

# Frisknärvaro

## på en kommunal hemtjänst

Av: Jessica Bjur & Josephine Forsell

Handledare: Stefan Svallfors

Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskap

Kandidatuppsats 15 hp

Sociologi C | höstterminen 2016



## Förord

Följande studie har genomförts och skrivits av bägge författarna, Jessica Bjur och Josephine Forsell. Studiens samtliga kapitel har bearbetas gemensamt och således har det inte skett någon uppdelning av ansvarsområden. Vi har tillsammans ansvarat för studiens alla delar.

Vi vill rikta ett stort Tack till alla personer vars medverkan bidragit till att vi har kunnat genomföra detta uppsatsarbete. Vårt allra varmaste tack till våra sex respondenter. Vi vill tacka Er för viljan att medverka i studien och vidare för ert förtroende och er uppriktighet vid intervjuerna. Tack även till enhetscheferna på hemtjänsten som gjorde det möjligt för oss att genomföra våra intervjuer på arbetsplatsen. Tack till Stefan Svallfors, vår handledare, och tack till Paul Fuehrer, kursansvarig, för assistans och uppmuntran under uppsatsarbetet. Slutligen vill vi rikta ett Tack till de familjemedlemmar och vänner som stöttat, kommit med infallsvinklar och korrekturläst under uppsatsarbetets gång.

## Abstract

The purpose with this essay is to highlight the attending elements in a working environment that is marked by high absenteeism. Our aim is to gain a deeper understanding of the main factors that may have an affect on the attendance in a working environment that is characterized by high levels of sick leave. Therefore, we conducted a qualitative study through interviews on a communal home care center. In order to answer the study questions, we turned to the sociological theories of KASAM, the demand control model and the process model for help during our investigation. Our results mainly suggest that the feeling of having social support is a contributing factor and also having a high sense of KASAM when it comes to maintain a high level of attendance in a working environment.

These factors has been proven to be of great importance in order to handle situations that can easily lead to stress. We also concluded that by being able to maintain a boundary between your work and private life, you have a good chance of recovering properly between shifts.

**Keywords:** Attendance, sick leave, sociology, recovery.

## Sammanfattning

Syftet med denna uppsats är att lyfta fram frisknärvarons beståndsdelar i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro. Vi vill få en djupare förståelse för vilka faktorer som kan tänkas påverka frisknärvaron i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro och därför genomförde vi en kvalitativ undersökning med hjälp av semistrukturerade intervjuer vid en kommunal hemtjänst. För att besvara studiens frågeställningar har vi tagit hjälp av de sociologiska teorierna KASAM, Krav–kontrollmodellen samt processmodellen.

Vårt resultat pekar på att känslan av att ha ett socialt stöd och en hög känsla av sammanhang är två bidragande faktorer till att kunna ha en hög frisknärvaro i en arbetsmiljö som präglas av en hög sjukfrånvaro. Det har även visat sig vara viktigt att kunna tänja på gränserna i form av att inte stirra sig blind på klockan. Dessa faktorer har visat sig ha en stor betydelse för att kunna hantera situationer som lätt kan leda till stress. Vi har även kommit fram till att genom att kunna upprätthålla en gräns mellan arbetet och privatlivet tenderar man att lättare kunna återhämta sig mellan arbetspassen.

**Nyckelord:** Frisknärvaro, sjukfrånvaro, sociologi, återhämtning

## Populärvetenskaplig sammanfattning

Den här uppsatsen berör anställda inom kommunal hemtjänst som har en hög frisknärvaro. Hemtjänsten är känt för sitt höga antal sjukskrivningar och därför tycker vi att det är intressant att studera vilka beståndsdelar som kan tänkas öka frisknärvaron. För att undersöka detta har vi i vår studie intervjuat sex personer som enligt enhetscheferna har en väldigt hög närvaro på sin arbetsplats. Vår studie visar att känslan av sammanhang, känslan av socialt stöd och modet att tänja på gränserna i form av att ignorera klockan när de är hos sin brukare för att istället fokusera på att arbetsuppgifterna ska utföras på rätt sätt, är ett vinnande koncept. Tidigare forskning har främst berört sjukskrivningar. Vårt resultat visar med hjälp av tidigare forskning att det handlar om känslan av att kunna påverka samt känslan av att det sociala stödet finns, är de främsta anledningarna till att man lyckas hålla sig frisk i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro. Oavsett om påverkansmöjligheterna eller det sociala stödet egentligen finns där, så har personerna i fråga kunnat bevara närvaron på arbetet för att de har upplevt den känslan.

## Innehållsförteckning

Inledning.....	6
Disposition.....	6
Syfte och Problemställning.....	7
Avgränsning.....	7
Tidigare forskning.....	7
Att bli eller inte bli utbränd .....	8
Långtidsfriskas arbetsvillkor .....	9
Tidigare forskning på den kommunala hemtjänsten.....	9
Teori .....	10
Karaseks krav-kontrollmodell.....	11
Känsla av sammanhang .....	13
Processmodellen .....	14
Metod.....	15
Metodval .....	15
Urval .....	16
Semistrukturerad intervju .....	16
Etik.....	16
Kritik .....	17
Resultat och analys.....	17
Påverkansmöjligheter.....	18
Tidsaspekter .....	20
Socialt stöd .....	24
Kamratstöd.....	24
Stöd från chef.....	27
Brukarens betydelse.....	28
Pliktkänsla .....	29
Återhämtning .....	31
Slutdiskussion.....	32
Besvarande av forskningsfrågor .....	32
Litteraturlista:.....	36
Artiklar, Rapporter .....	37
Bilaga 1 .....	38

## Inledning

Det har gjorts mycket forskning på varför folk blir sjuka på arbetsplatser men desto mindre fokus har lagts på friskhetsfaktorer. Det finns en önskan om ökade kunskaper gällande vilka förhållanden på arbetsplatsen som bidrar till en friskare personal och ibland behöver man undersöka det som inte anses vara problemet (Aronsson & Lindh 2004). Det för att förstå själva problematiken och därigenom kunna förebygga uppkomsten av detta (Layder 1998).

Vi valde därför att undersöka en kommunal hemtjänstverksamhet och se vilka tänkbara faktorer som skulle kunna öka frisknärvaron i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro. SVT sänder i dagsläget ett realityprogram som handlar om det hårda trycket på personalen och den uppgivenhet de gamla känner av att ständigt mötas av nya människor som kommer in i deras hem.

Inom den kommunala hemtjänsten som vi har valt att studera har man tidigare forskat på just sjukskrivningar för att sjukskrivningstalen är enorma (Kohldozan 2015). Vi finner det intressant att jämföra vår studie med de tidigare forskningsrapporterna för att se ifall de svar som våra respondenter kommer med skiljer sig från de som är eller har varit sjukskrivna. Kan det vara så att de upplever sin arbetssituation på ett motsatt vis eller kan det vara så att de respondenter som medverkar i vår studie har utvecklat strategier för att kunna hantera sin arbetssituation? För den här studien är frisknärvaro ett begrepp som kommer att följa med under hela uppsatsen. Enligt enhetscheferna får man max ha haft tre sjuktilfällen under året med totalt 10 dagar för att räknas som en anställd med hög frisknärvaro.

Den kommunala hemtjänsten har utöver den tidspress som många anställda upplever även genomgått många omorganisationer och haft ett stort utbyte av chefer under ett antal år (Företagshälsovården 2016). Det skulle kunna vara några av förklaringarna till varför denna arbetsplats har så hög sjukfrånvaro.

## Disposition

Vi kommer i kapitlet ”tidigare forskning” presentera den forskning som vi anser vara relevant för vår studie. I kapitlet om teori har vi lyft fram tre teorier som vi anser kan vara till stöd för att besvara våra frågeställningar. Studiens teoretiska utgångspunkter är Karaseks Krav-

kontrollmodell, Antonovskys teori känslan av sammanhang (KASAM) samt Steers & Rhodes processmodell. I kapitlet metod redogör vi för det tillvägagångssätt som vi använt oss av för att samla in det empiriska materialet. Under kapitlet resultat och analys presenterar vi vårt empiriska material utifrån de fem teman som uppkom under kodningen, därefter analyserar vi det empiriska materialet utifrån tidigare forskning och teorier. I kapitlet slutdiskussion ämnar vi att besvara studiens syfte och frågeställningar samt ge en avslutande diskussion och till sist framföra praktiska åtgärder och bidra med tips för vidare forskning.

### Syfte och Problemställning

Studiens syfte är att lyfta fram frisknärvarons beståndsdelar i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro.

Våra frågeställningar lyder som följande:

*Vilka tänkbara faktorer kan spela roll för att öka frisknärvaron?*

*Är man mer benägen att vara frisk och närvarande på sitt arbete om man har socialt stöd?*

*Är de personer som kan upprätthålla en gräns mellan arbete och privatliv de personer som håller sig friskare?*

### Avgränsning

Vi har valt att göra studien inom en kommunal hemtjänst. Då problemen inom hemtjänsten är ett nationellt fenomen (SVT 2016) ser vi inte några avgörande nackdelar med att vi begränsar oss till en organisation.

### Tidigare forskning

I följande kapitel presenteras tidigare forskning som vi anser är relevanta för vår studie. Vi har valt att använda oss utav fyra tidigare studier som har berört både frisknärvaro och sjukfrånvaro, två av dessa är gjorda på den kommunala hemtjänsten vi ämnar att studera och därför anser vi att dessa två är högst relevanta för vår studie.

### Att bli eller inte bli utbränd

I Gabriella Gustafssons (2009) doktorsavhandling *“Att bli eller inte bli utbränd - ett komplext fenomen bland vårdpersonal på samma arbetsplatser”* vill hon öka förståelsen av varför vissa människor håller sig friska på en arbetsplats där många andra drabbas av utmattningssyndrom och där arbetsuppgifterna är lika fördelat.

Gustafsson (2009) skriver även att i tidigare studier har det påvisats att dåliga relationer och respektlöshet mellan arbetskamrater beskrivs som påfrestande och stressande och kan leda till utbrändhet.

I en av delstudierna i forskningen var syftet att titta på vilken syn respondenterna i gruppen utbrända respektive icke-utbrända hade på samvete, samvetsstress, moralisk känslighet, socialt stöd och förmågan att återhämta sig. En av sakerna som framkom av studien var att det som kännetecknar personerna i den “friska” gruppen hade lägre nivå av samvetsstress, en tolerant attityd gentemot livet, ser på samvetet som en tillgång och har en förmåga att hantera det på ett konstruktivt sätt. Dessa personer upplever också att de har stöd från omgivningen på ett sätt som de utbrända hävdar att de inte har. Gustafsson (2009) menar att det som skiljer de utbrända från de icke-utbrända handlar om en insikt om att vi människor inte kan styra över allt eller tillfredsställa allas behov. Men det räcker inte endast med denna insikt utan man måste även ansvara för att tillfredsställa sina egna behov, t.ex. be om hjälp när man behöver det och även stå ut med att ha dåligt samvete ibland (Gustafsson 2009).

Gustafsson (2009) har i sin forskning tittat på personer inom hemtjänsten så därför anser vi att hennes forskning är av ytterst intresse för att jämföra resultatet med vår studie. Vi ämnar att studera de med hög frisknärvaro samt att jämföra med tidigare forskning som berört en grupp av personer som har hög sjukfrånvaro på en kommunal hemtjänst. Det vi tar med oss ifrån Gustafssons forskning är framför allt den insikt om att man inte kan styra över allt, vilket hon menar är det som skiljer de icke utbrända från de utbrända.



### Långtidsfriskas arbetsvillkor

Aronsson och Lindh (2004) har i sin kvantitativa studie "*Långtidsfriskas arbetsvillkor*" studerat långtidsfriskhet i Sverige. Undersökningen omfattade en mängd olika yrken och studien påvisade bland annat att den arbetsgrupp som hade bland den lägsta frisknärvaron i studien var undersköterskor. Studien kom fram till att både arbetsmiljön och hemsituation var viktiga faktorer för att hålla sig frisk. De faktorer som hade störst inverkan på långtidsfriskhet när de tittade på situationen utanför arbetet var om man hade goda relationer med närstående. Studien kom fram till tre viktiga faktorer som kan anses ha stor betydelse för frisknärvaro. Dessa var möjligheten till att få stöd från chef när arbetet var besvärligt. Den andra faktorn visade sig vara om man hade tillräckliga resurser för att kunna utföra ett bra jobb, men även känslan av att vara nöjd med kvaliteten på det arbete man utför. Den tredje faktorn de kom fram till var möjligheten att få styra över arbetet själv, att få slippa känna tidspress på arbetet (Aronsson & Lindh 2004).

Vi anser att denna studie är högst relevant för vår studie då den har forskat på långtidsfriska. Studien har kommit fram till att om det finns tillräckliga resurser för att utföra ett bra jobb, stöd från chef samt en känsla att vara nöjd över sitt arbete är tre faktorer som leder till ökad frisknärvaro. Vi kommer att ta med oss dessa faktorer och jämföra dessa med svaren från våra respondenter för att se om det stämmer överens.

### Tidigare forskning på den kommunala hemtjänsten

Det har gjorts två tidigare studier på den arbetsplats vi ämnar att studera, den ena är en rapport från företagshälsovården (2016) och den andra är en c-uppsats som heter *korttidsfrånvaro i en kommunal verksamhet* och är skriven av Antigona Kohldozan (2015). Vi har valt att presentera dem tillsammans då resultaten är i stort sett överensstämmande. Dessa två studier visar att personalen upplever en väldigt stor stress i arbetet dels för att tiderna för att ta sig mellan brukare är för snålt tilltagna och många arbetstagare uppger att de inte hinner ta sina raster. Relativt många av de anställda upplever att de inte hinner förbereda sig mentalt innan arbetet börjar då det är först när de öppnar mobilen på morgonen som de vet hur dagen kommer se ut. Enligt företagshälsovårdens (2016) undersökning upplever personalen att under arbetsplatsträffarna är kommunikationen ensidig och även om de har en önskan om att lyfta vissa saker så vågar de inte göra det. Detta för att de upplever att gruppen är för stor och klimatet

känns inte tillåtande då många kommer med pekpinningar om t.ex. rökning, vilket skapar dålig stämning i gruppen. Överlag så tycker personalen att rutinerna är otydliga när det gäller vem som ska göra vad och när det ska ske.

Man kände även viss avsaknad av vad det gällde att få feedback och uppskattning från chefen. Företagshälsovården (2016) har använt sig av krav-kontrollmodellen som är en modell man kan använda i arbetsrelaterade syften för att mäta krav och kontroll som ställs på den anställde, mer om detta under teorikapitlet. Slutsatsen blev att gruppen hamnar i rutan "högstressarbeten" vilket innebär att kraven väsentligt överstiger individens kontroll och inflytande.

Resultat av Kohldozans (2015) forskning har visat att den kommunala hemtjänsten behöver fokusera på åtgärder för återhämtning, samt tillåta personalen att påverka och ha inflytande över verksamhetens planering och utveckling.

Vi har valt att använda oss av dessa tidigare studier för att de studerat samma arbetsplats som vi studerar. Det som gör Kohldozans (2015) studie intressant för oss är att vi kan använda den för att jämföra resultatet med vårt. Vi vill undersöka om respondenterna som deltar i vår studie som enligt statistik har hög frisknärvaro, upplever samma känslor som de personer som lider av hög sjukfrånvaro. Hanterar de känslorna på samma sätt eller är det på motsatt vis?

Det vi vill ta med oss till vår studie är huruvida våra respondenter känner att de har stöd från ledning och arbetskamrater, hur de upplever återhämtningen samt på vilket sätt de uppfattar sitt arbete genom Karasek krav- kontroll modell.

Det är dock viktigt att poängtera att resultatet från företagshälsovårdens rapport grundar sig på samtliga anställda d.v.s. de personer som har både hög frisknärvaro samt de som har varit sjukskrivna eller är sjukskrivna.

## Teori

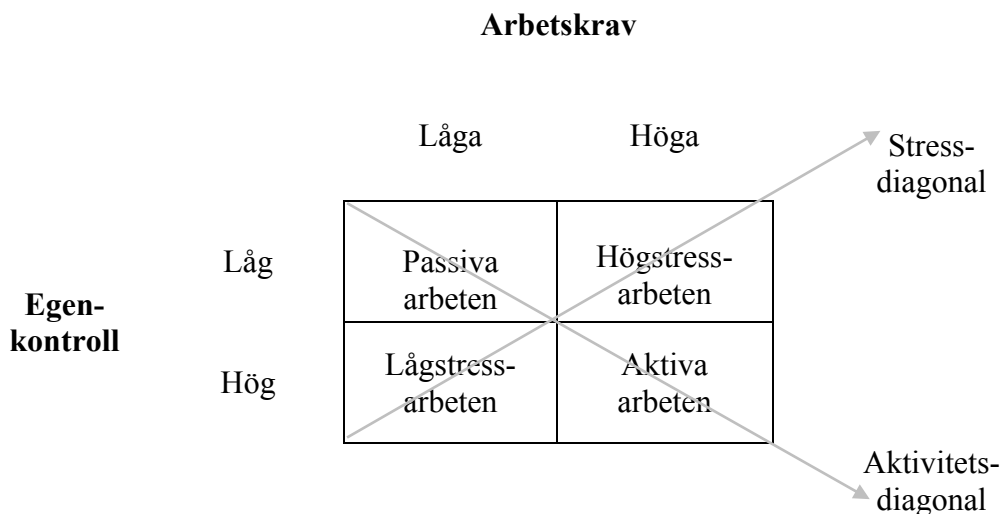
I följande kapitel presenteras de teoretiska utgångspunkter vår studie ämnar att tillämpa. Kapitlet presenterar även hur teorierna med hjälp av empirin är tänkt att besvara studiens frågeställningar.

### Karaseks krav-kontrollmodell

Karaseks krav-kontrollmodell (1983) grundar sig i en sammanslagning av kvalifikationskravet och ett stressperspektiv. Kvalifikationskravet belyser de krav som ställs på arbetstagaren och stressperspektivet fokuserar på de stressreaktioner som arbetet kan utlösa på arbetstagaren. Karasek belyser de faktum att arbetskrav handlar om de psykiska och fysiska krav som den anställde har när den ska genomföra sitt arbete. De psykiska arbetskraven kan bestå av att tiden inte räcker till för alla arbetsuppgifter samt att det saknas ramar över hur arbetet ska utföras. De fysiska arbetskraven kan bestå av att det krävs fysisk ansträngning men även de risker en arbetstagare kan utsättas för t ex tunga lyft. (Eriksson & Larsson 2009)

Karasek delar upp kontrollen över arbetet i två kategorier. Den första kategorin är kvalifikationerna som krävs för att kunna utföra arbetet samt den anställdes möjligheter till att utveckla sin roll i arbetet. Den andra kategorin av kontroll belyser de möjligheter som den anställde har för att påverka och fatta beslut samt även dennes möjlighet att själv få styra arbetets upplägg. Karasek har skapat en modell som innehåller fyra idealtyper av arbeten i syfte att kombinera hög och låg arbetskontroll med höga och låga arbetskrav. (Eriksson & Larsson 2009)

Modellen ser ut så här:



Källa: Karasek (1983)

*Lågstressarbeten* beskriver enligt Karasek och Theorell låga psykiska arbetskrav med en hög grad av egenkontroll. Lågstressarbeten ska enligt dem åstadkomma mindre negativ stress och mindre sjukdomar som är relaterat till arbetet jämfört med de andra idealtyperna men lågstressarbeten kan upplevas vara otillfredsställande då de saknar utmaningar. (Eriksson & Larsson 2009)

*Högstressarbeten* har istället höga psykiska krav men låg egenkontroll detta kan leda till en negativ stress och i värsta fall utbrändhet. Högstressarbeten kännetecknas även av psykosomatiska besvär.

*Aktiva arbeten* har en hög grad av egenkontroll som leder till utveckling, motivation och en känsla av tillfredsställelse men också en hög grad av psykiska arbetskrav.

*Passiva arbeten* uppger en låg grad av egenkontroll samt låga psykiska arbetskrav i motsats till aktiva arbeten kan passiva arbeten leda till att individen upplever en förlorad kompetens.

Karaseks modell innehar en stressdiagonal och en aktivitetsdiagonal (se bilden ovan).

I sin forskning har han kommit fram till att ju längre ut på aktivitetsdiagonalen ett arbete befinner sig desto mer tillfredsställd känner sig den anställde och desto längre ut på stressdiagonalen ett arbete befinner sig desto större risk är det för ohälsa. (Eriksson & Larsson 2009)

Författaren Jeff Johnson (1986, 1991) är en av många som vågat vidareutveckla Karaseks modell och adderar socialt stöd som en faktor för psykosocial arbetsmiljö (Eriksson & Larsson 2009).

Han belyser det faktum att när det finns ett socialt stöd är arbetet kollektivt och om det inte finns något socialt stöd eller en väldigt låg grad av det anses arbetet vara isolerat.

Johnson (1986, 1991) delar upp stöd i tre olika varianter, instrumentellt stöd, emotionellt stöd och värderande stöd. För att studera den psykosociala arbetsmiljön tittar man på utvärderingen av arbetskraven, socialt stöd samt egenkontrollen individen anser sig ha. Utifrån dessa tre kriterier kan man utläsa vilka arbeten som är mest respektive minst utsatta för krav samt vilket arbete som har störst respektive minst utrymme för egenkontroll och sist men inte minst i vilka arbeten individerna upplever sig få socialt stöd (Eriksson & Larsson 2009).

Det som är viktigt att ta med sig för vår studie är huruvida man med hjälp av Karaseks krav-kontrollmodell kan fastställa inom vilken kategori respondenterna upplever att arbetet är. Med

hjälp av teorin kan vi även mäta huruvida respondenterna upplever att det sociala stödet påverkar och hur arbetstagaren hanterar stressreaktioner som uppkommer.

### Känsla av sammanhang

Aaron Antonovsky (2005) har studerat hur det kommer sig att man håller sig frisk under påfrestande förhållanden. Genom sin studie kom han fram till teorin KASAM, vilket är en känsla av sammanhang. Antonovsky (2005) anser att känslan av sammanhang avgör hur en individ hanterar stress. Antonovsky (2005) kom fram till tre viktiga beståndsdelar i sin teori KASAM. Dessa är begriplighet, hanterbarhet samt meningsfullhet och vi kommer att förklara dem lite kort här nedan.

**Begriplighet** är känslan av att det som händer i världen, både inom och utanför individen, är begripligt, strukturerat och går att förutse. Förutsägbarhet är något personer med hög begriplighet har men om något oförutsägbart inträffar känner de ändå att det går att förstå och förklara. (Antonovsky 2005:44)

**Hanterbarhet** innebär att de resurser som krävs vid oförutsägbara händelser på arbetet finns tillgängliga. En upplevelse av att arbetets sociala struktur förser en med de resurser som man tror är nödvändiga för att utföra ett bra jobb. I vissa fall kan även de sociala relationerna få större betydelse än de egna resurserna eller de resurser som den formella strukturen tillhandahåller. (Antonovsky 2005:154)

**Meningsfullhet** innebär att man upplever om det känns som de utmaningar man möter är värda att engagera sig i. Det bidrar till en känsla av glädje och stolthet i det arbete man utför men även friheten i att själv bestämma över sin situation. (Antonovsky 2005:152)

De tre delarna som mäter KASAM ska inte ses som separata storheter utan det är sambandet mellan dem som skapar KASAM (känsla av sammanhang). Enligt Antonovsky (2005) var det meningsfullheten som var viktigast eftersom en person som upplever att livet är meningsfullt inte kommer att ge upp i tuffa situationer (Antonovsky 2005).

För vår uppsats är KASAM viktigt eftersom det lyfter upp känslan av att kunna hantera situationer som uppstår på arbetet på bästa sätt men även att man faktiskt förstår vad och varför man utför sitt arbete.

Även känslan av att man upplever sitt arbete som meningsfullt är en viktig beståndsdel att ta med i vår studie.

### Processmodellen

Steers & Rhodes (1978) har tagit fram en förklaringsmodell för frånvaro. Modellen syftar till att förklara frånvaron som ett resultat av samspel mellan olika faktorer. Faktorerna som kan tänkas påverka är social omgivning, personliga egenskaper samt arbetstagarens arbetsituation. Att närvara på arbetsplatsen ses inte som en faktor utan som en funktion där funktionen i sin helhet består av att den anställdes motivation till att närvara samt den anställds förmåga att närvara. Motivationen och förmågan att närvara är två delkomponenter som enligt denna modell är avgörande för om arbetstagaren går till arbetsplatsen. Dessa komponenter anses vara relevanta för när eller hur en arbetstagare väljer att inte dyka upp på arbetsplatsen dvs om denne exempelvis sjukskriver sig.

**Motivationen** till att närvara har enligt studien visat sig ha ett samband med tillfredsställelse och press på arbetsplatsen. Pressen visar sig vara beroende av olika faktorer exempel på dessa är social och ekonomisk press. Arbetstillfredsställelsen visar sig i arbetstagarens värderingar och attityd.

**Förmågan** eller oförmågan till närvaro belyser de gånger arbetstagaren inte kan ta sig till jobbet på grund av yttre faktorer exempel på det är olyckor eller familjeproblem men kan även vara sjukdom. Det är dock viktigt att ta hänsyn till individuella förutsättningar då det är en faktor som kan påverka både motivationen och förmågan.

Processmodellen och dess påverkan på arbetssituationen syftar till att belysa individens förmåga att närvara trots att yttre faktorer kan påverka huruvida frånvaron är frivillig eller ofrivillig (Steers & Rhodes 1978).

Det som är viktigt att ta med sig för vår studie är huruvida våra respondenter går till arbetet på grund av en plikt känsla eller för att normen säger att man ska gå till arbetet samt att vi som

forskare kan ta hjälp av teorin för att i analysen sedan kunna förklara varför en respondent går till arbetet.

## Metod

Aspers (2011) menar att syftet med en kvalitativ forskning “är att kunna generera förklaringar baserade på förståelse”. Våra respondenter har därför fått möjlighet att prata fritt utifrån de fasta frågor vår intervjuguide bestod av.

Frågorna vi har utformat till vår intervjuguide bygger på den tidigare forskning som redan gjorts på arbetsplatsen där fokus låg på de personer som har en hög sjukfrånvaro. Vi har valt att använda oss av den tidigare forskningen för att se om vi kan finna tänkbara faktorer som kan spela roll för att öka frisknärvaron i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro. Vi är även intresserade av att se om svaren vi får är spegelvända mot den tidigare forskningen som gjorts på arbetsplatsen d.v.s. om respondenterna upplever andra känslor än de med hög sjukfrånvaro eller om våra respondenter upplever samma känslor men tillämpar strategier för att kunna hantera dessa känslor. För att öka trovärdigheten för vår studie genomförde vi en pilotintervju, det gjorde vi för att testa så att vi inte fann någon avsaknad av frågor i vår intervjuguide.

(Se bilaga 1)

## Metodval

Lind (2014) belyser det faktum att en kvalitativ forskningsmetod i form av semi-strukturerade intervjuer är ett bra tillvägagångssätt för att få fram respondenternas intryck av det fenomen som studeras. Då vi i vår studie ämnar att undersöka vilka tänkbara faktorer som kan spela roll för att öka frisknärvaron i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro ansåg vi att det var den bästa metoden att tillämpa. För att vi skulle få ut så mycket empiriskt material som möjligt behöver vi ge våra respondenter möjligheten till öppna svarsalternativ. En semistrukturerad intervju bygger på att forskaren har ett fåtal tydligt angivna frågor som presenteras men som ger möjlighet till öppna svarsalternativ. Vårt val av metod ledde oss till en abduktion dvs en blandning mellan induktion och deduktion. Teorin utgör då en ram för hur studien ska bedrivas men styr inte fullt ut (Aspers 2011).

## Urval

Enligt Lind (2014) måste det empiriska materialet anpassas till studiens forskningsfrågor och syfte. Eftersom vår studie ämnar att lyfta frisknärvarons beståndsdelar i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro var det viktigt att våra respondenter ingick i statistiken "hög frisknärvaro".

När det gällde urvalet av respondenterna fick vi hjälp av enhetscheferna på den kommunala hemtjänsten som plockade ut våra kandidater efter den framtagna statistiken.

Vårt urval betraktas därför som ett strategiskt urval då vi endast har intervjuat de personer som anses vara friska enligt framtagna statistik. Det är sällsynt med friska personer för den kommunala hemtjänsten så trots att respondenterna har blivit handplockade av enhetscheferna räknas detta som ett strategiskt urval då det inte fanns fler som uppfyllde kriterierna för urvalet.

## Semistrukturerad intervju

Inför varje intervjutillfälle var vi väl förberedda och gick tillsammans igenom intervjuguiden. Lind (2014) belyser det faktum att en intervjuguide ofta ligger till grund för semi-strukturerade intervjuer. Rubin & Rubin (2011) benämner i sin bok att man kan förbereda följdfrågor till de fasta frågorna. Vi har därför haft ett fåtal fasta frågor men även förberett ett par eventuella följdfrågor.

När en forskare är medveten om fenomenet den ämnar att studera är en semi-strukturerad intervju en vanlig och lämplig intervjuform att tillämpa. Vi visste att vi ville lyfta fram frisknärvarons beståndsdelar för att öka frisknärvaron i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro. Därför kändes denna intervjuform lämplig för oss. Intervjuerna ägde rum på den kommunala hemtjänsten d.v.s. på respondenternas arbetsplats. Vi valde att gå tillväga på det sättet för att göra det så bekvämt som möjligt för respondenterna.

## Etik

Som forskare har forskningsetik varit en viktig aspekt för oss att ta hänsyn till. Vi har därför anonymiserat respondenterna. Kvale och Brinkmann (2009) belyser det faktum att anonymitet är viktigt och kan underlätta en forskning när man ämnar att studera personliga åsikter vilket vi med vår studie gör. Vi har även tagit del av de fyra kraven som Lind (2014) anser att det är



viktigt att ta ställning till. Dessa krav är att respondenterna ska informeras om studiens syfte, möjlighet att välja själv om deltagande samt rätten att dra sig ur, anonymitet kring personuppgifter och rätten till att ta del av transkriberingen och sedan studien.

Våra respondenter har blivit informerade om vårt syfte med studien, de har blivit informerade om ett valfritt deltagande och vid början av vardera intervju var vi återigen tydliga med att det är valfritt att medverka och även okej att dra sig ur. Vi har bevarat all personlig information för oss själva och gett respondenterna möjlighet att ta del av det empiriska materialet.

Vi har full förståelse och respekt för att respondenterna inte ska hamna i skada varken under studien eller efter att den är klar (Bryman och Bell 2013).

Vår studie berör ett känsligt ämne då det handlar om personens uppfattningar kring arbetssituationen och vi är fullt medvetna om att det kan kännas jobbigt att öppna upp sig och därför tar vi ett extra stort ansvar när det gäller konfidentialitet.

### Kritik

Studien syftar till att lyfta fram frisknärvarons beståndsdelar för att kunna öka frisknärvaron i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro. Därför anses kvalitativa intervjuer som ett lämpligt metodval. Vi hade kunnat komplettera med observationer eller enkäter men det ansåg vi inte var nödvändigt för vår studie. En farhåga vi haft från start är konsekvenserna för de personer som inte blivit uttagna till att delta i studien. Ämnet som vi berört är positivt och vi kan därför tänka oss att de som blivit utvalda ser det som en belöning, medan de personer som inte blivit utvalda får en större känsla av utanförskap. Detta kan vi tänka oss får konsekvenser på arbetsplatsen och skulle kunna öka till ännu större grupperingar.

Något vi båda har ansett varit till vår fördel i den här studien är att vi var två stycken som utförde intervjuerna tillsammans samt att under studiens gång ha varandra för att ständigt kunna diskutera de tankar, idéer och problem som uppstått.

### Resultat och analys

Här nedan ämnar vi att presentera resultatet från våra intervjuer samt gör en analys av empirin. När vi jämförde vårt material med tidigare forskning på arbetsplatsen framkom dessa aspekter

som gemensamma faktorer för våra respondenter. Av vårt insamlade material skapade vi fem olika teman. Dessa teman är påverkansmöjligheter, tidsaspekter, stöd i form av kamrat, chef och brukare, plikt känsla samt återhämtning.

### Påverkansmöjligheter

Samtliga respondenter i studien har på ett eller annat sätt upplevt att de har möjlighet att påverka sin arbetssituation. Trots detta hade de svårt att ge konkreta exempel på när de har påverkat.

Respondenterna uttryckte sig på följande sätt:

*“Det jag kan säga är ju att gå in till chefen eller gå in till min planerare, ska vi inte testa det här?”* (Respondent 4)

*“Vi kan vara delaktiga i planeringen och jag vet att min chef lyssnar på mig när jag säger att jag kanske inte kommer hinna till personen om det är ett pressat schema och då får jag hjälp med att ändra det, men jag är nöjd så...”* (Respondent 2)

Trots att alla uppgav att de har möjligheten till att påverka så berättade de även att de inte känner något behov av att göra det:

*”Är nöjd som det är då man styr själv över dagen.” Är nog den enda som gör det, dom andra stirrar nog sig blinda på tiden”* (Respondent 3)

Det framkom under studien att det fanns något de inte kunde påverka och det var den förutbestämda tiden man hade hos varje enskild brukare. Detta var ett myndighetsbeslut och därför var det i deras ögon något man inte kunde styra över.

*”Tid och pengar är ju det som styr och det kan man inte påverka”* (Respondent 1)

*”Om jag fick ändra något med mitt jobb så hade det varit tiden, så att man istället kunde arbeta utifrån människan och inte genom myndighetsbeslut”* (Respondent 6)

Aronsson och Lindhs (2004) tidigare studie påvisar att möjligheten till att få styra över arbetet själv leder till ökad frisknärvaro. Även Gustafsson(2009) menar att det som skiljer icke utbrända från utbrända är insikten om att man inte kan styra över allt eller tillgodose allas behov.

Vi kan se i vår studie att det är en gemensam faktor hos samtliga respondenter. De har en förståelse för att de inte kan påverka vissa aspekter i arbetet exempelvis myndighetsbeslut. När respondenterna har den insikten kan de därmed acceptera att det är ett faktum som inte går att styra över. Det framkom att de inte ens funderar över det och låter det inte vara ett problem i vardagen. Genom att acceptera och inte låta det bli ett hinder tolkar vi som forskare att respondenterna anammar citatet ”man väljer sina strider” med ett tankesätt som säger; varför ta sig an en strid om man ändå inte kan vinna den. Respondenterna är medvetna om att de inte kan påverka beslut som kommer från myndigheten och därför uppfattar vi det som att de hellre lägger sin energi på brukarna.

Enligt Karasek så är hög grad av egenkontroll över arbetets upplägg en viktig komponent för att uppleva arbetet som tillfredsställande och utvecklande. Respondenterna i vår studie uppgav att de har kontroll över sitt arbete och uttrycker också explicit att det skapar tillfredsställelse. Även Antonovsky (2005) menar att känslan över att själv kunna bestämma över sin arbetssituation gör att man upplever meningsfullhet med sitt arbete.

Trots att så många respondenter känner att de kan påverka sin arbetssituation så är det endast en av dem som faktiskt uppger att denne har gjort det så frågan är om det mer är en känsla de upplever än att de i själva verket kan påverka. KASAM betyder ju känsla av sammanhang, vilket innebär känslan som individen har. Detta innebär att två personer i samma situation kan uppleva känslan av egenkontroll olika trots att de objektivt ser ut att vara i samma situation.

Vi kan se i vår studie att våra respondenter har en viss grad av egenkontroll då de varje dag anpassar sin egen tid efter brukarens behov. Vi kan också se att den lilla förändringen de själva gör av dagsupplägget bidrar till en känsla av att få styra själv trots att förändringen inte är stor. Detta kan vi jämföra med den tidigare forskningen som gjorts på arbetsplatsen där resultatet visade att respondenterna har en känsla av att inte kunna påverka trots att de har samma förutsättningar som respondenter som deltar i vår studie.

Vi upplever därför att en bidragande faktor till att våra respondenter håller sig friska i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro grundar sig i KASAMs tre beståndsdelar. Vi ser att respondenterna som deltagit i vår undersökning har ett starkt samband mellan beståndsdelarna meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet. Samtidigt som vi ser en avsaknad mellan beståndsdelarna i de respondenter som deltagit i den tidigare forskningen, vilket gör att vi kan tyda att våra respondenter har ett högt KASAM som anses vara en bidragande faktor till den höga frisknärvaron.

Företagshälsovårdens studie resulterade i att personalens upplevelse av arbetet enligt Karaseks modell landade i rutan högstressarbete. Vi tolkar det som att våra respondenters upplevelse av arbetet skiljer sig från den tidigare forskningen eftersom samtliga respondenter upplever en hög grad av socialt stöd. Vår studie påvisar att respondenternas upplevelse av arbetet enligt Karaseks modell landar i rutan högaktivt arbete.

Att se sitt arbete som ett högaktivt arbete leder till en känsla av hög grad av egenkontroll samt en hög känsla av motivation samt en känsla av tillfredsställelse. Upplever man sitt arbete som ett högstressarbete leder det till en låg känsla av egenkontroll och psykiska krav. Hemtjänsten är en arbetsplats som präglas av höga krav och en låg grad av egenkontroll vilket den tidigare studien på arbetsplatsen styrker. Sådana faktorer placerar arbetet enligt Karaseks modell som ett högstressarbete. Vi har som tidigare nämnt uppfattat att våra respondenter ser sitt arbete som ett högaktivt arbete då det visat sig ha en känsla av att kunna påverka sitt arbete om så önskas men även upplevelsen av att kraven är rimliga och hanterbara. Vi kan på grund av det tolka att känslan av att kunna påverka leder till en ökad frisknärvaro i en arbetsplats som präglas av hög sjukfrånvaro.

### Tidsaspekter

Merparten av respondenterna upplever att den förutbestämda tiden som tilldelats genom myndighetsbesluten inte alltid överensstämmer med brukarens behov. En del brukare är i större behov än övriga och skulle därför behöva mer tid än planera, medan andra kräver mindre tid än den utsatta. Här är några utsagor som illustrerar detta:

*“tiden räcker till hos några, men inte alla, vissa behöver mer tid och där räcker det inte alltid till, men nu hinner jag, för nu tittar jag inte på klockan”* (Respondent 4)

*“jag gör alltid det som måste för klockan spelar ingen roll, men jag berättar alltid isåfall för nästa person varför jag kanske är sen”* (Respondent 3)

*“tiden räcker inte till egentligen, ibland blir det ju att nån vill prata och sådär och då drar det ju ut på tiden, det kan ibland bli kvart eller sådär och då när man ska ta sin rast så kanske man har 10-15 men nu har jag slutat tänka på det där så nu tar jag min rast och isåfall får det väl bli övertid i såna fall man får möblera om lite själv”* (Respondent 2)

Respondenterna uttryckte att tiden inte alltid räcker till, men när det blir så flyttar man fram schemat för att kunna utföra arbetsuppgifterna som vardera brukare behöver. Detta kunde i vissa fall resultera i övertid men respondenterna menade att det är för brukarna de arbetar och därför spelar det ingen roll. Samtliga respondenter uttrycker dock en önskan om att få mer tid hos de brukare som har ett behov av social stimulans.

*“Att kunna ge brukarna ett socialt stöd, exempelvis att bara kunna umgås och sitta ner och ta en fika”* (Respondent 3)

Enligt respondenternas utsago så känner de ingen stress över hur tiden är utlagd då de inte låter den styra till fullo.

*“jag förstår att många blir sjukskrivna om man stirrar sig blind på tiden för då blir det stressigt, men jag tänker inte så, jag tittar inte på telefonen för jag anser att jag ändå hinner”*  
(Respondent 4)

*“jag hör hur folk säger hur fan ska jag hinna de här o dittan o dattan men dom har redan byggt upp i skallen, men jag tänker istället att det kanske inte tar lika lång tid hos Kalle t.ex. o så, så man får liksom vara lite lugn”* (Respondent 4)

Här kan man se en likhet mellan vår studie och den tidigare studien som har gjorts på arbetsplatsen då båda studierna pekar på att tiden inte räcker till. Skillnaden mellan de två studierna är att i den tidigare forskningen känner respondenterna en stor stress över detta. Respondenterna som har deltagit i vår studie har snarare tillämpat en strategi för att hantera tiden genom att ignorera klockan när de befinner sig hos brukaren. De nämner att de gör det för att kunna utföra det arbete som krävs hos respektive.

Gustafssons studie belyser att de personerna med hög närvaro på en arbetsplats har en tolerant attityd mot livet samt en lägre nivå av samvetsstress. Personer som har en hög frisknärvaro ser enligt hennes studie på samvetet som en tillgång och har förmågan att hantera det på ett konstruktivt sätt. I vår studie kan vi se att respondenterna är självgående och har förmågan att hantera dagsupplägget på bästa sätt för att uträtta arbetet på ett sätt som inte bidrar till stress men som ändå uppfyller brukarens behov. Genom känslan av att fritt få styra över arbetsupplägget kan vi tyda att våra respondenter känner autonomi över arbetsuppgifterna. Genom det kan vi se att våra respondenter har ett högt KASAM. Ett högt KASAM infinner sig i sambandet mellan de tre beståndsdelar som Antonovsky betonar vikten av genom att belysa att hanterbarhet, begriplighet och meningsfullhet ska ses som en helhet.

Som vi kan se i föregående tema agerar inte respondenterna som deltagit i den tidigare studien efter en känsla som ger friheten att kunna påverka dagsupplägget och mår istället dåligt över den tid som det pressade schemat ger. Dessa faktorer infinner sig i upplevelsen av att tillhöra ett högstressarbete där graden av egenkontroll är låg. Det som skiljer respondenterna som deltar i vår studie från tidigare studie är hur de hanterar den tilldelade tiden. Vi upplever att respondenterna som deltagit i vår studie fokuserar på arbetsuppgifterna som ska utföras och låter inte tiden styra dagen vilket på så sätt leder till en hög känsla av egenkontroll och låter inte dagsupplägget leda till stress. Respondenterna från tidigare studie fokuserar istället på tiden och det leder till en oerhörd stresskänsla.

Samtliga respondenter i vår studie upplever att brukaren får den vård och omsorg som önskas utan att de själva drabbas i form av övertid eller förlorad rast trots att de inte stirrar sig blinda på klockan vid besöket hos brukaren.

Att utföra arbetet som krävs av en undersköterska när man arbetar inom hemtjänsten har visat sig vara påfrestande och stressande. Precis som Antonovsky (2005) belyser att KASAM kan avgöra hur en individ hanterar situationer som grundar sig i stress ser vi att våra respondenter omvandlar fokus som tidigare forskning har haft på klockan hos brukarna, till att fokusera på arbetsuppgifterna vardera brukare behöver. Tid är en resurs och den bör man värna om. Det framkommer under studien att respondenterna kan hantera det pressade schemat som existerar för att samtliga respondenter upplever ett socialt stöd vid situationer där de tenderar att tänja på gränserna, mer om det nedan.

Som tidigare nämnt säger Gustafsson (2009) att personer med hög frisknärvaro har en tolerant attityd mot livet och det kan vi applicera på samtliga respondenter. Man måste enligt Gustafsson kunna stå ut med dåligt samvete för att behålla närvaron på arbetet. Respondenterna som deltagit i vår studie har påvisat detta faktum genom att uttala sig på följande sätt:

*“jag gör alltid det som måste för klockan spelar ingen roll, men jag berättar alltid isåfall för nästa person varför jag kanske är sen”* (Respondent 3)

Som citatet ovan lyder händer det att respondenterna kan bli sena till nästa brukare eftersom jobbet måste utföras ordentligt. Det ger oss känslan av att det är okej att ha dåligt samvete gentemot en brukare så länge man gör sitt jobb och berättar för nästa varför man är sen. Vi uppfattar det även som att samtliga respondenter är så säkra i sig själva så att de är medvetna om att de gör ett bra jobb även om tiden är en osäker faktor. Känslan av sammanhang leder till att vi tolkar det som att respondenterna inte är rädda för att hantera konsekvenser om det skulle uppstå. Genom att kunna hantera eventuella konsekvenser antar vi att respondenterna är trygga i sig själva och i sin tjänst och därmed får en hög känsla av egenkontroll.

Tiden är fördelad efter brukarens behov men samtliga på arbetsplatsen har samma förutsättningar för att närvara på jobbet då brukarna delas ut jämt på samtliga i personalen. Vi anser att skillnaden mellan personalen på arbetsplatsen visar sig i att en del fokuserar på klockan medan andra fokuserar på arbetsuppgifterna hos själva brukaren. Dessvärre är de personer som lider av

hög sjukfrånvaro den del som fokuserar på klockan. Att döma utifrån det perspektivet tenderar en person att närvara på sin arbetsplats om man fokuserar på arbetets uppgifter hos vardera brukare.

I Aronsson och Lindhs (2004) studie kan vi se att möjligheten till att få styra över arbetet själv och slippa känna tidspress leder till en ökad frisknärvaro. Det kan vi styrka med att respondenterna i vår studie är friska genom att de tänjer på gränserna. Att tänja på gränserna är ett sätt att hantera tidspressen där hanterbarhet är en av de tre grundpelarna i KASAM teorin. Våra respondenter har samma förutsättningar vad det gäller tid hos brukarna som sina kollegor med högre sjukfrånvaro men hanterar sina förutsättningar med andra metoder. Vilket i slutändan ger ett större välmående för våra respondenter.

### Socialt stöd

Vi har valt att dela upp temat socialt stöd med tre underkategorier då vi fann att de tog så stort utrymme när vi kodade materialet. Dessa underkategorier har vi benämnt som kamratstöd, stöd från chef och brukarens betydelse.

### Kamratstöd

Att ha goda relationer på arbetet med sina medarbetare var något som samtliga respondenter uppgav att de hade. Det kunde se olika ut mellan respondenterna då vissa av dem sa att de endast hade en professionell relation medan några av respondenterna berättade att de var vänner och umgicks även med vissa av kollegorna på fritiden. Men samtliga tyckte att de var väldigt viktigt med en bra relation till sina kollegor.

*“Relationen är bra till kollegorna, vi är ett gäng som ses o käkar o sådär, det blir liksom mer positivt med jobbet, det är nästan det viktigaste”* (respondent 4)

*“bra relation men inte kompisar, vi respekterar varandra och jobbar bra tillsammans”*  
(respondent 5)

Samtliga respondenter tog ett tydligt avstånd när det gäller att baktala varandra på arbetsplatsen även om man inte vågar säga ifrån så ville man inte vara en del av skitsnacket. Ungefär hälften



av respondenterna menade att de skulle agera om de såg någon bli utsatt för skitsnack eller en orättvis behandling genom att prata med personerna eller berätta för chefen vad som försiggick på arbetsplatsen.

*“jag är fegis, jag vågar inte lägga mig i andras men om nån pratar skit framför mig så försöker jag bara att gå därifrån, jag vill inte lyssna men jag vill inte säga till heller”* (Respondent 5)

*“jag kan inte hålla mun så jag hade nog hjälpt den där”* (Respondent 1)

När arbetet är extra tungt eller om det är en socialt påfrestande situation såsom risk för hot och våld kan det vara nödvändigt att gå på dubbelbemanning vilket innebär att man är två personer hos en brukare. Samtliga respondenter fick frågan hur de skulle reagera om de gick dubbelbemanning med en vikarie och där svarade merparten att de skulle instruera vikarien om vilka rutiner som finns på arbetsplatsen. Men det framkom även att det ibland kan vara väldigt tufft med oerfaren personal vid dubbelbemanning vilket kan medföra att man måste göra det mesta av arbetet själv.

*“jag måste vara tydlig och förklara dels brukar man förklara innan man går in lite så det vet vad det handlar om och sen att man talar om hur gör vi så och hur gör vi så och sådär”* (Respondent 1)

Samma respondent berättade att även denne kunde behöva lite hjälp ibland när man går in till en brukare som man inte är så van med.

*“det är samma om jag går med någon vem det än är och den har varit tio ggr där och jag en gång, då låter jag den styra”* (Respondent 1)

I Gustafssons (2009) forskning så nämner hon att man i tidigare studier funnit samband mellan utbrändhet och dåliga relationer med arbetskamraterna. I vår studie finner vi att samtliga har goda relationer med sina arbetskamrater och även om de inte är vänner med alla så respekterar de varandra. Då våra respondenter tenderar att ha goda relationer samt närvarar på arbetet så kan vi

styrka Gustafssons studie genom att påvisa med vårt resultat att goda relationer leder till en ökad frisknärvaro.

Vi tror att en bidragande faktor till att våra respondenter har en hög frisknärvaro på arbetsplatsen är för att goda relationer leder till att man tenderar att minimera onödiga konflikter. En av respondenterna nämner att hon vid orättvisa på jobbet inte skulle agera då hon benämner sig själv som "feg" men hon är snabb med att säga att hon inte vill vara delaktig i skitsnack. Även om hon inte umgås med alla sina kollegor på fritiden så respekterar hon dem.

Enligt Gustafsson (2009) måste man kunna ansvara för att tillfredsställa sina egna behov t.ex. be om hjälp när man behöver och kunna stå ut med känslan av dåligt samvete. Vi fann i vår studie att respondenterna inte hade några problem med att be om hjälp om det fanns ett behov av det. Även Antonovsky (2005) belyser det faktum att en individs hälsotillstånd kan avgöras på huruvida den upplever känslan av sammanhang.

Precis som Antonvosky (2005) säger kan vi se att samtliga av våra respondenters hälsotillstånd avgörs på grund av deras känsla av sammanhang. Vi kan se i tidigare forskning som gjorts på arbetsplatsen att respondenterna som deltagit i tidigare studie inte har en känsla av att kunna yttra sig fritt på arbetsplatsträffarna då det lätt leder till en dålig stämning. Våra respondenter har däremot påvisat att de säger vad de tycker. Vi tror att det skiljer sig från resten av personalen för att de upplever ett socialt stöd och har goda relationer på arbetsplatsen och därför känner de att de har "gruppen" med sig, när de yttrar sig. Tidigare forskning på arbetsplatsen har påvisat att respondenterna upplever ett socialt stöd men de har även upplevt brist på det. Då båda studierna pekar på att det finns socialt stöd på arbetsplatsen tolkar vi det som att det är den lilla skillnaden som ger respondenterna i vår studie den attityd och säkerhet de utstrålar.

När företagshälsovården utförde sin studie på arbetsplatsen ingick all personal till skillnad från vår studie där urvalet består av undersköterskor med hög frisknärvaro. Den sammantagna bedömningen när man väger in all personals upplevelse på arbetsplatsen är att hemtjänstens arbete hamnar i en högstresskategori. Den sammantagna bedömningen efter att endast hört våra respondenter med hög frisknärvaro är att arbetet faller under kategorin högaktivt arbete. En stor

skillnad är att våra respondenter upplever ett socialt stöd. Detta pekar på att ett socialt stöd minskar stressen så pass att arbetet upplevs mycket mindre stressande.

#### Stöd från chef

Samtliga respondenter upplever att de har ett stöd från sina chefer även om det gäller en jobbig situation som inträffat utanför arbetet eller om det är något arbetsrelaterat. Dock har ingen av respondenterna hamnat i en situation där de behövt använda sig av stödet. Så här säger en av respondenterna när den ska berätta om någon specifik situation där den behövt chefens stöd.

*”Nu är jag ju inte inne där så ofta har typ aldrig varit det”* (Respondent 4)

En av respondenterna påtalar att denne dagligen gör omstruktureringar i schemat t ex kan det röra sig om att denne tar en brukare före en annan för att underlätta arbetsgången.

*“jag kör lite fritt spel... det är förankrat hos cheferna”* (Respondent 6)

Den tidigare forskningen som har gjorts på den kommunala hemtjänsten belyser att de med hög sjukfrånvaro upplever ett socialt stöd från chefer och kollegor men att de även upplever brister i stödet. I vår studie upplever respondenterna ett socialt stöd både från chefer och kollegor.

Upplevelsen av det sociala stödet från chefen finns hos samtliga respondenter men ingen har egentligen testat om det verkligen finns där. Om känslan av socialt stöd är befintlig men aldrig testats bör det vara något annat som påverkar. Vi har lagt vikt på KASAM, känslan av sammanhang. I vår studie har vi sett att samtliga respondenter besitter ett högt KASAM och det skiljer sig från den tidigare studiens respondenter. Ett högt KASAM leder till att man inte ger upp lika lätt i tuffa situationer. Det styrker våra respondenter med att inte behöva gå in till chefen när något oväntat inträffar utan istället tar de “tjuren vid hornen” och löser det oväntade.

Däremot kan vi se tendenser av det sociala stödet från cheferna genom att cheferna accepterar i tystnad. Våra respondenter har flertalet gånger påpekat att de omstrukturerar tiderna vilket innebär att vissa brukare får mer tid och andra mindre. Att inte följa tiderna som är satta för vardera brukare är egentligen inte ett korrekt sätt att utföra sitt arbete på och borde därför få konsekvenser men då cheferna inte påpekar detta så tolkar vi det som att de “stödjer” detta

beteende genom ett tyst accepterande och att det är vad som leder till en upplevelse av det sociala stödet från cheferna.

Enligt Johnsson (1986, 1991) som utvecklade Karaseks (1983) krav-kontrollmodell kan socialt stöd från ledningen motverka den stress som ett kravfyllt yrke innebär. I respondenternas fall känner de att de har stödet och på grund av detta kan de ändra i schemat för att undgå att hamna i en stressig situation.

Vi kan även tolka det som att det tysta accepterandet från cheferna är vad som leder till ökad frisknärvaro för arbetstagaren. Det som upplevs som chefsstöd kan egentligen vara avsaknad av stöd. Vi kan se i vår studie att respondenterna tänjer på gränserna för att de upplever att det underlättar arbetet och får det på så sätt utfört på bästa sätt. Det skulle de inte kunna göra med en alltför kontrollerande chef.

Till skillnad från tidigare studie kan våra respondenter ha en hög närvaro för att de trotsar myndighetsbesluten, medan de personer som följer regler och rutiner tenderar att hamna i en sjukskrivning för att arbetet skapar stress.

#### Brukarens betydelse

Respondenterna berättar åtskilliga gånger om känslan av att känna sig behövd och att få känna att man gör nytta är en stor del de uppskattar i sitt arbete.

*“När man haft några deppigheter i livet så har jag alltid tyckt att det varit bra att gå till jobbet för då får man... dels känner man att nån bryr sig och sen så när man är ute hos brukare då kan man inte tänka på det utan då måste man tänka på dem och då laddas ju batteriet upp istället för att jag går och ältar och ältar nån sak” (Respondent 1)*

*“för mig betyder det lika mycket som för dem, det har gett mig lika mycket som det har gett dem” (Respondent 1)*

*“nej jag tycker den sociala biten är så viktig, jag tycker om att känna mig behövd och jag tänker*

*att jag efteråt, när jag har gått i pension ska gå och läsa för någon äldreboende eller hjälpa med läxor så jag alltid gör någonting, man känner sig värd” (Respondent 3)*

Enligt processmodellen (1978) kan vi se att man kan närvara på arbetet genom exempelvis motivation. Vi tolkar det därför som att våra respondenter får sin motivation till att närvara genom brukarna. Vi upplever det även som att brukarna ger dem ett socialt stöd. I Johnssons (1986, 1991) vidareutveckling av Karaseks krav-kontrollmodell kan vi finna att det sociala stödet kan bidra till motivationen av att inte ge upp i svåra arbetsförhållanden.

Enligt Steers & Rhodes (1978) har det sociala stödet en stor påverkan på huruvida en anställd närvarar på arbetet. Vi kan applicera detta på våra respondenter då brukarna blir en funktion som skapar motivationen till att närvara på arbetsplatsen. Deras värderingar och attityder utspelar sig i vikten av att göra det bästa jobbet för varje brukare trots att de kan leda till att de måste tänja på gränserna i det dagliga arbetet. Vi tolkar det som att respondenterna upplever att det är värt att tänja på gränserna för att uppfylla brukarnas behov. Genom att respondenterna agerar på ovanstående sätt så tolkar vi det som att de värdesätter brukarna högt. Respondenterna hade kunnat gå till sitt jobb varje dag utan att tillåta sig själva att bli engagerade men trots det så har samtliga sagt att de inte skulle sluta arbeta om de vann så mycket pengar att de blev ekonomiskt oberoende. Detta på grund av att de känner att de får så mycket tillbaka. En av respondenterna uttalade sig med att säga att denne skulle vilja fortsätta träffa personer som tillhör äldreboende fastän denne har gått i pension. Det för att kunna ge den sociala tiden som många behöver men som man som anställd inte hinner ge. Vi upplever att brukaren är en av de främsta motivationsfaktorerna till att samtliga respondenter närvarar på arbetet trots att arbetsmiljön kan vara tuff.

### Pliktkänsla

Under intervjuens gång framkom det att flertalet av respondenterna redan från barnsben fått med sig insikten om att det är viktigt att närvara i skola och på arbetet. I Steers & Rhodes (1978) studie kan vi se att närvaron på arbetsplatsen kan bero på de värderingar man har och här nedan följer två citat av vad respondenterna i vår studie har sagt angående deras uppväxt:

*Mina föräldrar har alltid sagt att det är viktigt att vara på jobbet för allt är som en kedja, är man inte där rullar det inte på som det ska, det blir mycket onödiga problem av att man stannar hemma, för mig är det även som en livsstil man träffar många kamrater också. Arbetet är socialt också, många pensionärer blir sjuka när dom slutar jobba för mycket socialt slutar där” (respondent 2)*

*“Sen det här med att komma till jobbet, de tror jag hänger ihop med arbetsmoral, vad du har för tank, för när man var liten o sa nej jag vill inte gå till skolan för jag har ont i magen o dattan o dattan då sa min mamma o pappa så här: går du inte till skolan då kommer du inte ut idag och det var ett tillräckligt straff då, och dom har jobbat, och det tror jag hänger ihop med hur man tänker, vad man har för moral, så är det. Sen vill man ju inte förlora pengar heller, man är ju lite snål så” (respondent 4)*

Enligt Steers & Rhodes (1978) visar sig arbetstillfredsställelsen i arbetstagarnas värderingar och attityder vilket vi kan se i våra respondenter när de diskuterar familjens vägledning till att närvara genom att redan från barnsben påvisa vikten av att gå till skolan. Har man haft föräldrar som påvisat vikten av att närvara kan vi tänka oss att man anammar viljan till att klara av en tuff period snarare än att tänka efter lite extra och ta några steg tillbaka.

En av respondenterna nämner att denne tror att närvaron på arbetet ligger till grund för vad familjens arbetsmoral är och har varit under dennes uppväxt. Arbetsmoralen är en princip som syftar till en människas arbetsvilja. Vi tror att även om en bra arbetsmoral kan växa fram så tenderar den att bidra till en vilja man annars kanske inte hade haft om den har funnits med redan från barnsben.

Antonovskys (2005) begrepp KASAM innefattar aspekten meningsfullhet. Flera av våra respondenter uppger att de ser sitt arbete som meningsfullt eftersom de uttrycker att de är en del av en kedja och att det kommer drabba verksamheten om de är borta. Det kan man tolka som att deltagarna har en hög känsla av KASAM. Steers & Rhodes (1978) teori processmodellen beskriver även fenomenet men de menar att det handlar om en motivation att delta på arbetsplatsen. Dels för att underlätta för sina kollegor men också för att individen värdesätter arbetet.

## Återhämtning

Samtliga respondenter upplever att återhämtningen mellan arbetspassen inte är något problem. Vissa tillämpar träning och en del har fått lära sig att ändra sin syn på arbetet. Respondenterna påtalar att det finns en stor skillnad på huruvida man hinner återhämta sig mellan brukarna eller inte. Detta är beroende på om man är schemalagd på landet eller i stadskärnan detta då man på landet har betydligt färre brukare samt längre körtid mellan dem. När man är schemalagd i stadskärnan kan det innebära att man har upp till 12 brukare under en och samma dag och tiden som är tilldelad för att förflytta sig mellan brukarna är knapp och detta kan lätt leda till stress. Vi tolkar yrket som ett känslomässigt yrke och att kunna lämna arbetet på plats när man stämplat ut för dagen har vi förstått som att det inte alltid har varit lätt.

*“Jag kunde drömma mardrömmar och tänka, gjorde jag rätt, fick den rätt ögondroppar osv, men jag blev tvungen att lära mig att jobb är jobb” (Respondent 5)*

Respondenten menar att det tog tid att lära sig hur man ska kunna upprätthålla en gräns mellan privatliv och arbetsliv.

Men samtliga respondenter var tydliga med att de har lärt sig att lämna kvar arbetet när de slutar för dagen.

*“det måste man, det är skillnad om det är familj och personligt då har man ju andra känslor men det här vet man är ett jobb sen att man kan känna med dom är en annan sak”*

Vi kan i svaren angående återhämtningen på arbetet se en direkt spegelbild utifrån tidigare forskning som utförts på arbetsplatsen där de respondenterna svarat att de inte känner att de hinner återhämta sig mellan arbetspassen. Våra respondenter känner att det har tid att återhämta sig. När vi tittar lite närmare på detta finner vi att den direkta uppenbara skillnaden är att de tagit bort de delade turerna som tidigare fanns på helgpassen. Detta tror inte vi är anledningen till att de upplever återhämtningen på olika sätt. Då samtliga av våra respondenter säger att de inte tar med sig arbetet hem tror vi att det är svaret till varför de hinner återhämta sig men vi kan inte styrka detta då man inte undersökt det bland de som lider av hög sjukfrånvaro.

Tidigare forskning på arbetsplatsen har påvisat att åtgärder för återhämtning bör tillämpa. De delade turerna är borttagna men vår upplevelse av respondenternas syn på delade turer var att det var jobbigt men fortfarande hanterbart. Trots att vi inte kan se att några större åtgärder för att förbättra återhämtningen mellan brukarna har tillämpats upplever ingen av våra respondenter att återhämtningen är ett problem.

I Gustafssons studie (2009) säger hon att en viktig faktor för att kunna hålla sig frisk i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro är kunna återhämta sig. Att återhämta sig handlar enligt henne om att finna en balans mellan vad den egna kroppen orkar och att kunna sätta gränser samt ge sig själv tid för själva återhämtningen när det behövs. Antonovskys (2005) teori om KASAM belyser även vikten av att kunna känna att man kan hantera sitt liv, hanterbarhet, för att kunna ha en bra stressnivå. För att finna balans mellan arbete och fritid krävs det att man känner att man har resurser så man kan hantera den balansen.

## Slutdiskussion

Följande kapitel ämnar att presentera den föreliggande uppsatsens slutsats för att besvara frågeställningarna och syftet. Syftet med uppsatsen är att lyfta fram frisknärvarons beståndsdelar i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro. För att kunna besvara syftet har frågeställningarna varit följande: Är man mer benägen att vara frisk och närvarande på sitt arbete om man har socialt stöd? Är de personer som kan upprätthålla en gräns mellan arbete och privatliv de personer som håller sig friskare? Vilka tänkbara faktorer kan spela roll för att öka frisknärvaron?

Kapitlet avslutas med att lyfta fram praktiska åtgärder och bidrar med tips till vidare forskning.

### Besvarande av forskningsfrågor

*Är man mer benägen att vara frisk och närvarande på sitt arbete om man har socialt stöd?*

Resultatet i vår studie pekar på att det sociala stödet är en bidragande faktor till att vara frisk och närvarande. Dock kan vi se i tidigare forskning på den kommunala hemtjänsten att de som lider av hög sjukfrånvaro också upplever ett socialt stöd men med en upplevelse av brist på det. Vi delade upp det sociala stödet i tre undergrupper vilket gjorde att vi fann att våra respondenter



upplevde ett stöd från samtliga kategorier men det stödet som hade högst betydelse var det som kom från brukarna. Vi kan med hjälp av Antonovskys KASAM säga att det inte är det sociala stödet som påverkar huruvida du närvarar på arbetet så länge du har en känsla av att stödet finns. Vi kan styrka Antonovskys teori genom att så länge respondenterna har känslan av det sociala stödet tenderar det att leda till närvaro på arbetsplatsen.

*Är de personer som kan upprätthålla en gräns mellan arbete och privatliv de personer som håller sig friskare?*

Resultatet i vår studie pekar på att respondenterna upplever att de har lärt sig över tid att upprätthålla en gräns mellan arbete och privatliv. På grund av att de har denna distans till arbetet upplever vi det som att de på bästa sätt har möjligheten att återhämta sig mellan arbetspassen. Vi upplever det därför som att gränsen mellan arbete och privatliv leder till ökad frisknärvaro på arbetsplatsen. Vi kan med hjälp av Gustafssons (2009) tidigare studie styrka det resonemang att man tenderar att bevara frisknärvaron i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro om man kan upprätthålla en gräns mellan arbetet och privatlivet genom att finna en balans.

Studiens huvudsyfte är att belysa frisknärvarons beståndsdelar i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro. För att kunna besvara detta vill vi lyfta fram *vilka tänkbara faktorer som kan spela roll för att öka frisknärvaron?*

De faktorer som vi kan se i vår studie spelar roll för att kunna närvara på arbetsplatsen är att ha en känsla av sammanhang, en känsla av det sociala stödet och att kunna återhämta sig mellan arbetspassen. Genom att ha en känsla av sammanhang antyder vi att respondenterna förstår varför de utför sitt arbete. Vi upplever det som att de ser sin egen vikt av att närvara på arbetet, vilket blir en motivationsfaktor för att vara en del av något större. Att se sin egen vikt på arbetsplatsen leder till att man ser att processen inte fungerar fullt ut om man är frånvarande. Trots att arbetet kan vara tufft och bjuda på oförutsägbara händelser upplever respondenterna som deltagit i vår studie att de kan hantera dessa situationer. Att ha en känsla av att det sociala stödet finns från chef, kamrat och brukare kan sammankopplas med KASAM (känslan av sammanhang). Vi upplever det även som att känslan av chefens stöd ger en bekräftelse på att resurserna som behövs när oförutsägbara händelser inträffar finns tillgängliga, även om det är i tystnad.

Samtliga respondenter har påpekat vikten av att kunna lämna arbetet på plats när de går hem för dagen och på så sätt lärt sig att upprätthålla en gräns mellan privatliv och arbete. Genom att kunna upprätthålla den gränsen har de lärt sig hur man återhämtar sig på bästa sätt för att kunna närvara i en arbetsplats som lider av hög sjukfrånvaro. Vi kan i tidigare forskning se att respondenterna som deltagit i den undersökningen upplever brist på återhämtning. Det är inget vi kan styrka med vår studie då våra respondenter upplever att de hinner återhämta sig. Vi ser att återhämtningen är en viktig faktor för att kunna närvara på arbetsplatsen, men då ingen tidigare forskning gjorts på själva faktorerna som återhämtningen innefattar kan vi som forskare inte antyda vad för påverkan återhämtningen gör, mer än att den gör en positiv förändring.

Avslutningsvis vill vi lyfta några praktiska aspekter som vi anser att det finns ett behov av att åtgärda.

När man arbetar på den kommunala hemtjänsten bör man ha samma förutsättningar för att närvara på arbetet då kraven är densamma på personalen. Är man en bra chef ser man varje persons kapacitet, potential och behov och på så sätt fördelar arbetet på ett rättvist sätt.

Människor mår bra av att känna sig behövda och veta att saker och ting förändras och påverkas av dennes närvaro, även om det kan leda till stress så kan det även vara en väldigt stor motivationsfaktor för att närvara.

Om det visar sig vara brist i ledningens sätt att fördela arbetet rätt och att det därför blir orsaken till höga sjukskrivningstal anser vi att man måste arbeta med att få de anställda att känna att de har en påverkansmöjlighet samt en hög känsla av egenkontroll.

Är det då rättvist att de personer som håller sig till regler och rutiner och inte klarar av att hantera det upplägg som tillkommer av chefernas planering riskerar att bli sjukskrivna, än att snarare tänja på gränserna för att kunna hålla sig frisk i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro. Det har lett oss till frågan, har processen gått så långt att man som anställd bör se brukaren som en "chef" då respondenterna flera gånger säger att det är för brukarna de arbetar. Respondenterna har inte låtit sig styra över ledningens dagsupplägg och påpekar flertalet gånger att de kör sitt egna race för att uppfylla brukarens behov. De nämner att de arbetar för brukaren och tänjer därför på gränserna för att klara av att uppfylla vardera brukares behov.

Den föreliggande uppsatsen har förhoppningsvis bidragit med en förståelse för ledningsgruppen som belyser det faktum att strategier för att förebygga stressen som uppstår av det pressade schemat måste åtgärdas. Vi önskar även att bidra med ett nytt tankesätt när det kommer till känslan av stöd. Vi tror att det i många fall skulle vara bra för de anställda att få veta att de har stöd snarare än känslan av stöd. Samt att blivande chefer inom hemtjänstverksamheten tar del av denna uppsats för att själva reflektera över hur det fungerar i just dennes kommun. Vi anser att personalen är nyckeln till organisationens framgång och brukarens välmående därför behöver en förändring ske så sjukskrivningarna minskar. Sverige står inför en stor utmaning där sjukskrivningar ökar stadigt och vi tror därför att man som arbetsgivare måste arbeta aktivt med arbetsmiljöfrågor för att förbättra arbetssituationen för samtliga arbetstagare.

För vidare forskning kan vi se vikten av att studera vilket stöd det är som gör att man håller sig frisk i en arbetsmiljö som präglas av hög sjukfrånvaro. Vi har av tidigare forskning sett tendenser av att det sociala stödet finns trots sjukskrivningar men i våra respondenter ser vi en upplevelse av att stöd från samtliga kategorier finns. Därför kanske det är just det sociala stödet som det finns brist på är det stödet som påverkar mest.

## Litteraturlista:

Antonovsky A (2005) *Hälsans mysterium*. (Engelskt original 1987) Stockholm: Natur och Kultur.

Asper Patrik (2009), *Etnografiska metoder, att förstå och förklara samtiden*, Malmö: Liber

Bryman, A. & Bell, E. (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (2:3 uppl.).

Stockholm: Författarna och Liber AB.

Eriksson Birgitta & Larsson Patrik (2009) "Våra Arbetsmiljöer" s.135-165 i Berglund, T. & Schedin, S (2009) *Arbetslivet*, Lund: Studentlitteratur

Gustafsson Gabriella (2009) "Att bli eller inte bli utbränd - ett komplext fenomen bland vårdpersonal på samma arbetsplatser" Umeå: Print & Media

Karasek, Robert A. (1983) "Arbetssozialisation och stress". I Aronsson, Gunnar (red.). *Arbetets krav och mänsklig utveckling. Socialpsykologisk arbetslivsforskning*. Stockholm: Prisma.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Layder, Derek (1998). *Sociological Practice: Linking Theory and Social Research*. London: Sage

Lind, R. (2014). *Vidga vetandet: En introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

Ritzer, George (2009). *Sociologisk teori*, Malmö: Liber AB

Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2011). *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Sage.

Steers, R. M., & Rhodes, S. R. (1978). *Major influences on employee attendance: A process model*. *Journal of Applied psychology*.

## Artiklar, Rapporter

Aronsson G & Lindh T (2004) *Långtidsfriskas arbetsvillkor. En populationsstudie. Arbeta och Hälsa 2004:10*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Kolahdozan, A (2015) ”Korttidssjukfrånvaro i en kommunal verksamhet”. Kandidatuppsats, Södertörn Högskola

SVT 2016 *Sveriges bästa hemtjänst*. Hämtad 2017-01-04 internetlänk:

<http://www.svtplay.se/video/10780295/sveriges-basta-hemtjanst/sveriges-basta-hemtjanst-sasong-1-avsnitt-3>

## Bilaga 1

### Personlig beskrivning

- Kön
- Civilstånd
- Ålder
- Intressen
- Fysisk aktivitet
- Är du med i någon förening, isåfall vilken eller vilka? (kasam, engagemang)

### Autonomi över arbetsuppgifter- kontroll (KASAM)

- Berätta lite om hur en typisk arbetsdag ser ut för dig?
- Vad gör du? Med vem? Hur länge? osv (hinner du få ta raster?) (upplever du att tiden räcker till hos brukarna?)
- Om du skulle få välja hur ditt arbete skulle utföras, hur skulle din arbetsdag se ut då?
- Hur ser dina möjligheter ut för att påverka ditt arbete?
- Om du stöter på ett felaktigt problem, vad skulle du göra då? exempelvis orättvisa osv.
- Kan du berätta en situation där du har känt dig orättvist behandlad på arbetsplatsen?
- Beskriv din relation med dina kollegor (vänner/främlingar) på arbetet?

*Du kommer in på morgonen och ser att du ska gå dubbelbemanning med en vikarie, hur hanterar du det? Vilka känslor uppstår?*

### Återhämtning- krav&kontroll (karasak)

- Hur upplever du kraven som ställs på dig i ditt arbete?
- Hur upplever du att du hinner återhämta dig mellan dina arbetspass?
- Om en brukare vill att du stannar kvar när du ska gå, hur hanterar/upplever du det?

*Om någon ringer in och sjukanmäler sig, hur löser ni arbetsdagens upplägg då? Vem gör om planeringen? (känner du delaktighet angående det nya upplägget, har man möjlighet att påverka?)*

### Arbetsförhållanden- stöd (processmodellen)

- Vilka delar uppskattar du i ditt arbete?
- Kan du berätta lite om din upplevelse av huruvida din närmsta chef är intresserad av dina åsikter angående arbetet?
- Kan du berätta lite om huruvida din närmsta chef finns där som stöd för dig när något jobbigt förekommer som är arbetsrelaterat?

*Vad vi har förstått så är ditt arbete väldigt känslomässigt laddat, känner du att*

*När du stämplar ut för dagen, lämnar du arbetet där tills att du är tillbaka morgonen efter?*

**En avslutande sista fråga, om du vann så mycket pengar att du inte behövde jobba, hade du slutat då?**