskilde inte kan bestämma själv och inte är omyndigförklarad av läkaren kan vi bara försöka "locka" med kommunens möjligheter till stöd. Vi kan också vara raka och konfrontera personen med vad som händer och på så sätt få tillåtelse att ge mer bistånd." (Respondent 10)

Lirka, locka och övertala görs med all välmening för att den äldre ska få ett bättre och tryggare liv. Skau (2007) menar att makt ofta medför en negativ klang och det är viktigt att se det positiva syftet med makt som hjälpande till klienter. De professionella ska handla utifrån den enskildes bästa och därmed ses makten vara positiv. Lindelöf och Rönnbäck (2004) menar att det är biståndshandläggarnas handlingskonsekvenser som blir de centrala, där deras makt och handlingsfrihet ska stärka den enskildes bästa. Nedanstående citat belyser detta såhär:

"Många gånger så är det ju ett lockande, pockande och trixande med att få dementa personer till ett tryggt boende. Förhoppningen är ju att Ingvars process med att flytta till boendet sker under något så när bra former. Ofta mår ju personen ganska bra när de väl kommit in på boendet. De får bra mat flera gånger per dag samt gemenskap." (Respondent 12)

Detta kan kopplas till den intentionella makt där biståndshandläggare genom symboler och språkhandlingar försöker påverka den enskilde i önskvärd riktning (Johansson, 1992). Dunér och Nordström (2005) finner inom denna kontrollmakt att biståndshandläggare tar till yrkesspecifika strategier såsom att försöka lirka för att anpassa den äldre till organisationens utbud.

"Jag skulle försöka med en korttidsplats först och dricka kaffe, där kan jag se hur han trivs då och så vidare. Att lirka, informera och att pröva bo på ett korttidsboende. Som sagt de äldre brukar visa genom sitt yttrande om de tycker om det eller inte. Om den äldre säger att "jag vill bara hem, jag vill bara ut" har de rätt till det. Lirka fram någonting för ibland lyckas man och ibland kör det rättkäpp i väggen." (Respondent 22)

Dunér och Nordströms (2003) diskussion om omsorgs- och rättvisemoraliska synsätt, kan kopplas till dilemmat där biståndshandläggare har ansvar för den enskilde som står emot dennes självbestämmanderätt. Det handlar om biståndshandläggarnas moraliska aspekter om att göra gott för den enskilde istället för att se till den äldres självbestämmanderätt fullt ut. Nedanstående respondent belyser att det genom handlingar möjligtvis går att få den äldre att ändra sitt beslut:

”Ibland går det att övertala och lirka fram genom att det arrangeras ett besök på ett boende så han får se hur fint där är. Fika lite och få känna in sig. Då kanske det går att få ett ja på en ansökan.” (Respondent 8)

4.4 Insatser i hemmet

Detta tema belyser insatser för att stödja den äldre till att kunna bo kvar i hemmet. Vissa av respondenterna bedömde att det är viktigt att prova flera insatser i hemmet innan flytt. Insatser i hemmet kan möjliggöra kvarboende för den äldre och det belyser nedanstående respondent:

”Utifrån den information som finns kring Ingvars fall anses det fortfarande finns flera insatser som inte är uttömda ännu. Det finns något som kallas för ”kvarboendepincipen” vilket innebär att man så långt det är möjligt ska se till att personen ska kunna bo kvar i sitt eget hem. För att kunna se till att detta är möjligt även för dementa personer som i Ingvars fall finns det insatser som till exempel dagvård, detta innebär att den äldre spenderar sina dagar tillsammans med andra äldre på en samlingsplats där målet är att de äldre ska få regelbundenhet och rutiner i sin vardag som de mår bra av. Detta kan vara till stor nytta och ge goda möjligheter för ett kvarboende.” (Respondent 20)

För att kunna tillgodose äldres behov att kunna bo kvar hemma kan det krävas utökad hemtjänst. Det kan kopplas till Johanssons (1992) teori om strukturell makt där biståndshandläggarna har makten att sätta in personella resurser till den äldres hjälp. Detta grundar sig i Etzioni (1970) som beskriver att verksamheten genom makt delar ut resurser. Nedanstående citat kan kopplas till ett förslag om att sätta in fler personella resurser i form av utökad hemtjänst:

”Ingvar uttrycker att han vill bo kvar i hemmet och har rätt till att göra det. Ingvar kan bo kvar i hemmet med utökad hemtjänst och dörrlarm, samt eventuell bostadsanpassning.” (Respondent 2)

Inom socialt arbete handlar det om att skydda den enskilde och tillgodose dennes behov. Äldre med bristande insikt riskerar att fara illa om de inte vill ta emot hjälpinsatser, därmed talas det om skyddsåtgärder för att skydda eller underlätta för den enskilde. Det kan handla om att följa den enskilde och spåra vart individen befinner sig med hjälp av ett GPS-larm (Socialstyrelsen, 2015). Nedanstående citat belyser denna skyddsåtgärd:

”Då Ingvar är ute och går en del och har svårigheter att hitta hem igen, hade jag övervägt ett GPS-larm vilket innebär att när Ingvar befinner sig utanför ett visst område går larmet till hemtjänsten som kan åka ut och skjutsa tillbaka Ingvar. Det går också att ordna med ett dörrlarm vilket innebär att larmet går om han går utanför bostaden.” (Respondent 9)

Insatser i form av GPS-larm och dörrlarm kan kopplas till Johanssons (1992) strukturella makt som utgår från Etzionis (1970) teori om makt genom kontroll av materiella medel. Det finns med andra ord materiella insatser och utökad hemtjänst som kan tillsättas i hemmet för att möjliggöra kvarboende. När det inte längre räcker med insatser i hemmet för att skydda den enskilde, får biståndshandläggaren försöka motivera den äldre till att ansöka om ett boende. Respondenten nedan belyser det såhär:

”Skulle det senare visa sig att det inte fungerar i hemmet ändå, även med utökad hemtjänst, daglig verksamhet och dörrlarm hade jag gjort ett nytt hembesök för att motivera Ingvar till att ansöka om särskilt boende, eftersom att han kan råka illa ut under sina vandringar.” (Respondent 2)

Att äldre med bristande insikt inte vill ta emot hjälp ansågs enligt flera respondenter som ett vanligt problem inom äldreomsorgen. En respondent menar avslutningsvis att:

”Detta är ju inget ovanligt problem men jag måste säga att det alltid brukar lösa sig. Oftast säger de ja till ett boende när det gått så långt att det inte fungerar längre med punktinsatser i hemmet.” (Respondent 8)

5 Slutsats och diskussion

I denna del presenteras först en kort slutsats, kopplad till studiens syfte och frågeställningar. I andra avsnittet förs en diskussion kring de fyra teman som utgör resultat- och analysdelen. Tredje avsnittet diskuterar styrkor och svagheter gällande studiens metod och tillvägagångssätt samt ger förslag till en ökad kvalitet i studien. Den innefattar även reflektioner om förslag till vidare forskning.

5.1 Slutsats

Studiens syfte var att uppnå en förståelse kring hur biståndshandläggare arbetar med självbestämmanderätt och inflytande vid behovsbedömning.

Studiens frågeställningar var följande:

- Hur ser biståndshandläggare på äldres självbestämmanderätt när det finns en bristande insikt i de egna behoven?
- Hur hanterar biståndshandläggare anhörigas inflytande?

Utifrån resultat- och analysdelen är slutsatsen att biståndshandläggarna ser till den äldres självbestämmanderätt trots bristande insikt, tills de anser att kommunens yttersta ansvar bör ta vid. Kommunens yttersta ansvar innebär att varje enskild får det stöd och den hjälp som de behöver. Detta ansvar har visat sig vara viktigare än att tillgodose den äldres självbestämmanderätt. Socialtjänstlagen är inte anpassad för äldre med bristande insikt, därmed väljer biståndshandläggarna att handla gott och riskerar att begå ett övergrepp när det gäller den äldres självbestämmande. Detta sker genom biståndshandläggarnas så kallade goda makt, där de ser till den äldres bästa och motiverar sitt handlande med att den äldre annars riskerar att fara illa.

Slutsatsen kan dras att biståndshandläggarna hanterar och ser anhöriga som en viktig resurs och tillgång vid en behovsbedömning, när den äldre har bristande insikt i sina behov. Anhöriga kan ha nödvändig information om den äldres behov som biståndshandläggarna behöver lyssna in för att kunna göra en korrekt bedömning. Biståndshandläggarna hanterar anhörigas oro och ängslan kring den äldre genom att se och bekräfta deras känslor. Anhörigas inflytande kan sägas ta stopp vid ansökan om insats, då de inte har någon juridisk rätt att ansöka för den äldres räkning. Hur mycket inflytande de anhöriga ska ha vid en behovsbedömning går inte att utläsa, utan är en svår gränsdragning i biståndshandläggarnas arbete.

Avslutningsvis anser vi att studiens syfte är uppnått då de inkomna svaren från biståndshandläggarna gett oss en ökad förståelse kring hur de arbetar med självbestämmanderätt och inflytande vid en behovsbedömning.

5.2 Resultat- och analysdiskussion

I första temat som handlar om självbestämmande menar respondenterna att den äldre har rätt att bestämma själv trots bristande insikt i sina egna behov. Detta kan bero på att respondenterna hänvisar till socialtjänstlagen där det står att verksamheten ska byggas på den enskildes självbestämmanderätt. Lagen innefattar både friska och sjuka människor, vilket kan innebära problem när den äldre i fråga brister i insikt. Flera av respondenterna menar att det finns en svårighet när den äldres självbestämmande medför risker att utsätta sig själv för fara. I dessa fall upplever biståndshandläggarna ett dilemma där principerna självbestämmande och skademinimering står emot varandra, vilket Dunér och Nordström (2003) kallar det äkta dilemma. Kommunen har det yttersta ansvaret att förse den enskilde med den hjälp och det stöd som behövs för att denne inte ska riskera att fara illa.

Andra temat handlar om anhöriga vid behovsbedömning och visar att respondenterna upplever ett dilemma som kan kopplas till det som Dunér och Nordström (2003) kallar för skendilemman. Detta är en intressekonflikt där den äldre och anhöriga har olika syn på den äldres hjälpbehov. En annan svårighet som följd är hur stort inflytande anhöriga ska ha vid en behovsbedömning. Här verkar det inte finnas någon tydlig gräns för hur stort inflytandet ska vara. Respondenterna pendlar mellan den äldres självbestämmanderätt samtidigt som de ser anhörigas information som en viktig del i bedömningen. De uppger även att anhöriga har en betydande roll och ses som en resurs och tillgång, för att kunna göra en korrekt bedömning. Det kan finnas svårigheter med att ta reda på information om den äldres situation utan att blanda in anhöriga. När den äldre inte tycker sig ha något hjälpbehov blir det svårt för biståndshandläggaren att gå vidare och då kan anhöriga kontaktas för att bidra med nödvändig information.

Dunér (2007) menar att biståndshandläggningen kan ses som en förhandling mellan olika aktörer. Det kan finnas en förhandlingsrelation mellan anhöriga och biståndshandläggare, då de har olika strategier i förhållande till varandra. Anhöriga kan ha nödvändig information som behövs för att kunna göra en korrekt bedömning och biståndshandläggaren har sakkunnighet och beslutsmyndighet om insatser till den äldre.

Flera av respondenterna menar att de bekräftar anhörigas oro och känslor kring den äldre. Respondenterna uppvisar en omsorgsrationalitet, som Waerness (2007) beskriver som en mottaglighet för människors känslor, problem och omständigheter. Anhöriga kan bli lugnare i situationen om deras känslor blir sedda av biståndshandläggaren. Det kan upplevas att biståndshandläggare inte gör något åt situationen, vilket kan bero på att lagen bygger på frivillighet för den enskilde. Därmed har inte heller anhöriga rätten till att ansöka om insatser för den äldres räkning.

Tredje temat handlar om att lirka, locka och övertala den äldre till att ta emot insatser. Respondenterna använder sin intentionella makt genom symboler och språkhandlingar för att få in den äldre på ett boende. Detta förklarar deras vilja att handla gott för den äldre framför att lyssna till dennes självbestämmande. Biståndshandläggare har en makt och ett handlings-

utrymme som ska användas på rätt sätt, vilket alltid ska vara mot vad de tror är det bästa för den äldre. Detta kan kopplas till Skau (2007) som talar om den goda makten i förhållande till den hjälpbehövande. Flera av respondenterna menar att äldre oftast inte vet hur det är på ett boende. Det är därför viktigt att de får möjlighet att besöka boendet innan de tackar nej till denna insats. Biståndshandläggare har en symbolisk makt där de genom sina handlingar kan leda den äldre i önskvärd riktning. Väl på boendet kan den äldre visa vad denne tycker och därefter kan biståndshandläggaren ta beslut om insats.

Fjärde temat handlar om insatser i hemmet där respondenterna uppger att den äldre kan få mer hjälp i hemmet innan flytt. De bedömde att den äldre var i behov av insatser men att det inte behövde bli en flytt till boende, då det kan ses som ett större beslut. Biståndshandläggare använder sin strukturella makt genom att sätta in materiella och personella resurser för den enskildes behov (Johanssons, 1992). Materiella resurser kan vara GPS-larm och dörrlarm, vilket ses som skyddsåtgärder för att skydda eller underlätta för den enskilde (Socialstyrelsen, 2015).

Respondenterna har svarat liknande på frågorna om självbestämmande och anhörigas inflytande i vinjetten, vilket leder till att inga större skillnader kan synliggöras i dessa frågor. Dock kan vi se en skillnad i hur biståndshandläggarna bedömer att de skulle gått vidare med ärendet, där en del menade att de skulle försöka få in den äldre på ett boende och andra menade att fler insatser kunde ges i hemmet. Vad som är rätt eller fel att göra utifrån den beskrivna vinjetten går dock inte att säga, då det finns olika sätt att se på dilemman. Biståndshandläggarens moraliska aspekter och etiska principer kommer att avgöra vilken bedömning de gör. Det är svårt när två parter har olika önskningar då viljorna måste balanseras. Skillnader i bedömningen styrker uppfattningen om att ingen handling kan ses som rätt eller fel, utan alla biståndshandläggare har en vilja att handla gott för den äldre. Respondenterna menar att oavsett om den äldre vill ta emot hjälp eller inte, får ärendet inte släppas om det finns en risk att denne far illa.

En risk vi kan se med att anhöriga har ett stort inflytande är att det tar över fokus från den äldre, vilket kan medföra att självbestämmanderätten inte beaktas som den ska enligt lag. Vi tänker oss att biståndshandläggare håller god kontakt med anhöriga för att undvika konflikter, men ser även att kontakten är nödvändig för en korrekt bedömning. Biståndshandläggare arbetar med dilemman äldres självbestämmande och kommunens yttersta ansvar att ingen ska riskera att fara illa. Vi kan se att dessa paragrafer i socialtjänstlagen krockar med varandra när den enskilde har bristande insikt i sina behov.

5.3 Metoddiskussion

Olika kommuner valdes ut för att se om det fanns några kommunala riktlinjer som skiljde sig åt vid bedömning. Dock har vi genom de inkomna svaren inte kunnat utläsa några sådana skillnader. Genom att låta samtliga respondenter besvara en och samma vinjett kan studien försäkra att alla haft samma utgångspunkt för sina svar. Utskicket av vinjetten skedde via mail och innebär att en personlig kontakt med respondenterna aldrig etablerats, vilket garanterar att de inte blivit påverkade av någon intervjuareffekt. En svaghet med vinjettstudier är dock att respondenterna riskerar att svara utifrån vad de tror är rätt svar (Jergeby, 1999). Det innebär att studien inte säkert kan veta om biståndshandläggarna bedömt likadant vid ett verkligt ärende.

I studien saknas vetskap om enhetscheferna delgav vinjetten till alla biståndshandläggare eller enbart till utvalda, vilket leder till att bortfall inte kan tydliggöras. All kontakt gick genom enhetscheferna för ett godkännande eftersom tanken var att biståndshandläggarna skulle besvara vinjetten under arbetstid. Studien har inte heller gjort det möjligt att kontrollera om respondenterna reflekterade över ärendet med varandra eller gjorde en individuell bedömning.

Kvalitén i studien skulle kunna ökas genom att skicka det färdiga arbetet till respondenterna för deras godkännande av trovärdighet. Vinjetten är standardiserad och utan följdfrågor, vilket gör att den kan skickas ut upprepande gånger till flera biståndshandläggare för en ökad reliabilitet. Studien har tagit hänsyn till etiska överväganden, informerat kring innebörd och varit tydlig med villkor för att medverka. I informationsbrevet framkommer det att medverkan i studien är frivillig. Dock saknas vetskap om delaktigheten varit frivillig fullt ut eller om enhetscheferna påverkat biståndshandläggarna till att medverka.

Det har funnits svårigheter med att finna ny relevant forskning för den valda studien. Utifrån våra källor kan slutsatsen dras att det verkar ha skrivits mest om ämnet för 10-15 år sedan, men därefter har det inte varit lika omtalat. Biståndshandläggare ses däremot fortfarande uppleva svåra etiska dilemman vid behovsbedömning, vilket kan medföra vikten av att återigen belysa ämnet.

Det hade vidare varit intressant att studera om resultatet blivit annorlunda om den anhörige i vinjetten varit hustru till den äldre. Hur hade biståndshandläggaren hanterat den anhöriges inflytande då? Hade inflytandet varit större? Om vi skulle gjort om studien hade det varit intressant att veta ålder, kön, utbildning och erfarenhet hos biståndshandläggarna. Skulle dessa faktorer påverka resultatet i bedömningen? Och i så fall hur?

6 Referenser

- Andersson, K. (2004). Det gäller att hushålla med kommunens resurser- biståndsbedömares syn på äldres sociala behov. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 11(3-4), 275-292.
- Blomberg, B. (2004). *Specialiserad biståndshandläggning inom den kommunala äldreomsorgen. Genomförandet av en organisationsreform och dess praktik* (Akademisk avhandling, Lunds universitet, Institutionen för socialt arbete).
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Bryman, A., & Burgess, R.G. (1994). Reflections on qualitative data analysis. I A. Bryman., & R.G. Burgess (Red.), *Analyzing qualitative data* (s. 216-226). London: Routledge.
- Dunér, A. (2007). *To Maintain Control- Negotiations in the everyday life of older people who can no longer manage on their own* (Doktorsavhandling, Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete).
- Dunér, A., & Nordström, M. (2003). *Dilemman i biståndsbedömarnas yrkesutövning*. Rapport 1:2003. Göteborg: FoU i Väst.
- Dunér, A., & Nordström, M. (2005). *Biståndshandläggningens villkor och dilemman- inom äldre- och handikappomsorg*. Lund: Studentlitteratur.
- Eliasson, R. (1992). *Egenheter och allmänheter: en antologi om omsorg och omsorgens villkor*. Lund: Arkiv.
- Etzioni, A. (1970). *Moderna organisationer*. Stockholm: Bokförlaget Aldus.
- Gilligan, C. (1985). *Med kvinnors röst*. Stockholm: Prisma.
- Henriksen, J-O., & Vetlesen, A.J. (2001). *Etik i arbete med människor*. Lund: Studentlitteratur.
- Hermerén, G. (2000). Utgångspunkt för etisk analys i socialt arbete. I U. Pettersson (Red.), *Etik och socialtjänst: om förutsättningarna för det sociala arbetets etik* (s.13-28). Stockholm: Gothia.
- Janlöv, A-C. (2006). *Participation in needs assessment of older people prior to public home help: Older persons', their family members', and assessing home help officers' experiences* (Doktorsavhandling, Lunds universitet, Medicinska fakulteten).

- Jergeby, U. (1999). *Att bedöma en social situation- tillämpning av vinjettmetoden*. CUS-skrift, 1999:3. Stockholm: Norstedts.
- Johansson, R. (1992). *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv förlag.
- Larsson, S. (2005). Kvalitativ metod – en introduktion. I S. Larsson., J. Lilja., & K. Mannheimer (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s.91-128). Lund: Studentlitteratur.
- Lindelöf, M., & Rönnbäck, E. (2004). *Att fördela bistånd. Om handläggningsprocessen inom äldreomsorgen* (Akademisk avhandling, Umeå universitet, Institutionen för socialt arbete).
- Lindelöf, M., & Rönnbäck, E. (2007). *Biståndshandläggning och handlingsutrymme: från ansökan till beslut i äldreomsorgen*. Lund: Studentlitteratur.
- Michaeli, I. (1999). Omsorgsarbetet i brytningen mellan privat och offentligt. *Socialvetenskaplig tidskrift*, (3), 233-246.
- Miles, M.B. (1990). *New methods for qualitative data collection and analysis: vignettes and pre-structured cases*. London: Taylor & Francis Ltd.
- Olsson, H., & Sörensen, S. (2011). *Forskningsprocessen*. Stockholm: Liber AB.
- Regeringen. (2005). *Socialtjänstlagen som ramlag*. Hämtad 20 april, 2015, från <http://www.regeringen.se/content/1/c6/04/37/43/df6b54c3.pdf>
- Ryan, G.W., & Bernard, H.R. (2003). Techniques to Identify Themes. *Field Methods*, 15(1), 85-109. doi: 10.1177/1525822X02239569
- SFS 2001:453 Socialtjänstlag. Stockholm: Riksdagen.
- Silfverberg, G. (1996). *Att vara god eller att göra rätt. En studie i yrkesetik och praktik*. Stockholm: Bokförlaget Nya Doxa.
- Skau, G.M. (2007). *Mellan makt och hjälp- Om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Stockholm: Liber.
- Socialstyrelsen. (2015). *Vård och omsorg om personer med nedsatt beslutsförmåga*. Hämtad 6 maj, 2015, från <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2015/2015-2-41>
- Waerness, K. (2007). Omsorg i globalt perspektiv. I S. Johansson (Red.), *Social omsorg i socialt arbete*. Malmö: Gleerups.

7 Bilagor

Bilaga 1: Informationsbrev

Hej!

Vi är två socionomstuderande som nu under våren ska skriva vår C-uppsats på Hälsohögskolan i Jönköping. Vi vänder oss till dig som är biståndshandläggare och önskar din hjälp med att besvara tre frågor till ett fiktivt ärende om ”Ingvar 85 år”. Ert svar är mycket betydelsefullt för att vi ska kunna genomföra vår C-uppsats.

Studiens syfte är att få en förståelse kring hur biståndshandläggare tänker vid bedömning gällande äldres självbestämmanderätt samt anhörigas inflytande när den äldre har bristande insikt i sitt egna vårdbehov. Genom vår studie kommer vi att analysera individuella bedömningar och motiveringar för att se likheter och skillnader i dem.

Vi önskar att du som biståndshandläggare besvarar frågorna och sänder tillbaka ditt svar till mailadressen: halsohogskolanjonkoping@gmail.com Senast 17 april 2015.

Medverkan i studien är givetvis frivillig och kan när som helst avbrytas. Studien är konfidentiell och kommunerna och biståndshandläggarnas uppgifter kommer att avidentifieras och hållas skyddade.

Vid eventuella frågor går det bra att höra av sig till någon av oss.

Med förhoppning om din medverkan!

Vänliga hälsningar

Patricia Andersson

Telefon: 073-XXX XX XX

Sara Gillisson

Telefon: 070-XXX XX XX

Bilaga 2: Vinjett

Ingvar 85 år är änklings sedan fem år tillbaka och bor ensam på tredje våningen i ett hyreshus med tre rum och kök. Ingvar har god kontakt med dottern Anna som bor på samma ort och som besöker och hjälper sin pappa dagligen. Ingvar har inga fysiska funktionsnedsättningar utan är en aktiv person som gillar att röra på sig. Ingvar har demensdiagnosen Alzheimers sedan tre år tillbaka och har enligt läkare drastiskt försämrats i sin sjukdom. Därmed har Ingvar tillsyn flera gånger dagligen av hemtjänstpersonal samt har matdistribution och trygghetslarm inkopplat i hemmet. Hemtjänsten har tidigare tagit kontakt med biståndshandläggare om att det finns ett ökat behov av hjälpinsatser. Ingvar själv har inte velat ta emot mera hjälp.

Ingvars dotter Anna tar nu telefonkontakt med biståndshandläggare där hon uppger att hon är mycket orolig över Ingvars tillstånd. Uppger vidare att hennes pappa är i behov av särskilt boende snarast, då Ingvars nuvarande boendesituation blivit ohållbar. Flertalet grannar har hört av sig till Anna då de är bekymrade över Ingvar som har hittats längre bort från sin bostad. Ingvar har då upplevts som mycket förvirrad då han inte hittat hem. Grannar och bekanta som känner Ingvar har fått visa honom tillbaka till sin bostad. Anna uppger att hon känner en oro att det ska hända Ingvar något när han vistas ensam i hemmet utan hemtjänstpersonal. Efter kontakt och samtycke från Ingvar gör biståndshandläggaren ett hembesök där Ingvar och dottern Anna är närvarande. Ingvar uppger att han trivs bra i sin bostad och klarar det mesta själv. När biståndshandläggare informerar om andra boendeformer visar Ingvar tydligt att han inte vill och att det inte är aktuellt i nuläget. Ingvar är fast besluten om att bo kvar hemma, medan dottern Anna är påstridig om Ingvars behov till särskilt boende.

1. Hur tänker du kring Ingvars självbestämmanderätt i detta fall?
2. Hur ser du på Annas roll gällande inflytande kring sin pappa?
3. Hur hade du som biståndshandläggare gått vidare med din bedömning? Vänligen motivera ditt svar.