

# Enhetschefers förtroende för omsorgspersonalen inom hemtjänsten

Södertörns högskola | Samhällsvetenskapliga institutionen

C-uppsats i socialt arbete 15 hp | VT 2012

Programmet för Internationell migration och etniska relationer

Författare: Elisabet Bohm

Handledare: Lisbeth Segerlund

## **Sammanfattning/Abstract**

Titel: Enhetschefers förtroende för personalen inom hemtjänsten

Författare: Elisabet Bohm

Nyckelord: Enhetschef, hemtjänsten, omsorgspersonal, förtroende, tillit, stöld i bostad hos funktionsnedsatt.

Föreliggande uppsats handlar om enhetschefers förtroende för omsorgspersonalen inom hemtjänsten ur enhetschefsperspektiv. Eftersom förtroende är ett begrepp som kan se olika ut beroende på vilket område som undersöks, avgränsas uppsatsens undersökning till att gälla enhetschefers förtroende i samband med förekomsten av omsorgspersonal som stjal hemma hos brukare. Omsorgspersonals stölder hos brukare av hemtjänst är ett utforskat område, det enda som med säkerhet kan sägas är att det förekommer. Därför har uppsatsen som syfte att undersöka hur enhetschefers förtroendebild och kontrollåtgärder ser ut för att kunna ha förtroende avseende förekomsten av stölder. Teorierna som används för analysen är Uslaner's teori om moralisk och strategisk tillit och Luhmann's teoretiska funktionsanalys av förtroende samt Cohen's och Felson's rutinaktivitetsteori. Resultatet visar att enhetscheferna anser att deras förtroende för omsorgspersonalen är avgörande för att hemtjänstverksamheten ska fungera. Samtidigt visar resultatet att de kontrollåtgärder enhetscheferna använder inte är tillräckliga för att skydda brukaren från stöld, varför fortsatt forskning kring hur detta skydd kan se ut rekommenderas.

Title: Unit managers trust for care staff in home care

Author: Elisabet Bohm

Keywords: Unit manager, home care, care staff, trust, thieving in the homes of disabled persons.

The present paper deals with unit managers trust for care staff in home care from a unit manager's perspective. Since trust is a concept that may vary depending on the area under study, defined the essay examination to cover the unit managers' confidence in the existence of social care staff who steal in the homes of patients. Care Personnel's thefts of users of home care is an unexplored area, the only thing that can certainly be said is that it exists. Therefore, the paper aims to examine how the unit managers' confidence image and control measures appear to have confidence in the existence of theft. The theories used for the analysis is Uslaner's theory of moral and strategic trust and Luhmann's theoretical functional analysis of trust as well as Cohen's and Felson's routine activity theory. The results show that the unit managers believe that their confidence in social care staff are essential to home care business to work. While the results show that the control unit managers are using is not adequate to protect the user from theft, so continued research on how this protection could look like is recommended.

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning och problemformulering</b>	s.4	
1:2 Syfte och frågeställningar	s.5	
1:3 Definitioner	s.6	
1:4 Disposition	s.7	
<b>2. Bakgrund och tidigare forskning</b>	s.8	
2:1 Brottets karaktär, brottsoffren och brottslingen	s.8	
2:2 Tidigare forskning	s.9	
2:3 Ledarskap	s.9	
2:4 Förtroende och tillit	s.10	
<b>3. Teori</b>	s.11	
3:1 Luhmann's funktionsanalys av förtroende		s.12
3:2 Uslaner's moraliska och strategiska tillit		s.13
3:3 Cohen's och Felson's rutinaktivitetsteori		s.14
<b>4. Metod och material</b>	s.14	
4:1 Förförståelse	s.15	
4:2 Avgränsningar och urval	s.16	
4:3 Litteratursökning	s.16	
4:4 Kvalitativ intervju	s.17	
4:5 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet		s.18
4:6 Etiska överväganden	s.19	
4:7 Analysmetod	s.19	
<b>5. Resultat</b>	s.20	

5:1 Informanter	s.20	
5:2 Presentation av resultat	s.21	
5:3 Förtroende som inställning		s.21
5:4 Förtroendefrämjande åtgärder		s.23
5:5 Förlorat förtroende, stöld och konsekvenser		s.25
5:6 Resultatsammanfattning	s.27	
<b>6. Analys</b>	s.28	
6:1 Uslaner's Moralisk och strategisk tillit		s.28
6:2 Luhmann's funktionsanalys av förtroende		s.30
6:3 Cohen's och Felson's rutinaktivitetsteori		s.32
<b>7. Slutsats och avslutande diskussion</b>		s.33
<b>Referenser</b>		s.37
<b>Bilagor</b>		
1. Intervjuguide	s.41	
2. Informationsbrev		s.42
3. Brev från enhetschef	s.43	

## 1. Inledning och problemformulering

Hemtjänstens verksamhet går ut på att omsorgspersonal besöker brukare av skilda slag i deras hem och hjälper dem med det som kommunens biståndshandläggare beslutat. Att brukarna ska kunna känna förtroende för den personal som kommer hem till dem är en förutsättning för att de ska kunna ta emot hjälp, men även den mest misstänksamme brukare är tvungen att släppa in personal för att kunna klara av att bo hemma. Varje år gör samtliga kommuner i Sverige kvalitetsundersökningar om brukarens nöjdhet vad gäller hemtjänstverksamheten som sedan sammanställs av socialstyrelsen i äldreguiden (Socialstyrelsen 2012A). Denna sammanställning är till för att brukaren ska kunna välja den bästa utföraren av omsorg men ingenting sägs i undersökningen om utföraren haft problem med stölder. Enligt Socialstyrelsen är det vanligaste brotten mot de äldsta av de äldre (över 74 år) tillgreppsbrott, oftast stöld i bostaden utan inbrott (Socialstyrelsen 2011). Enhetscheferna i hemtjänsten har personalansvar vid anställning, i det löpande arbetet och vid avskedandet av personal. De har ansvar för att den omsorgspersonal som besöker brukarens hem gör ett bra arbete. Frågan är hur enhetschefens förtroende för omsorgspersonalen ser ut och upprätthålls, särskilt med tanke på brukarens utsatthet och omsorgspersonalens tillgång till brukarens hem.

Det händer att vi ibland får reda på genom nyhetsmedia att omsorgspersonal stulit hemma hos brukare inom äldreomsorgens hemtjänst. Följande artiklar finns på olika nyhetssidor på Internet, samtliga publicerade under första kvartalet 2012.

I Uppsala häktades en omsorgspersonal efter ett stort antal stölder, personen är tidigare dömd för flera grova stölder inom hemtjänsten i Stockholm. Hemma hos mannen hittade polisen en stor mängd föremål från stölderna (SVT 2012; Polisen 2012).

En omsorgspersonal blev efter långvarig misstanke avslöjad som tjuv, efter att en anhörig till en brukare av hemtjänst riggat en filmkamera hos sin släkting. Den drabbade multisjuka äldre kvinnan låg nedbäddad i sin säng när brotten begicks (Karlsson 2012).

Den 30 Mars i år kan man läsa på Sveriges radios hemsida att det under en längre tid förekommit stölder av narkotikaklassad medicin hemma hos ett stort antal äldre på Öland, tjuvarna har tagit sig in med hemtjänstens nycklar (Johansson 2012).

En anställd inom Lerums hemtjänst är efter att ha stulit guldsmycken hos äldre nu åtalad för grov stöld (Lerums tidning 2012).

Jag har själv arbetat i hemtjänsten som undersköterska och ibland funderat på hur enhetschefer resonerar kring sitt förtroende för att omsorgspersonalen gör ett bra arbete. Med tanke på att de flesta innevånare i Sverige anser sig kunna lita på eller ha förtroende för andra människor i allmänhet (Rothstein 2003, s.143; Blennberger & Trägårdh 2009, s.12) är det intressant att ta reda på hur enhetschefer som arbetar inom hemtjänsten gör för att känna förtroende för sin omsorgspersonal, vad kan underlätta förtroende, vad kan komplicera förtroende. Kan de teorier jag presenterar hjälpa till att förklara varför enhetschefernas förtroende ser ut som det gör? Eftersom ytterst få förtroendestudier är kvalitativa, vilket innebär att forskaren söker efter och skildrar människors unika upplevelser och uppfattningar om olika fenomen (Kvale 1997, s.34; Lundåsen& Pettersson 2009, s.140) skulle den här uppsatsen kunna bidra med en utvidgad bild av de teoretiska tankegångar om förtroende som finns idag.

Insatserna i kommunal äldreomsorg regleras i Socialtjänstlagen 5 kap. 4-6§ där det bland annat står att socialnämnden skall verka för att äldre människor, får möjlighet att leva och bo självständigt, under trygga förhållanden och skall ge dem som behöver det, stöd och hjälp i hemmet. Inom äldreomsorgen råder idag en hemmaboende eller kvarboende ideologi formulerad i socialtjänstlagen redan under 1950 talet och aktualiserad i Ädelreformen 1992. De äldre ska bo hemma så länge som möjligt och ha möjlighet att få en plats på vårdboende först när det absolut inte går att vara hemma längre (Sörensdotter 2008, s. 67). Hittills har

antalet platser på äldreboenden minskat konstant för varje år, samtidigt som andelen vårdkrävande äldre ökar. Detta gör att fler äldre funktionsnedsatta bor kvar hemma med hjälp av hemtjänsten, samt att äldre, utan större funktionsnedsättning, inte får någon äldreomsorg alls (Börjesson 2008, s.165; Socialstyrelsen 2012B). Att arbeta inom hemtjänsten är för många ett genomgångsyrike, och är tillgängligt för dem som behöver ett tillfälligt arbete. Många verksamheter går runt på timvikarier och det anses inte som särskilt svårt att få arbete inom äldreomsorgens hemtjänst (Börjesson 2008. s.160; Sörensdotter 2008, s.71).

## **1:2 Syfte och frågeställningar**

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur förtroendet för omsorgspersonalen ser ut för sju enhetschefer i hemtjänsten. Detta med särskild tanke på förekomsten av omsorgspersonal som stjälar hemma hos brukare.

1. Av vilka orsaker känner enhetscheferna förtroende för omsorgspersonalen?
2. Finns det omsorgspersonal som enhetscheferna har lägre/högre förtroende för?
3. Vilka erfarenheter har enhetscheferna av stölder utförda av omsorgspersonalen och hur påverkar det deras förtroende.

## **1:3 Definitioner**

### **Förtroende**

Jag kommer att använda förtroende och tillit synonymt i uppsatsen för att underlätta framställningen. Jag är väl medveten om att tillitsforskningen ibland separerar orden och ger dem en nyans med olika innebörd (Blennberger 2009, s.19 ff.).

### **Hemtjänst, äldreomsorg i ordinärt boende**

Hemtjänst är en form av bistånd som åligger kommunerna enligt socialtjänstlagen (2001:453) kap. 4 § 1. Hemtjänsten har som funktion att se till att äldre fysiskt och/ eller psykiskt funktionshindrade får hjälp och vård i hemmet. Hemtjänsten bistår vid behov med personlig omvårdnad, städning, inköp och matlagning. Kommunerna kan bevilja varierat stöd beroende på egna riktlinjer, dessa kan vara social samvaro, promenadstöd, ledsagning till olika aktiviteter, dagverksamhet, lådor med mat från ett centralkök. Sedan den 1 januari 2011 anges i socialtjänstlagen kap.5§5 att äldre människor så långt det är möjligt ska kunna välja när och

hur stöd och hjälp i boendet ska kunna ges. Den person som önskar hemtjänst får ansöka om det hos kommunens biståndshandläggare som utreder behovet och fattar beslut om vilken hjälp personen som då blir brukare kan få (NE 2012A).

### **Brukare inom äldreomsorgens hemtjänst**

Med äldre menas personer över 65 års ålder. Brukare kallas de personer som har behovsprövad hjälp från socialtjänstens äldreomsorg enligt socialtjänstlagen. De ses som användare eller kunder till hemtjänsten där enhetscheferna är verksamma. Den 1 oktober 2011 hade ca 162 300 personer i åldersgruppen 65 år eller äldre, i ordinärt boende, beviljad hemtjänst, det är ca 9 % av befolkningen i åldersgruppen. För personer 80 år eller äldre var motsvarande siffra ca 24 % (Socialstyrelsen 2012C). Både kommunala och privata utförare av hemtjänst, har börjat kalla brukaren för kund. Thylefors (2007, s.16) menar att det är en naturlig utveckling efter införandet av en mer företagsorienterad offentlig sektor den så kallad New Public Management. I uppsatsen kommer begreppet brukare att användas, men när informanter som använder ordet kund citeras skrivs följaktligen kund.

### **Enhetschef inom äldreomsorgens hemtjänst**

Med enhetschef avses i studien en chef inom kommunal eller privat driven hemtjänst finansierad med kommunala medel. Enligt Socialstyrelsen är en enhetschef för äldreomsorgen, hemtjänst en första linjens chef med personal, budget och verksamhetsansvar. Enhetschefer kallas ibland utanför studien verksamhetschefer (Socialstyrelsen 2000). Äldreomsorgen karaktäriseras av få beslutsnivåer och ett litet antal chefer. En så kallad platt organisation med få chefsnivåer i jämförelse med andra områden inom kommunal verksamhet (Tullberg 2006, s.105). De enhetschefer jag intervjuat har haft olika utbildning såsom gymnasial barnskötare, sociolog, socionom och olika ledarskapsutbildningar.

### **Omsorgspersonal**

Omsorgspersonal kan vara tillsvidareanställd vilket är det samma som en fast anställning, eller månadsanställd vilket betyder att man vikarierar för en tillsvidareanställd personal som har en tidsbestämd ledighet. Hemtjänsten har även timanställda som hoppar in och arbetar vid arbetstoppar, sjukfrånvaro och semestrar. De timanställda har ofta lägre eller ingen utbildning alls utan anställs på lämplighet, tidigare erfarenhet och körkortsinnehav. De enhetschefer jag intervjuat uppger samtliga utom en att de har ungefär lika mycket timanställd personal som

tillsvidare och månadsanställda. Detta beror på att arbetsintensiteten kan variera stort från en dag till en annan, vårdtunga brukare kommer och försvinner med kort varsel. De som är utbildade inom hemtjänsten har oftast gått gymnasiets omvårdnadsprogram, undersköterskeutbildning eller vårdbiträdesutbildning.

### **1:3 Disposition**

Uppsatsen har delats upp i sju kapitel; inledning och problemformulering, bakgrund och tidigare forskning, teori, metod och material, resultat, analys och slutligen slutsatser och diskussion. I inledningen finns syfte och frågeställningar, definitioner av förekommande begrepp samt disposition. Under rubriken bakgrund presenterar jag själva brottet, *stöld utan inbrott i bostad hos funktionsnedsatt*. Tidigare forskning presenterar studier kring ledarskap och en genomgång av nordisk forskning kring förtroende. De teoretiska teman jag valt för analysen presenteras i kapitlet teori. Under metod och material klargörs hur jag resonerat vid val av metod och hur jag arbetat med det empiriska materialet. I resultat kommer den bearbetade empirin att presenteras och för att underlätta för läsaren görs en sammanfattning. I analysen undersöks och analyseras det empiriska materialet och kopplas till de teorier och tidigare forskning jag presenterat. I slutsats och diskussion presenteras svaret på uppsatsens frågeställningar och egna reflektioner, förslag på åtgärder samt fortsatt forskning.

## **2. Bakgrund och tidigare forskning**

Eftersom enhetschefernas förtroende för omsorgspersonalen i denna uppsats ställs i direkt relation till en viss brottstyp är det nödvändigt att få en bakgrund till vad enhetschefen har att arbeta med i sin egenskap av personalansvarig.

### **2:1 Brottsens karaktär, brottsoffren och brottslingen**

I Sverige var majoriteten, 39 % av alla till polisen anmälda brott 2011 stöldbrott (BRÅ 2012A) eller 465 247 st. Av dessa var 5493 st. *stöld utan inbrott hos funktionsnedsatt*, brottskod 0858. Vid merparten av dessa brott är förövaren och tillvägagångssättet okänt. När tillvägagångssättet är känt är det oftast någon som ringt på ytterdörren och velat sälja något, eller bett om något, hos den funktionsnedsatte. I ca 10 % av fallen är förövaren från hemtjänsten. Efter att ha studerat en kandidatuppsats i kriminologi har jag räknat ut att ca 550 polis anmälda brott 2011 har en misstänkt förövare från hemtjänsten (Arkhide Olsson 2007,

s.30-31). Maria Arkhede Olsson har studerat polisanmälningarna och beskriver i sin uppsats hur gärningsmannen från hemtjänsten går till väga.

*I egenskap av vårdare inom hemtjänsten kan gärningsmannen röra sig relativt fritt i målsägarens bostad under den tid han eller hon är där för att vårda sin patient. Tillgripandet av värdesaker kan således ske när målsägaren lämnar vårdaren utan uppsikt och därmed är upptagen med något annat.*

*Gärningsmannen har också oftast tillgång till nycklar till den berörda bostaden, vilket gör att tillgängligheten till bostaden också finns när målsägaren icke är närvarande eller under nattetid. Denna frihet som gärningsmannen i egenskap av sitt förtroendeuppdrag som vårdare innehar lämnar stort utrymme för stöld.*

(s.31)

Målsägaren eller brottsoffret är i de flesta fall över 65 år som på grund av funktionsnedsättning fått biståndsbedömd hemtjänst. De utgör en offergrupp som anses extra sårbar för att de ofta har ett begränsat socialt nätverk, de lever ofta ensamma, har ingen arbetsplats eller daglig aktivitet att gå till och självkänslan kan därför vara låg. Denna sociala utsatthet ligger ofta till grund för att dessa personer väljs till offer enligt Lindgren, Pettersson och Hägglund (2001, s. 101-103). Ser man till målsägaren för dessa brott så är de allt som oftast en kvinna i åldern någonstans mellan 75-94 år boendes i en lägenhet. Ålder är den funktionsnedsättning som flest målsägare innehar (Arkhede Olsson 2007, s.38). Det största problemet när man utifrån brottsstatistiken ska dra slutsatser om den verkliga brottsligheten är att långt ifrån alla brott anmäls. Dagligen begås en stor mängd brott som aldrig kommer till rättsväsendets kännedom beroende på att anmälningsbenägenheten är låg. Den dolda brottsligheten är okänd och varierar mellan brottstyper, men antas för vissa brott vara så pass omfattande att de anmälda brotten faktiskt kan liknas vid toppen på ett isberg (BRÅ 2012B; Socialstyrelsen 1994).

## **2:2 Tidigare forskning**

Jag har inte hittat någon tidigare forskning om enhetschefer inom hemtjänsten och deras förtroende för omsorgspersonalen, men en del närliggande arbeten. När det forskas och skrivs om förtroende mellan chefer och personal är det personalens förtroende för chefen det handlar om. När det är hemtjänst eller äldreomsorg som studeras är det den äldre brukaren eller de anhörigas förtroende för omsorgspersonalen eller förtroendet för den omsorgsutövande verksamheten som står i fokus.

## **2:3 Ledarskap**

Det finns en hel del forskning kring betydelsen av ledarskap, bland den har jag valt ut följande:

I den kvalitativa rapporten *Om man ska vara stöttepelare åt andra måste man stå stadigt själv* har 20 enhetschefer inom olika verksamheter i äldreomsorgen intervjuats om sin arbetssituation. Resultatet visade att enhetschefer upplever sig ha en komplex yrkesroll där det är svårt att planera sin vardag och de upplever sin arbetssituation som övermäktig men meningsfull. Deras tillgänglighet för omsorgspersonalen är viktig för verksamheten men antalet personal är för stor för att de ska lyckas med detta. Rapporten ger en bred inblick i enhetschefens arbete samtidigt som författarna påpekar att forskningen om mellanchefer inom äldreomsorgen är ett försummat område. Det intressanta för denna uppsats är att tyngdpunkten i rapporten ligger på enhetschefernas beskrivning av arbetets komplexitet. Enhetscheferna har att förhålla sig till personal, brukare, anhöriga, lagar, avtal, ekonomiska ramar och inte minst oklarheter med uppdraget, ständiga omorganisationer samt kortsiktiga politiska beslut (Hjalmarson, Norman & Trydegård 2004).

I en artikel i Socialvetenskaplig tidskrift beskrivs organisationsförändringar inom hemtjänsten under 1980-90 talet och hur detta påverkar omsorgspersonalens bemötande gentemot brukarna. Den nya platta organisationen innebär att klyftan ökar mellan brukare och verksamhet. Enhetschefen får därmed ansvar för ett större antal omsorgspersonal. Detta minskar enhetschefens tillgänglighet och arbetsgruppen påverkas negativt vilket medför att omsorgen om brukaren blir lidande. Artikeln undersöker hur kontakten mellan personalgrupper, i detta fall mellan enhetschefer och omsorgspersonal påverkar verksamhetens mål, som är att ge omsorg till äldre. (Ingvad, Olsson, Bondesson & Arndt 2006)

## **2:4 Forskning om förtroende och tillit**

Förtroende och tillit är begrepp som inte är helt enkla att redogöra för, de är bland de mest komplexa, flerdimensionella och missförstådda begreppen inom samhällsvetenskapen (Wuthnow 2002, se Grosse 2009, s.59). Istället för att gå igenom och läsa ett stort antal avhandlingar och böcker i ämnet har jag valt att koncentrera mig på Julia Grosse's (2009) kapitel *Forskning om tillit i Norden- innehåll, särart och tomrum*, i boken, *Tillit i det moderna Sverige- den dumme svensken och andra mysterier* (Blennberger & Trägårdh 2009). Boken är en samlingsvolym där forskare knutna till Ersta Sköndals högskolas tillitsprogram

presenterar skilda aspekter på egen, nordisk och internationell forskning kring tillit. Med följande genomgång av aktuell tidigare forskningen om förtroende, tillit och socialt kapital kommer jag att ge en bild av hur Julia Grosse (2009) presenterar ämnet i sitt kapitel.

Det vanligaste är att tillit ses som en sorts beståndsdel av socialt kapital och eftersom forskningen om det sociala kapitalet ökat markant kan det också verka som att tillitsforskningen också gjort det (a.a., s.61). Enligt Grosse definierar Putnam socialt kapital som ”ett fenomen som utgörs av individers deltagande i nätverk, principer om ömsesidighet, och grad av mellanmännisklig tillit” (Putnam 2000 i Grosse 2009, s.60). Merparten av den nordiska forskningen om tillit har sin utgångspunkt i internationell, företrädesvis anglosaxisk forskning. Fördelningen i Norden mellan kvantitativa studier och kvalitativa är jämn, de kvantitativa har ofta inte tillit som huvudsyfte utan är mera allmänna attitydundersökningar, medan de kvalitativa är mer filosofiska som att ett mindre antal informanter djupintervjuas om funderingar, värderingar, handlingar och erfarenheter av tillit.

Det saknas enligt Grosse studier som försöker reda ut begreppet. Vetenskapssamhället har inte lyckats enas kring en passande och universell tillämpbar definition. En grupp forskare försöker greppa tillitens väsen en annan vad tillit inte är. Tilliten kan sorteras inom olika typer av tillit som systemtillit, organisationstillit, abstrakt tillit, tillitskultur m.m.( Jerkeby 2001, s. 91ff; Steverin 1998,s.49ff). Tillitens funktion är ett annat sätt att närma sig ämnet där funktionen som samhällskitt eller smörjmedel är den vanligaste (Sellerberg 1982 s.40f; Rothstein 2003 s.117ff). Funktionsanalysen av förtroende som komplexitetsreducerare som Luhmann introducerat 1968, används av flera nordiska forskare som ett perspektiv i ett ofta omfångsrikare resonemang (Luhmann 2005; s.15; Lund 2001, s.30; Vallentin 2001,s.120ff). Socialpsykologiska forskare anser att tilliten är en del av utvecklingspsykologin och har sin grund i barnets tidiga anknytning till vuxna, kritiken mot detta är att barn har en god anknytning till sina föräldrar även i länder där enligt forskningen den allmänna tilliten är låg, det måste alltså finnas andra komponenter som inverkar (Johansson 2009, s. 12, 205ff; Lund 2001, s. 32ff; Sztompka 1999, s.99ff., 119ff).

Inom statsvetenskaplig forskning handlar förtroende om befolkningens syn på politiker, institutioner och civilsamhället. Forskningen om det sociala kapitalet utgår från stora befolkningsstudier där de nordiska länderna, över tid, har den högsta rankingen på tillit i världen. Bo Rothstein som är forskare och professor vid SOM (samhälle, opinion, medier) institutet vid Göteborgs universitet, förklarar detta med att de nordiska länderna har en unik

fungerande demokrati och en generell utjämnande välfärdsstat, samt ett fungerande rättssystem. Tilliten byggs uppifrån och ner, från institutioner till personer, om vi litar på institutionerna i samhället kan vi också lita på andra människor i vårt samhälle (Rothstein 2003, s.219). Inom sociologisk forskning pekar Grosse på kriminologiska studier som visar att tillit är ett sammanhållande nav för kriminella, både innanför och utanför anstaltsmurarna (Åkerström 1998). Riskbegreppet kopplas med förtroende inom sociologisk forskning på ett naturligt sätt. Att ett givet förtroende som inte är helt kontrollerat, innebär ett mer eller mindre risktagande, samtidigt som det inte går att kontrollera allt (Christiansen 2001, s.286). Förtroende eller trovärdighet tillmäts en avgörande betydelse i människobehandlande organisationer när professioner möter patienter eller klienter (Bordum & Uldal 2001). Inom vetenskapssamhället har förtroende en klart komplexitetsreducerande funktion, att som läsare av uppsatser och avhandlingar inte behöva försäkra sig om att forskningen gått rätt till och att resultaten stämmer (Wenneberg 2001, s.178).

### **3. Teori**

De teorier jag har valt är Niklas Luhmann's ([1968], 2005) funktionsanalys av begreppet förtroende och Eric Uslaner's (2002) idealtyper av förtroende, den moraliska och strategiska samt Lawrence Cohen's och Marcus Felson's (1979) rutinaktivitetsteori.

#### **3:1 Luhmann's funktionsanalys av förtroende**

Den tyske sociologen Niklas Luhmann ger sig ut för att metodiskt säkra och verifiera begreppet förtroende, han gör en funktionsanalys och börjar med att omvandla förtroende från ett moraliskt, till ett sociologiskt och psykologiskt begrepp (Luhmann 2005, s.7). För att göra det beskriver han problemet, som i detta fall, och de flesta, för att inte säga alla, sociologiska fall i den mänskliga interaktionen är ordningsproblemet som han kallar komplexitetsproblemet. Hur kan individers handlingar samverka så att social ordning skapas och upprätthålls? Den nutida världens komplexitet är ett problem för den medvetna människan. Det finns för många andra människor som kan handla oberäkneligt, det problemet tacklas genom det reflexiva självmedvetandet som fungerar som generaliserings och selektivitetsmekanism (a. a., s.15). En av de viktigaste mekanismerna är förtroende, eftersom med förtroende skapas fler möjligheter att reducera komplexiteten.

Den som visar förtroende tar ut framtiden i förskott, samtidigt som framtiden är så komplex att den är svår att föreställa sig. Det finns fler möjligheter för framtiden än vad vi kan relatera till i nuet och i det förflutna. För att inte bli handlingsförlamade använder vi ständigt förtroendet för att förenkla en kommande tid av en alltid mer eller mindre komplex osäkerhet. Men vi använder det förflutna i form av förtrogenhet genom att övertrassera kunskapen om det förflutna, för att bestämma framtiden och kunna agera (a. a., s.37). Att ha förtroende är att investera i risk, risken baseras på den andra personens frihet som skapar komplexiteten. Alltså, ju friare människor, desto komplexare blir samhället.

Förtrogenhet är en förutsättning för förtroende. Luhmann menar att när vi börjar reflektera över vår förtrogenhet för en människa, vilket vi oftast inte gör, kan förtroendet brytas och vi måste hitta andra förtroendegrunder. I små sociala system där alla är varaktigt förtrogna med varandra kan rätt och förtroende vara synonymt, den som bryter ett visat förtroende blir straffad och den som inte visar förtroende blir isolerad, den som visar naivt förtroende ses som dum. I det komplexa differentierade samhället har förtroendet ersatts med kontrakt och andra juridiska finesser som hjälper oss att känna förtroende att de som får förtroende kommer att fatta förnuftiga beslut (a. a., s.60).

Luhmann anser det inte vara värt att reflektera särskilt över misstro om det bara handlar om brist på förtroende, att ha förtroende eller inte, är det samma som att ha misstro eller inte, de båda begreppen är alltså *funktionella ekvivalenter* (kursiverat av Luhmann) till varandra. Om man inte känner förtroende känner man misstro och reducerar därigenom framtida social komplexitet. Samtidigt som misstron strukturellt sätt, skapar negativa förväntningar som låser den misstrogne och skapar färre möjligheter till utforskande av omvärlden (a. a., s.127). Förtroende kan tänjas olika långt in i framtiden tills det ibland når en vad Luhmann kallar tröskel, då förtroende går över tröskeln till misstro kan aldrig förtroendet bli fullkomligt igen (a. a., s.132). Förtroende är beroende av att benägenheten att ta risker kontrolleras och att besvikelsen om förtroendet bryts, inte blir för övermäktig. Ett system som har en hög komplexitet behöver högt förtroende och är samtidigt beroende av hög institutionaliserad misstro med avancerade kontrollåtgärder (a. a., s.159).

För många system (Luhmanns definition av system är allt från en människa till stora organisationer) är det absolut nödvändigt att ha ett internt förtroende för att kunna fungera, utan fungerande interna förtroendefulla relationer går systemet under. Det förtroendet kan

baseras på selektiva processer vid medlemsurvalet där kontrollinstansers plikt är att visa stark misstro (a. a., s.163).

### **3:2 Uslaner´s teori om moralisk och strategisk tillit**

Kan förtroende vara något annat än funktionell? Kan det finnas ett förtroende som bara finns där som en moralisk grundinställning oavsett eventuella användningsområden? Eftersom Luhmann tar bort den moraliska aspekten på förtroende i sin funktionsanalys vill jag för att göra analysen av förtroendet mer mångsidig, lyfta in moralen i uppsatsen genom den amerikanske professorn Eric M. Uslaner´s teori om moralisk och strategisk förtroende. Han hävdar att tilliten är något mer än ett rationellt grundat fenomen (Lundåsen & Pettersson 2009, s.115). Uslaner tänker att det finns två idealtyper av förtroende, den moraliska och den strategiska. Människors sociala tillit skapas under uppväxten då föräldrarna fungerar som moraliska kompasser, de lär oss vad som är rätt och vad som är fel. På samma vis lär vi oss förtroende, om våra föräldrar litar på andra människor och formar de vår moraliska tillit. Senare händelser i livet påverkar inte denna grundinställning nämnvärt utan den behålls stabil genom livet, den rubbas inte av motgångar (Uslaner 2002, s.21,26). Idealtypen *moralisk litare* är en generell hållning som bygger på en optimistisk, välsinnad människosyn. Människan bör lita på andra och bemöta dem, som om man kan lita på dem. Den moraliska tilliten är inte riktad mot några specifika personer, grupper, organisationer eller situationer utan till hela mänskligheten. Personen som hyser moralisk tillit har ofta som argument för det att man bör göra det, att det är en önskvärd värdering (a.a., s. 17,23, 25).

Idealtypen strategisk tillit, grundas och formas enligt Uslaner av personliga erfarenheter som förmodanden om huruvida man kan lita på andra eller inte. Den strategiska tilliten innehåller ett stort mått riskbedömning där information om objektet för tilliten samlas in och bedöms, innan man beslutar sig för att ha tillit. Den strategiska tilliten baserar sig på ett rationellt kalkylerande som liknar rational choice och spelteori (a.a., s. 17; Lundåsen & Pettersson 2009, s.115). Strategisk tillit visar hur våra värderingar ser ut, angående på vilket sätt andra människor kommer att agera, medan den moraliska tilliten är ett antagande om hur de borde agera (Uslaner 2002, s.23). Den strategiska tilliten har en extrem variant som Uslaner kallar partikulär tillit som är den moraliskt generella tillitens motsatt. De som har partikulär tillit kan endast lita på dem som de känner mycket väl i små sammanslutningar som familjen eller klubben (a.a., s.28; Rothstein 2003, s. 158). Samhället utanför gruppen misstros och kan

uppfattas som ett hot mot den egna gruppen. För Uslaner är förmågan att känna förtroende för okända personer en frukt av det moderna samhället.

### **3:3 Cohen´s och Felson´s rutinaktivitetsteori**

De två amerikanska kriminologerna Lawrence Cohen och Marcus Felson (1979) har utvecklat en teori om förutsättningar för att brott ska kunna begås. Den kallas rutinaktivitetsteori och innebär att möjliggörare för brott är, en motiverad förövare, ett lämpligt objekt samt avsaknad av någon form av avskräckande faktorer, i teorin kallad *kapabla väktare*. Kapabla väktare kan vara närvaro av andra människor eller olika bevakningssystem. Saknas ett av ovanstående element kan den vanligast förekommande brottsliga aktiviteten som är småstöld och snatteri begås. Dessa brott är starkt förknippade med vanliga göromål som arbete, skola, inköp etc. Vårt vardagliga liv och hela samhällsstrukturen skapar förutsättningar för den brottslighet som finns i samhället enligt teorin. Det är tillfället som gör tjuven, offret eller omständigheterna kring offret har på så sätt en roll i att brottet kan begås (Sarnecki 2010, s.89-90).

## **4. Metod och material**

I detta kapitel kommer jag att redogöra för hur arbetet med denna uppsats sett ut. Min förförståelse av uppsatsens ämne, hela arbetsprocessen, hur jag sökt relevant tidigare forskning, litteratur och informanter. Jag kommer att redogöra för val av kvalitativ undersökningsmetod och hur jag analyserat empirin för att svara mot syfte och frågeställningar.

### **4:1 Förförståelse**

Jag är väl förtrogen med omsorgsarbetet inom äldreomsorgens hemtjänst. Eftersom jag har arbetat från och till både som vårdbiträde och undersköterska i ungefär 30 år har jag erfarenhet av arbetsområdet denna uppsats rör sig inom. Detta har för mig inneburit att jag inte har behövt fråga så mycket om hur arbetet går till och vad arbetet innebär. Samtidigt som jag är medveten om att varje kommun och varje hemtjänstgrupp har sina egna rutiner och riktlinjer. Problemet jag vill studera kom till under mitt arbete i hemtjänsten, då jag fick höra om en kollega i en annan kommun som blivit uppsagd på grund av raffinerade och antagligen mångåriga stöld hos brukare. Enhetschefen gick från att ha förtroende för kollegan över den tröskel som Luhmann (2005) beskriver, till misstro, en misstro som inte kunde gå tillbaka till

förtroende och därför resulterade i en uppsägning. Brottet var emellertid inte tillräckligt grovt, eller ansågs för svår att utreda för att en polisanmälan skulle göras. Jag blev nyfiken på ämnet, när jag tänkte på att jag aldrig hört någon enhetschef prata om företeelsen stölder, eller risken för stölder, på någon av mina olika arbetsplatser inom hemtjänsten.

Jag har under momentet *normaliseringssträvanden inom social omsorg och socialpolitik*, i utbildningen studerat socialtjänstens äldreomsorg, då ur ett genusperspektiv. Tillsammans med min dåvarande studiegrupp gjorde jag ett specialarbete om den sociala konstruktionen av äldre. Tillit och socialt kapital har jag studerat under kursen *socialpolitikens ekonomi och legitimitet*. Under andra moment har ledarskapsfrågor inom socialtjänsten och äldreomsorg behandlats.

Inom den hermeneutiska traditionen inom vilken denna uppsats kan sägas befinna sig är förförståelsen en viktig ingrediens. Som ett verktyg kan förförståelsen användas för att utforska den människoskapade verkligheten, alltifrån erfarenheten av att vara människa till den specifika kunskap vi bär med oss in i forskningen (Thomassen 2007, s.46). Förförståelsen kan ge upphov till missförstånd om verkligheten inte motsvarar det vi lärt oss samtidigt som vi inte kan förstå någonting utan förförståelse, det självklara lärde vi oss redan som barn, när vi socialiserades in i den kultur vi lever i. Den hermeneutiska cirkeln eller spiralen som Thurén (2007, s. 60-62) vill kalla den, är forskarens växelspel mellan förförståelse och ny erfarenhet, mellan teori och praktik och mellan del och hel. Den hermeneutiska cirkeln är ett bra sätt att skingra fördomar och komma fram till en bättre förförståelse. Jag kan mycket väl tänka mig att jag har fördomar genom min förförståelse om enhetschefer, genom arbetet med min uppsats kommer jag få en bättre förförståelse av vad enhetschefer inom hemtjänstens arbete innebär. Enligt Kvale (1997, s. 37) kan förförståelsen vara negativ när man låter den styra för mycket i forskningsintervjuen, intervjuaren ska vara kritisk mot sina egna antaganden och hypoteser för att minimera dessas inverkan på undersökningen. Jag har försökt tänka på detta också genom att tillgodogöra mig den närliggande forskning jag funnit på området.

#### **4:2 Avgränsningar och urval**

Valet av enhetschefer beror på att de har arbetsgivarens personalansvar för en eller flera av hemtjänstens personalgrupper, de är närmast omsorgspersonalen och borde känna till förhållandena ute på fältet. Hemtjänsten är den organisation inom äldreomsorgen där omsorgspersonalen kan komma i kontakt med värdeföremål och annat stöldbegärligt mest

hela tiden. Därför har jag valt enhetschefer inom just hemtjänsten. Det förtroende jag vill avgränsa min studie till är enhetschefernas förtroende att omsorgspersonalen inte stjälar och snattar hemma hos brukaren. Detta förtroende måste vara unikt och speciellt i förhållande till annat förtroende eftersom en omsorgsperson som uppträder oklanderligt i alla avseenden fortfarande, enligt kriminologisk forskning, kan uppträda bedrägligt och brottsligt där risk för upptäckt är liten (Sarnecki 2010 s.89-90). Geografiskt har jag intervjuat sju enhetschefer i tre kommuner i Stockholms län eftersom jag bor i Stockholmsområdet och ansåg det mest praktiskt genomförbart.

### **4:3 Litteratursökning**

Jag har inte hittat någon uppsats eller tidigare forskning som specifikt rör chefers förtroende för personalen och då naturligtvis inte heller i kombination med stölder inom hemtjänsten, vilket gör att jag förmodar att jag är ensam om att undersöka detta åtminstone i den svensktalande delen av världen. Boken ”Tillit i det moderna Sverige” innehåller en allmän genomgång av tillit och har varit ovärderlig för att ge mig uppslag om annan tillitslitteratur (Blennberger och Trägårdh 2009). Jag har sökt på Libris.se, Diva.se och Avhandlingar.se efter tidigare relevant forskning i kombinationen äldreomsorg, hemtjänst, förtroende, tillit och stölder och fann en del om närbesläktade teman som personalens förtroende till chefen eller klientens tillit till socialarbetaren. I Diva.se har jag funnit ett antal C-uppsatser som inspirerat mig och gett mig uppslag hur jag själv kan skriva. Referenslistor både i böcker och uppsatser har också hjälpt mig att hitta intressanta böcker, artiklar och avhandlingar.

### **4:4 Kvalitativ intervju**

För att få svar på syftet och frågeställningarna i denna uppsats har jag valt kvalitativ forskningsintervju utifrån en hermeneutiskt ansats som metod. Enligt Kvale (1997, s.49) är denna metod bra när man vill fånga in informantens subjektiva otolkade upplevelser om ett ämne. I forskningsintervjuen förvandlas den muntliga diskursen till texter som ska tolkas, den hermeneutiska tolkningens syfte är att få en giltig och gemensam förståelse av en texts mening.

Att använda kvalitativ metod är lämplig eftersom uppsatsens syfte är att undersöka hur enhetscheferna skapar och upprätthåller förtroende för omsorgspersonalen, för att förstå hur de upplever sin omvärld och hur de utifrån det resonerar och agerar. Om jag haft hypoteser

om detta kunde en kvantitativ metod använts och därigenom hade resultatet visat hur många svar som stämmer med hypotesen (Kvale, 1997, s.94). Genom att ställa frågor kan jag förstå och genom min uppsats, förmedla hur de ser på förtroende. Jag måste som forskare låta mig påverkas av de svar jag får från de experter på området jag valt att intervjua som Patrik Asper beskriver (2011, s.33).

Jag har intervjuat sju enhetschefer hos såväl kommunala som privata utförare av hemtjänst. Jag valde en blandning av kommunalt och privat för att spegla verkligheten. Innan jag började intervjua skapade jag en intervjuguide med de frågeteman jag är särskilt intresserad av, som förtroende, misstro, tillit och kontroll (bilaga 1). Intresset för dessa teman beror på att de har kopplingar till min valda teori och med detta kan jag sätta teorin inom parantes under själva intervjuerna, jag behöver inte förklara teorin för mina informanter utan jag kan initiera ett samtal där även informanten kan ställa frågor (Asper 2011 s. 143). Jag ringde till kommunernas växel och bad att få e-post adressen till ett antal enhetschefer inom hemtjänsten. Efter att ha skickade ut ett e-post meddelande fick jag ganska omgående svar om när de kunde ta emot mig. Endast tre av tio kontaktade enhetschefer avböjde.

Intervjuerna utfördes på enhetschefernas tjänsterum utom i två fall där vi satt i angränsande arbetslokaler. Jag använde en diktafon för ljudupptagning efter muntligt godkännande från informanterna. Jag förklarade även de etiska reglerna från Vetenskapsrådet (2002) jag arbetar efter, att alla inblandade är anonyma och att endast jag ska se och bearbeta materialet (bilaga 2). Jag förklarade den förförståelse jag har för fältet i min egenskap av utbildad undersköterska inom hemtjänsten, för att inte informanterna skulle behöva förklara allt från grunden utan koncentrera sig på de frågor jag ställde som Aspers (2011, s. 117) skriver. De sju intervjuerna tog mellan 25 och 55 minuter att genomföra, de första gick snabbast och de sista tog längst tid. Det beror på att jag kände mig mer avslappnad mot slutet och kunde mer obehindrat ställa följdfrågor. Jag transkriberade intervjuerna från ljud till text, det tog mellan ca 3 och 5 timmar per intervju. Utskriften redigerades lite, eftersom analysen ska göras med tematiseringar, ovidkommande ljud pauser och en del annat prat utanför uppsatsens intresseområde togs bort (Kvale 1997 s. 156). När jag efter transkriberingen upptäckte något jag ville ha förtydligat mailade jag frågan till informanten och fick i vissa fall riktigt uttömmande svar (bilaga 3).

#### **4:5 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet**

I all forskning som vill vara vetenskaplig måste författaren reda ut sanningshalten och verifiera resultaten. Detta görs genom att diskutera validitet, reliabilitet och generaliserbarhet (Kvale 1997, s.208). Validitet i kvalitativ forskning handlar om att kunskapen ska vara välgrundad. Validitet i forskningsintervjuen bör enligt Kvale följa hela arbetsprocessen som en kvalitetskontroll. Den valda metoden i detta fall forskningsintervjuen är den bästa för att svara på forskningsfrågorna. De intervjuade är de rätta personerna, enhetschefer, att svara på forskningsfrågan och att det ska finnas en logik i tolknings och analysarbetet (a.a., s.214 ff.).

Reliabiliteten betyder att undersökningen ska vara utförd på ett korrekt sätt. Någon annan ska kunna göra om min studie och få samma resultat (Thurén 2007, s.26). Detta är närapå omöjligt i kvalitativa studier. Reliabiliteten har ökat genom att intervjuerna spelades in på band och transkriberades nästan ordagrant, samtidigt som min ovana att intervjua minskade reliabiliteten. Att jag ensam har tolkat empirin kan ge en lägre reliabilitet genom att det blir en persons subjektiva tolkning (Kvale 1997, s.150). Genom att vara påläst angående tidigare forskning, även om den är tunn, och ha en förståelse av de teorier jag valt ökar reliabiliteten (a.a., s.134.).

Generaliserbarheten bygger på att min uppsats har en induktiv ansats. Jag har frågat ett antal enhetschef och har upptäckt vissa regelbundenheter i deras svar, en viss måttnad infann sig efterhand. Eftersom induktiva slutledningar bygger på upprepade erfarenheter kan jag säga att mina slutsatser grundar sig på upprepade erfarenheter av enskilda intervjuer. Det går att generalisera dessa intervjuer till en mängd liknande intervjuer, som jag inte genomfört. Problemet är att säker kan jag inte vara, det kan vara logiskt att bestrida mina slutsatser, för visst är det möjligt att den hypotetiske åttonde och nionde enhetschefen skulle ge totalt motsatta svar på mina frågor (Thomasson 2007, s.50ff.). Samtidigt är uppsatsen också deduktiv eftersom jag utgår och låter mig styras av teorier i insamlandet och i analysen av empirin, för att kunna presentera några slutsatser (Larsson 2005, s.23).

#### **4:6. Etiska överväganden**

Jag har inte involverat min arbetsplats inom hemtjänsten i uppsatsarbetet ur sekretessynpunkt och eftersom det vore etiskt oförsvarbart. Jag är väl förtrogen med arbetsplatsen och enhetschefen, risken är stor att de svar jag får blir för kollegialt färgade. Jag kommer inte att

intressera mig för namn, plats och annat som kan avslöja personerna bakom berättelserna. Inom nyhetsmedia får vi ta del av berättelser om hemtjänstpersonal som stulit från äldre, förövaren av brottet uppfattas som speciellt rå och hänsynslös och brottsoffret som synnerligen utsatt och försvarslös. Det kanske är så, men jag har verkligen inte ambitionen att underblåsa detta, utan med uppsatsen vill jag gå ett steg framåt genom att belysa enhetschefernas arbete med problemet, och i slutdiskussionen ge förslag på möjliga åtgärder och vidare forskning.

Jag har beaktat Vetenskapsrådets (2002) fyra forskningsetiska principer. Informationskravet uppfylldes genom att informanterna fick ett informationsbrev i anslutning till intervjuerna samt att jag frågade om de hade frågor om informationen (bilaga 2). Samtyckeskravet uppfylldes i och med att informanterna bjöd in mig efter att jag mailat dem. Informanterna kommer att vara helt anonyma så jag behöver inget skriftligt samtycke. Konfidentialitetskravet har uppfyllts genom att jag förklarar att deras riktiga personnamn, arbetsplats och ålder inte kommer att uppges och inte heller är relevant för studien. Jag har däremot missat att informera om att studien efter godkännande ska publiceras på webben i Diva.se. Men eftersom inget kan härledas till de informanter jag intervjuat borde inte detta vara så betydande. Nyttjandekravet har därmed inte helt uppfyllts däremot har jag informerat om att intervjumaterialet ska förstöras efter att uppsatsen blivit godkänd och att uppsatsen mig veterligen inte ska användas för kommersiellt bruk.

#### **4:7. Analysmetod**

Analys är att urskilja delarna i en helhet och att undersöka dessa delars relation till varandra och eventuellt till helheten. För att kunna urskilja delarna har jag valt att kategorisera texten utifrån några valda, relevanta och väldefinierade begrepp. Begreppen och kategoriseringen är enligt Ib Andersen (1998, s.179) den viktigaste byggstenen i kunskapsproduktionen därför att man med det gör vissa begrepp empiriskt mätbar. Tolkningsprocessen vid kvalitativa forskningsintervjuer pågår samtidigt med insamlandet på så sätt att idéer som väckts vid en intervju prövas i nästa intervju, nya relevanta frågor dyker upp och gamla som inte fyller undersökningens syfte tas bort. På så sätt kan undersökningsmaterialet se en aning olika ut i början av en serie intervjuer än mot slutet (a.a., s. 193). Genom att läsa, läsa igen, med och utan uppsatsens syfte och teori i bakhuvudet, kunde jag ta bort oväsentlig text och få ett mer koncist och överskådligt material. Efter det gick jag igenom vad de olika informanterna svarat på de olika frågorna för att få en överblick över likheter och olikheter i svaren och finna

kategorier eller teman att strukturera resultatet med (Kvale, 1997, s. 176ff). Utvalda citat från intervjuerna kommer att finnas med i resultatavsnittet för att ge prov från materialet och åskådliggöra samspelet mellan mig och informanterna (a.a., s.240).

## 5. Resultat

För att kunna presentera resultatet vill jag först introducera informanterna, enhetscheferna. Jag har ändrat namn på informanterna och uppger deras ålder i 5 års kohorter, utbildningen som anges är den relevanta för arbetet som enhetschef. Fyra enhetschefer arbetar i kommunala verksamheter och tre i privata företag. De har personalansvar för mellan ca 50-80 anställda, andelen timanställda är oftast ca 50 % men i ett fall ca 20 % av arbetskraften.

### 5:1 Informanter

**Mia** är 55 år, har arbetat som enhetschef i 12 år och inom äldreomsorgen i 34 år har en högskoleutbildning i organisation och ledarskap.

**Eva** är 35 år, har arbetat sig upp från vårdbiträde via gruppleddare till enhetschef, har varit enhetschef sen 2009, har gått interna ledarskapsutbildningar och går nu en högskolekurs i värdegrund.

**Petter** är 30 år, har lång erfarenhet som vårdbiträde och har arbetat som enhetschef i nio månader efter en högskoleutbildning i social omsorg på 3,5 år.

**Tarja** är 60 år och har arbetat inom hemtjänsten i 15 år och varit enhetschef i 4 månader, hon har arbetat sig upp inom företaget och gått interna utbildningar.

**Susanne** är 30 år, har arbetat som enhetschef i 3 år och är utbildad socionom.

**Katja** är 45 år och har arbetat som enhetschef i 8 år och är utbildad sociolog, har läst ledarskap och företagsekonomi, och är även undersköterska.

**Gunbritt** är 40 år, har varit enhetschef i 6 år och är utbildad socionom och undersköterska.

### 5:2 Presentation av resultat

I presentationen av resultatet har jag valt att först lyfta fram kategorin som jag kallar *förtroende som inställning* om hur enhetscheferna resonerar om förtroende både privat och professionellt. Den andra kategorin heter *förtroendefrämjande åtgärder* om vad enhetscheferna gör för att få och upprätthålla förtroende för omsorgspersonalen. Den sista kategorin har fått beteckningen *stöld, förlorat förtroende och konsekvenser*. Kategorierna kommer att

fånga upp de olika aspekterna av förtroende jag vill undersöka som finns beskrivna i uppsatsens syfte och frågeställningar (s.5).

### 5:3 Förtroende som inställning

Alla sju informanter svarade, utan att tveka, ja på frågan om de tycker att man bör ha förtroende för andra människor i allmänhet. När jag frågade varför de svarade så kopplade de sina svar till att det är en generell grundinställning, man bör ge människor en andra chans och att det skulle vara tråkigt annars. Katja säger att ”hon tror på det goda i människan, lite skönt naivt kanske, men sån är jag, har man gjort fel tycker jag att man ska få en andra chans, beroende på graden av fel såklart”. Susanne menar ”att man annars blir väldigt negativ och bitter och att det vore inte så kul” och Mia säger att ”jag hellre blir besviken på någon som ljuger än att jag misstror alla, det är oerhört sällan som jag blivit besviken”. När jag frågar Tarja om varför hon svarar att hon har förtroende till andra människor svarar hon:

*Bara för jag har det i mig, att säger jag nått till någon, ber dem göra någonting då litar jag på att den människan gör det och då blir jag väldigt besviken om de inte gör det, för jag är uppväxt så att man ska lita på folk. Så har jag ju gått på mina minor och det blir bara mer och mer tyvärr, men jag har det i mig, det är likadant du ska kunna lita på det jag säger det tar jag för självklart.*

På frågan om hur deras generella förtroende har uppstått svarar två att de inte vet, att de bara är sådana. Fyra av informanterna svarar att det har med deras uppväxt att göra, ”Jag tror att man uppfostras till det, man ska kunna lita på varandra”, svarar Petter. Katja säger bestämt att det inte har med hennes föräldrar att göra, utan hennes positiva grundsyn beror på de ”val” hon gjort senare i livet.

Alla sju enhetschefer svarade att de som har hemtjänst, deras anhöriga och vänner som känner till hur hemtjänsten fungerar har förtroende för hemtjänsten. Via media får allmänheten en annan uppfattning, som också skrämmer dem som inte har kommit i kontakt med hemtjänsten. En stor irritation kan avläsas i några svar angående media som inte rapporterar om allt det som är bra som hemtjänsten gör utan bara rapporterar när något enstaka går fel. Mia säger ”att alla de där 365 dagarna då allting blir jätterätt märks ju aldrig, det är bara några enstaka dagar det går åt fanders”.

*Jag tror så här, de som har en anhörig som har hemtjänst och har haft det ett tag de har nog förtroende, för de ser hur det fungerar. Men läser man det som står i*

*media då har man nog inget förtroende för hemtjänsten för där skrivs det ju bara när det är elände, vi är en utsatt bransch för vi jobbar med människor, vi jobbar med utsatta människor. Alla tack vi får av anhöriga är det ingen som tar kopia på och lägger i tidningen (Katja).*

På frågan om hur de ser på vikten av förtroende i förhållande till hemtjänstverksamheten svarar Eva att ”förtroende är en förutsättning för den här verksamheten, det skulle inte funka, man kan inte gå runt och vara misstänksam och tro eller anta att något ska hända”. Katja säger ”det är mycket förtroende, vi går in i deras hem ofta med nycklar och de är inte alltid så rörliga att de kan följa med oss runt i lägenheten, så vi städar och fixar, hämtar kläder och rotar i lådor”. Susanne menar ”utan förtroende skulle vi ha kaos det skulle vara krig, bråk och strul hela dagen”.

På frågan om enhetscheferna har förtroende för sin personal svarade alla att de har det, de beskriver ett komplicerat arbete där förtroende är en huvudingrediens. Några svarar som på första frågan att det är något man bör ha. Mia säger att hon känner sig trygg med sina medarbetare utan att veta varför, det är en ”visshet” hon har. Andra är mer detaljerade:

*Jag vet att de gör sitt bästa och att vi har många krävande brukare, vi har väldigt, väldigt krävande brukare, de tror att hemtjänsten ska göra så mycket mer än de ska göra så jag vet att personalen är väldigt hårt pressad, så ja, jag har förtroende (Petter).*

När jag frågar Susanne om hon har förtroende för sin omsorgspersonal, svarar hon helt krasst; ”Ja, annars skulle jag inte ha dem kvar!” Sen beskriver hon hur arbetet ser ut för omsorgspersonalen, om att varje dag komma in i 10-15 olika hem och möta människor som alla har olika sjukdomar, olika humör och olika regler.

*Det är ett oerhört jobb, det är väldigt vad de ska vara flexibla och omställningsbara och klara av att ta olika situationer och de är ensamma, på ett sjukhus har man ju kollegor att larma, vi kan också larma men det är ingen som kommer springande från rummet bredvid precis, det är långt mer komplicerat och avancerat än vad många förstår (Susanne).*

Gunbritt säger att när det händer något problematiskt så önskar hon och hoppas att de som arbetat länge, de hon har mest förtroende för ska vara i tjänst, för de vet hur man löser problem.

## 5:4 Förtroendefrämjande åtgärder

Även om enhetscheferna uppger att de har förtroende för omvårdnadspersonalen använder de en mängd åtgärder för att underlätta förtroendet. I samband med att enhetscheferna uppger att de utbildat sig på olika sätt beskriver de hur de tidigare arbetat som omsorgspersonal och hur betydelsefullt detta är för deras förmåga att leda. Mia säger att hon ”genomgår en pågående ledarskapsutbildning hela tiden” men att hon arbetat som vårdbiträde och att det är det hon har mest nytta av. Petter säger att han ”tror att det är bra att ha en bakgrund från fältet när man är chef så att man förstår problematiken”. Vid anställning av ny personal uppger Susanne att det är hennes erfarenhet som kan avgöra om hon kan känna förtroendet för den som söker arbete. Omsorgspersonalens utbildning är också något som uppges inge förtroende. På frågan om hon har några metoder för att underlätta förtroendet för personalen svarar Tarja:

*Jag har varit väldigt aktiv och målmedveten att utbilda alla mina medarbetare för det var väldigt skrämt med det tidigare. Så alla har fått utbilda sig till undersköterskor, de som inte var det innan, och det var bara några stycken som var.*

I ovanstående fall hade enhetschefen själv tagit initiativ till att utbilda omsorgspersonalen utan krav från kommunen. I de två andra undersökta kommunerna hade kommunledningen som krav att all omsorgspersonal inom hemtjänsten antingen ska vara Undersköterskor eller utbilda sig till det. Eva berättar att de håller på att kartlägga personalens kompetens för att kunna satsa på personalutbildningar. Närhet till omsorgspersonalen uppger många av enhetscheferna som en viktig faktor för att känna förtroende:

*Jag anställer dem och har regelbundna medarbetarsamtal och när jag sitter här har jag alltid dörren öppen så jag vet rätt väl mina medarbetares bekymmer och glädjeämnen även utanför jobbet och jag tror det underlättar väldigt mycket, det är nog så att vi känner varandra (Mia).*

Petter uttrycker det såhär ”I början var jag mer kontrollerande innan jag fick tilliten, det är närheten till personalen som gör att jag känner tillit, att nu klarar de det här”. Att ha sitt kontor nära omsorgspersonalens lokaler och att träffa dem på morgonen, lunchen och eftermiddagen och att ha arbetsplatsträffar tillsammans är något som enhetscheferna upplever som viktigt. Gunbritt beskriver det så att ”vi känner varandra så väl att jag skulle bli förvånad om någon skulle göra mig besviken och stjäla hemma hos en kund”.

En sorts kommunikativ kontroll berättar samtliga enhetschefer om. Det kan gå till så att är det något som inte fungerar ringer brukaren eller dennes anhörig direkt till enhetschefen, om de får många klagomål om samma sak kan enhetschefen konstatera att det är något fel.

Omsorgspersonalen berättar för enhetschefen både vid introduktion av ny personal och i det löpande arbetet om det är någon kollega som inte sköter sitt arbete ordentligt.

*Kunderna skulle ringa mej eller prata med personalen, vi är ju en liten grupp det finns alltid någon man känner lite bättre och är man inte pålitlig, asså de är väldigt snabba, är det någonting, någon som får klagomål är jag noga, det kan ju vara så att en person inte är lämplig att jobba hos oss eller så är det så att personkemin inte stämmer man har inte lyckats ställa om sin teaterroll till vad som passar just den kunden (Katja).*

Petter säger att han försöker göra hembesök hos brukare minst en gång i veckan, om det är någon som inte är nöjd eller för att titta på arbetsmiljön.

På frågan om enhetscheferna har några riktlinjer eller policydokument att följa för att underlätta förtroendet för omsorgspersonalen svarar två att de inte vet, medan resten svarar att de har en hel del. Några påpekar att värdegrundsarbetet kommit igång sedan ändringarna i socialtjänstlagen den första januari 2011 (SoL, kap.5 § 4 och 5).

Susanne svarar, ”vi har ledningssystem, policys, lokala centrala rutiner, allt du kan komma på har vi”.

Till de enkla förtroendehöjande åtgärderna hör nyckel och kontanthantering. Alla enhetschefer uppger att de har eller ska skaffa elektroniska nyckelskåp. De fungerar så att omsorgspersonalen har varsin egen kod som de loggar in i nyckelskåpet med. Varje omsorgspersonal som loggar in registreras och varje nyckel som tas ut noteras i datasystemet. På så sätt vet man vem, som haft vilken brukares nyckel och när. Vid inköp ser det ut så att sex av sju enhetschefer har upprättat strikta rutiner med kassaböcker, de uppmanar eller kräver att brukarna ska ha köpkort till livsmedelsaffären för att omsorgspersonalen ska slippa hantera kontanter. Mia berättar; ”Ja vi har inga kontanter här alls, däremot har vi ett redovisnings-system även hemma hos kunden och vi föredrar att det är affärskort inte Visa kort utan Ica och Konsum kort, så redovisas kvittona och bokförs hos kund”. I Katjas distrikt har man löst det så att en firma sköter alla inköp åt brukarna, som sen får betala mot faktura.

*Vi har jättemycket policy kring det här med pengar, vi handlar ju nästan inte till våra kunder utan vi har en firma som gör det, om jag ska handla åt dig så lämnar jag en kvittens med hur mycket pengar jag tagit emot, så går jag och handlar och kommer tillbaka med resterande pengar och kvittar mot kvittensen, minnet kan ju svika och många i personalen vägrar att ta emot pengar för risken att bli anklagad för något, minnet kan svika (Katja).*

Ett sätt att kunna ha bättre förtroende för omsorgspersonal som anställs är att begära att de tar med sig ett utdrag ur belastningsregistret (NE 2012B). När jag frågar om enhetscheferna gör det, svarar tre att det gör de, en svarar att de som söker anställning tar med sig utan att man frågar. En enhetschef är negativ till idén och menar att man då inte ger människor en andra chans. Tarja begärde utdrag på sin förra arbetsplats och har erfarenheter av det:

*Vi har börjat prata om att göra det här också på grund av att jag på min förra arbetsplats fick in en arbetssökande som var kanon bra, hon hade körkort och utbildning och jag fick bra kontakt med henne, där hade vi krav på att kolla polisregistret. Hon hade åkt dit för stöld på sitt förra jobb, då var jag glad att vi kollat, för hade det hänt något hos oss och vi inte kollat och det går ut i tidningen att vi inte kollat belastningsregistret...*

Eva vet inte om hon måste begära utdrag ur belastningsregistret, hon vet att man gör det inom barnomsorgen och vid anställning av personliga assistenter, hon skulle fråga personalavdelningen när det blir dags att anställa. När jag frågar Petter om belastningsregistret svarar han att ”det kanske är en bra sak eftersom man är hemma i folks privata hem, samtidigt ger man ju aldrig folk en andra chans, att vara dömd för livet det är tragiskt. Så tappar vi ju tilliten för människorna också”.

### **5:5 Förlorat förtroende, stöld och konsekvenser.**

Vid frågan om enhetschefen har förlorat förtroendet för någon omsorgspersonal berättar de att det finns andra beteenden än stöld som skapar misstro. Mia ger några exempel (bilaga 3).

Katja berättar att en omsorgspersonal tog med sin arbetslösa fru hem till brukarna för att hon skulle hjälpa till, i all välmening, han bröt mot alla regler och förordningar och fick inte arbeta kvar. En annan enhetschef berättar att det förekommer stölder i arbetslokalen, det går bara att ställa ut en flaska rengöringsmedel i taget, ställer man ut två så är den ena borta, det är omöjligt att bevisa vem som gjort det. Petter säger att de har strikta regler för när brukaren vill

ge gåvor till omsorgspersonalen. *Omsorgspersonalen* får inte ta emot någonting för det kan anses som muta ”men sen vad de gör bakom min rygg det kan jag ju inte svara för”.

Enhetschefernas berättelser är många om hur dementa brukare ringt och berättat att de blivit av med pengar, tavlor och smycken som senare kommit till rätta igen. Anhöriga kan också ringa och vara upprörda över den opålitliga hemtjänsten och senare mycket ångerfulla, när ägodelarna kommit till rätta. Eva berättar:

*Det har ju hänt att man har väldigt dementa människor och anhöriga ringer och säger att plånboken är borta, då har jag skickat personal som vänt upp och ner på allt då kan brukaren själv ha flyttat på den och man kan ha hittat den på de mest konstiga ställen eller så har anhöriga själv ringt och sagt, oj, vi har hittat den.*

Mia har misstänkt en omsorgspersonal för stöld (se bilaga 3). Susanne har avskedat två medarbetare pga. misstanke om stöld:

*Jag har faktiskt avslutat två personer, vid båda fallen har kunderna varit väldigt klara och kunnat beskriva hur det gått till. Det ena var en provanställning så då var det inte mycket att diskutera, jag behövde inte ange skäl. Den andra hade redan innan en skriftlig varning för stöld av alkohol som hon erkänt, det och en skriftlig redovisning från kunden som blivit bestulen gjorde att hon fick sluta.*

När jag frågar enhetscheferna vad de skulle göra om en brukare eller anhörig ringde och sa sig vara bestulna svarar alla sju enhetschefer att de skulle be dem göra en polisanmälan.

*Jag rekommenderar dem att göra en polisanmälan direkt, det måste gå den vägen och det ska de absolut göra, upplever de att de blivit av med något ska de polisanmäla för vi kan ju inte ha någon internutredning här och det skulle inte bli så tillitsfullt heller (Gunbritt).*

När jag frågar vad som händer efter polisanmälan svarar enhetscheferna att de får uppge vilka som jobbade då det hände, men det är sällan polisen hört av sig, de tar upp anmälan av brukaren men det är svårt att bevisa vem som gjorde det om det inte finns konkreta bevis. Gunbritt beskriver dilemmat;

*Det är jättesvårt och det kräver ju att någon har sett, vi säger att jag är en äldre kund och du är hemma hos mej och hjälper till, och så ser jag lite dåligt så där, så ser jag att du böjer dig ner över min väska men jag kan inte, verkligen urskilja att du tar något ur min plånbok, så händer det ju ingenting, det är svårt att döma det är jätte, jätte svårt.*

Katja är den enda enhetschefen som använder sig av konkreta förebyggande åtgärder:

*Vi är fyra enhetschefer i den här delen av kommunen och vi har pratat jättemycket om sådana här problem för det försvinner ju (pengar och saker) och ibland vet vi inte vad som hänt, det är inte jätte ofta men det är ändå så att, det ska aldrig ske. Pratar man om det på en gång och på ett naturligt sätt vid ankomstsamtalet att inte förvara stora summor pengar hemma och att lägga undan värdesaker.*

Katja säger att hon aldrig mött en kund eller anhörig som tyckt att detta varit konstigt utan de har förståelse för det. När jag berättar om detta för Susanne tycker hon att ”det är att gå lite för långt, för många är så osäkra, känsliga och rädda och då gör man dem ännu värre, det vill man inte spä på”.

## **5:6. Resultatsammanfattning**

Här följer en sammanfattning av svaren på intervjufrågorna ( bilaga 1).

Alla enhetschefer tycker att man bör ha förtroende för människor i allmänhet (fråga 3). På frågan om varifrån detta förtroende kommer (fråga 4) svarar två att de inte vet, fyra att det har något med deras uppväxt förhållanden att göra medan en svarade att det är ett eget ”val” hon gjort. Frågan om allmänhetens förtroende för hemtjänsten (fråga 5) besvarade alla med att de som har hemtjänst eller de som känner någon som har hemtjänst har förtroende medan de som inte har hemtjänst misstror hemtjänsten då information kommer från nyhetsmedia. Fråga 6, om förtroende i förhållande till hemtjänstverksamheten upplevdes svår att svara på, men när jag förklarar frågan lite noggrannare svarade sex av enhetscheferna att förtroende var mycket viktigt, eller en förutsättning för verksamheten eftersom den är så komplicerad. Den sjunde enhetschefen förstod fortfarande inte frågan trots förklaring. Om förtroende för personalen (fråga 7) svarade alla att de hade det, annars skulle de inte kunna ha anställda eller arbeta själva. När jag frågade om mer eller mindre förtroende för personalen förtydligade enhetscheferna med berättelser om när de förlorat förtroendet och om personal som de verkligen litar på (fråga 8). Frågan angående om enhetschefen har några strategier eller knep

för att upprätthålla förtroendet för personalen (fråga 9) svarade alla enhetschefer att de har eller håller på att skaffa nyckelskåp med kodlås, alla enhetschefer utom en att de har strikta rutiner angående kontant och kort hantering. Andra förtroendefrämjande åtgärder är egen utbildning, erfarenhet och omsorgspersonalens utbildning, erfarenhet. Närhet och förmåga att kommunicera med omsorgspersonalen samt att både brukare, anhöriga och omsorgspersonal berättar för enhetschefen om något inte fungerar. På fråga 10, om riktlinjer och policydokument för att underlätta förtroende svarade fem enhetschefer att de hade det, men inget om just stölder, då kan de fråga experter på personalavdelningen, två enhetschefer visste inget om några riktlinjer eller dokument. Värdegrundsarbetet betonade sex av enhetscheferna. Att be brukaren eller anhörig/god man att göra en polisanmälan var svaret från alla enhetschefer på fråga 11. Men i anslutning till det berättar enhetscheferna om olika andra åtgärder som att besöka brukaren och söka efter det försvunna. Samma svar på fråga 12 med skillnaden att då skulle enhetscheferna prata med den anklagade och personalavdelningen samt om det fanns bevis stänga av personen i väntan på avsked. På fråga 13 svarade tre enhetschefer att de begärde utdrag ur belastningsregistret, två var positiva till det, men gjorde det inte. En var direkt negativ medan en inte visste. På den 14 frågan om erfarenhet av stölder, svarade alla enhetschefer att de varit med om att brukares tillhörigheter försvunnit, ibland utan att komma tillbaka och ibland har det förlorade kommit till rätta. En enhetschef har avskedat omsorgspersonal på grund av stöld, en hade starka misstankar och omsorgspersonalen sa upp sig själv.

## **6. Analys**

### **6:1 Uslaner's moraliska och strategiska tillit**

Enhetscheferna anser att man bör ha förtroende för andra människor i allmänhet. När jag frågade om orsaken, kopplade de sina svar till att det är en generell grundinställning de har. Denna grundinställning är mycket positivt färgad i och med att de svarar ” att det skulle vara tråkigt annars” eller ”lite skönt naivt kanske” och ” det vore inte så kul att vara negativ och bitter”. Dessa svar tyder på en vilja att känna förtroende, orsaken till det är att det känns bäst så och för att man bör göra det (Uslaner 2002, s.23) Det är inget de reflekterat över utan det verkar vara en självklar norm. Att ha en positiv och välsinnad syn på världen och människorna. Denna självklarhet kan tyda på att de fått en positiv förtroendefull grundinställning till andra människor genom de uppväxtvillkor och den uppfostran de fått (s. 21). Två av enhetschefernas säger att de inte vet varifrån förtroendet kommer men Uslaner's teori om

moralisk och strategisk tillit innefattar inte att varje individ ska veta varifrån de fått sin tillit. En enhetschef uppger att det är ett aktivt val hon gjort, det kan tolkas som att hon vuxit upp under omständigheter som kanske inte varit så gynnsamma, men att hon senare i livet gjort ett ”val”(s.21) som hon säger. Alla enhetscheferna är med andra ord idealtypen *moraliska litare* som Uslaner (a.a., s. 28) kallar *generella litare* i den verkliga världen. Ingen av enhetscheferna differentierade sitt förtroende på det här stadiet, förtroendet var utan förbehåll. Tidigare forskning konstaterar att de nordiska länderna toppar listan på länder med den högsta generella mellanmännsliga tilliten i världen. Rothstein (2003, s. 102ff) menar att detta beror på den ”nordiska modellen”, med en utjämnande välfärdsstat, en rättvis byråkrati och en fungerande demokrati. Jag tolkar orsaken till enhetschefernas förtroende så att i och med att de befinner sig i Sverige med en utvecklad stat, enligt Rothstein´s (2003) beskrivning och haft en trygg förtroendefull uppväxt enligt Uslaners (2002) beskrivning så bidrar det till enhetschefernas oförbehållsamt positiva förtroende till människor i allmänhet.

När frågorna om förtroende börjar specificeras, visar det sig att enhetscheferna börjar reflektera och orsaken till deras förtroende börjar differentieras. Enhetscheferna uppger att de har förtroende för sin omsorgspersonal och på frågan om de har högre eller lägre förtroende för vissa (fråga 8) så svarar de, att det har de och beskriver på olika sätt hur detta yttrar sig. Idealtypen *Strategisk tillit* är enligt Uslaner (2002, s.17) erfarenhetsbaserad, man väljer om man ska känna förtroende till en person eller grupp. Valet gör man utifrån situation, person och erfarenhet, en person kanske är förtroendefull i en situation men inte i en annan. Några enhetschefer uppger att erfarenhet och utbildning är hjälpmedel för att läsa av om de kan ha förtroende för andra människor. Enhetscheferna berättar om situationer då de förlorat förtroendet och valt att misstro omsorgspersonal, det ofta efter uppenbar lögn eller upprepat dåligt beteende. Deras förtroende är då *strategiskt*, misstron har en reell grund. Den strategiska tilliten som riskbedömning, manifesteras som mest i anställningssituationen då enhetscheferna kan besluta sig för att pröva en arbetssökande. Innan den arbetssökande får en provanställning får den visa upp intyg på utbildning, erfarenhet och i viss mån pålitlighet genom att som hos vissa enhetschefer behöva ta med utdrag ur belastningsregistret. När enhetschefen bestämt sig för en arbetssökande kvarstår provanställningen, då den andra redan anställda omsorgspersonalen och i viss mån brukarna har möjlighet att ge sitt omdöme. Trots ibland dåliga erfarenheter har enhetscheferna ett förtroende för människor och omsorgspersonalen i allmänhet, den *generella tilliten* låter sig inte påverkas av dåliga erfarenheter (a. a., s.21, 26) Den *partikulära tilliten* begränsar sig till en mindre sammanslutning människor

parat med en stark misstro för nästan alla utanför gruppen (Rothstein, 2003, s.158; Uslaner, 2002, s.27f). Som ett exempel kan nämnas den kriminologiska forskning jag beskrev i tidigare forskning, den visar att tillit är ett sammanhållande nav för kriminella (Grosse 2009, s. 77; Åkerström 1998). Enhetscheferna skulle kunna vara partikulära litare om de enbart hade förtroende för personal som arbetat länge och som de känner väl i sin arbetsgrupp. Så är dock inte fallet och jag tolkar det så att det är en icke önskvärd eller oförenlig inställning för en chef som har som arbetsuppgift att fortlöpande anställa ny personal.

## **6:2 Luhmann´s funktionsanalys av förtroende**

### **Förtroende som en mekanism för reduktion av framtida social komplexitet.**

Att alla enhetschefer svarar ja på frågan om de tycker att man bör lita på andra människor i allmänhet kan bero på att de lever i en komplex omvärld med en mängd olika valmöjligheter och att varje framtida situation måste beräknas. Orsaken till jaet är att de då inte behöver reflektera över det vardagliga livet. De har lagt sig till med ett förtroende, som ett filter över omvärlden för att reducera framtida komplexitet (Luhmann 2005, s.37). Hemtjänsten är enligt enhetscheferna en mycket komplicerad verksamhet, de beskriver ett arbete som kräver mycket av omsorgspersonalen och av dem själva. Som omsorgspersonal är det nödvändigt att kunna ställa om sig mentalt inför varje brukare, att arbeta ensam, att ha ett tålamod och en uthållighet utöver det vanliga. Ofta ställs de inför situationer där det krävs stor flexibilitet och handlingsberedskap, där de inte omedelbart kan få hjälp av annan personal därför att det geografiska arbetsområdet är stort mellan de olika brukarna. Eftersom enhetscheferna inte arbetar på samma plats som omsorgspersonalen, som är utspridd på flera olika platser samtidigt, är komplexiteten stor och förmågan till kontroll för enhetscheferna minimal. Utan förtroende skulle verksamheten inte fungera enligt enhetscheferna, de skulle behöva kontrollera allt och vara misstänksam ”då skulle vi ha kaos, det skulle vara krig, bråk och strul hela dagen” som en enhetschef uttrycker det.

Tidigare forskning beskriver inte bara omsorgspersonalens svåra arbetsuppgifter utan också enhetschefernas komplicerade arbetsbörda (Hjalmarsson, Norman & Trydegård 2004). Brukare och anhöriga kan ringa och säga att saker blivit stulna, detta rubbar inte enhetschefens förtroende tillräckligt för att de ska vidta åtgärder, det måste finnas bevis först. Att skaffa bevis för stöld är väldigt svårt om det inte finns trovärdiga vittnen, att behöva avskeda personal på lösa grunder komplicerar enhetschefernas arbete då varje omsorgspersonal utför ett för verksamheten nödvändigt arbete. Verksamhetens uppgifter måste utföras, därför väljer enhetschefen att ha fortsatt förtroende

för omsorgspersonalen. Jag tolkar det så att den stora komplexa, ibland osäkra arbetsbörda enhetscheferna har, parat med den osäkerhet som omsorgsarbetarnas svårkontrollerbara frihet innebär är orsaken till att enhetschefen väljer förtroende som grundinställning.

### **Misstro och förtroende som funktionella ekvivalenter**

Förtroendet är egentligen den enda garanten för framtiden, vi använder det förflutna i form av förtroendet genom att övertrassera kunskapen om det förflutna för att bestämma framtiden och kunna agera (Luhmann 2002, s.37). Enhetschefernas generella tillit säger dem att man bör lita på omsorgspersonalen, men de tar ut framtiden i förskott genom att göra det, eftersom de inte vet om de kan ha förtroende för all omsorgspersonal också i framtiden. Det finns omsorgspersonal som enhetscheferna har olika förtroende för. Orsaken till att de känner förtroende är bland annat sin egen förtrogenhet, att de själva arbetat inom äldreomsorgen som omsorgsarbetare och vet vilket komplext arbete hemtjänsten är. Förtroendet kan också göra att de väljer misstro, vilket på ett sätt är vad de gör när de använder kontrollåtgärder. Att utbilda omsorgspersonalen eller att anställa redan utbildade ses som en åtgärd för att förhindra framtida besvikelser, den som bemödar sig med att skaffa en utbildning måste vara genuint intresserad av yrket, men det är fortfarande ingen garanti. Nyckelskåp och köpkort är enkla kontrollåtgärder som tydligt visar enhetschefernas behov av kontroll. Brukare och anhörigas rapporter till enhetschefen ses som en kontrollåtgärd med god utdelning. Om många påpekar samma sak är det något fel. Omsorgspersonalens kontroll av varandra är även det ett sätt att hålla misstron nere eller förtroendet uppe. Alla dessa krav och kontroller är ett tecken på enhetschefernas differentierade förtroende för omsorgspersonalen.

Enhetschefernas beskrivning av sin närhet till omsorgspersonalen kan liknas vid vad Luhmann (2005) kallar små sociala system eller Uslaner (2002) partikulär tillit, där alla medlemmar är förtrogna med varandra och förtroendet är vad som förväntas. Orsaken till enhetschefernas val av förtroende tolkar jag som att misstro kan ses som en förolämpning och den misstrogne kan bli socialt isolerad. Det beskriver en enhetschef när hon säger att om någon blir anklagad för stöld kan hon ”inte ha någon interrutredning det skulle inte främja tilliten, polisen måste sköta det”. Den som i sin tur missbrukar ett förtroende blir straffad inte bara genom att förlora sitt arbete utan också socialt isolerad genom att förlora sina arbetskamrater som även Luhmann menar (2005, s. 60). En enhetschef beskriver det: ” Vi känner varandra så väl att jag skulle bli förvånad om någon skulle göra mig besviken” eller en annan ” Det är närheten till personalen som gör att jag känner tillit”. Enhetscheferna har i min

undersökning stora arbetsgrupper att känna förtroende för, mellan 50-80 personer om man räknar all personal. Trots det säger de att de har förtroende för omsorgspersonalen för att de är så nära varandra, att de känner varandra. Frågan är hur detta är möjligt med så stora arbetsgrupper? Ingen av enhetscheferna har sagt något om att storleken på arbetsgruppen har betydelse för förtroendet. I detta perspektiv kan det vara oroande ur förtroende synpunkt, när enhetschefer får ansvar för en allt för stor personalgrupp och organisationerna blir plattare som Ingvad, Olsson, Bondesson & Arndt (2006) beskriver i sin artikel i Socialvetenskaplig tidskrift. I slutändan är det brukaren som blir lidande när kontakten mellan omsorgspersonal och enhetschefer försämras, inte bara i och med att omsorgen försämras utan också att risken ökar för att olämplig omsorgspersonal arbetar hemma hos brukarna. Omsorgspersonal som förvisso gör ett gott omvårdnadsarbete men uppträder bedrägligt när de samtidigt stjälar. På frågan om enhetscheferna tror att människor i allmänhet har förtroende för hemtjänsten svarade enhetscheferna att det beror på om de känner till någon som har hemtjänst eller inte. Svaret på denna fråga speglar de två alternativ man kan välja utifrån den förtrogenhet man har. De som kommit i kontakt med hemtjänsten via nöjda anhöriga och bekanta väljer förtroende. Detta förtroende, om det missbrukas, kan gå över tröskeln till misstro och kan sen svårligen återfås. De som hört, sett och läst media om stölder och andra oegentligheter inom hemtjänsten väljer misstro enligt enhetscheferna. En misstro som aldrig gått över tröskeln från förtroende utan är något som de har valt efter sin egen förtrogenhet.

Två av enhetscheferna har varit med om stölder medan de övriga varit med om att saker och pengar oförklarligt försvunnit. De enhetschefer som fått bevis för stöld har reagerat omedelbart, deras förtroende har gått över tröskel till misstro och avslutats med avsked. De som varit med om att saker försvunnit behåller sitt förtroende för att det inte finns bevis. Detta tyder på att enhetschefernas förtroende kan tänjas långt men att den upphör omedelbart när tröskeln är nådd. Enhetschefernas förtrogenhet ändrar i ett slag karaktär (Luhmann s.132).

### **6:3 Cohen´s och Felson´s rutinaktivitetsteori**

Enhetscheferna är medvetna om att det händer att omsorgspersonal stjälar från brukare och att avsaknaden av *kapabla väktare* är en viktig orsak till det. En enhetschef uttrycker det så ”att sen vad de gör bakom min rygg det kan jag inte veta” en annan beskriver hur rengöringsmedel försvinner om man inte låser in det. En tredje informant säger ”det är problem att pengar och saker försvinner utan att komma tillbaka, det ska aldrig ske”. I de fall där tjuven avslöjas finns det *kapabla väktare* i form av brukare som är tillräckligt friska eller anhöriga

som blir misstänksamma. Det är omständigheterna kring offret, funktionshindret och den sociala isoleringen som gör det möjligt för omsorgspersonal att stjäla.

## 7. Slutsats och avslutande diskussion

Syftet med denna uppsats är att undersöka ett antal enhetschefers förtroende för omsorgspersonalen. Detta med särskild tanke på förekomsten av stölder hemma hos brukare. Av resultatet framgår att enhetscheferna visar en utpräglat moraliskt generellt förtroende för omsorgspersonalen helt enligt Uslaner's (2002) teori. I kombination med Rothstein's (2003) forskning om den nordiska modellen förklarar det orsaken till att enhetscheferna har en optimistisk välsinnad människosyn. De svarar ja, på frågan om de tycker att man ska lita på människor i allmänhet och att de litar på omsorgspersonalen. En orsak till att enhetscheferna känner förtroende för personalen är den strategiska tillit Uslaner (2002) beskriver. Orsaken till den strategiska tilliten är erfarenhet och kontroll när de bedömer vilka som ska arbeta som omsorgspersonal. Enhetscheferna har olika förtroende för olika omsorgspersonal baserad på erfarenhet som Luhmann (2005) kallar förtrogenhet. Utifrån sin erfarenhet/ förtrogenhet kan enhetscheferna välja misstro eller förtroende. Enhetscheferna väljer förtroende men de använder en rad kontrollåtgärder för att kunna, som de säger, ha förtroende. Dessa räcker inte hela vägen, trots kontrollåtgärderna försvinner saker hos brukare, saker och pengar som aldrig dyker upp och omsorgspersonal som ertappas som tjuvar. Enhetscheferna är medvetna om att omsorgspersonalen ofta befinner ensamma hemma hos multisjuka äldre och att i den situationen saknas *kapabla väktare* (Cohen och Felson 1973). Den tröskel som Luhmann beskriver (2005, s. 132) eller den droppe förtroende som får bågaren att rinna över från förtroende till misstro är av enhetscheferna väl iakttagbara när *kapabla väktare* kunnat ge bevis i form av vittnesmål. De enhetschefer som haft bevis för stöld reagerar omedelbart med misstro och den misstänkta blir avskedad. Deras förtroende påverkas och går över tröskeln till misstro för att aldrig komma tillbaka. I de fall när bevis saknas fortsätter enhetscheferna att ha förtroende för personalen tills motsatsen uppenbarar sig. Enhetschefernas tveklösa ja på frågan om de har förtroende för omsorgspersonalen även om de ertappat omsorgspersonal som tjuvar eller brottas med problemet med saker eller pengar som försvinner hos brukare har en funktion. Eftersom komplexiteten i situationen med den ensamme omsorgspersonalen hemma hos den ofta ensamme funktionsnedsatte brukaren är så stor, att de anser att endast förtroende är en möjlig lösning för fortsatt verksamhet. Enhetschefernas förtroende för

omsorgspersonalen vilar på en illusion, i själva verket har inte enhetscheferna tillräcklig information för att kunna vara säkra på att inte omsorgspersonalen stjälar från brukarna. Den saknade informationen sätter sig enhetscheferna avsiktligt över när de säger att de har förtroende för omsorgspersonalen som Luhmann (2005, s.47) beskriver i sin analys av förtroende.

Hur skulle det se ut om enhetscheferna svarade att de misstror sin personal och att de använder olika kontrollåtgärder samt arbetar förebyggande för att få verksamheten att fungera. Enhetscheferna skulle utsätta sig för risken att anses misstänksamma och otrevliga, för att misstro betraktas allmänt som något negativt, dysfunktionellt. Om de samtidigt förklarade att de misstror sin personal eftersom brukaren befinner sig i en extremt utsatt situation och omsorgspersonalens frihet är stor. Hemtjänsten är så komplex att de måste misstro omsorgspersonalen för att få en fungerande verksamhet. Det skulle kanske förändra bilden och förståelsen borde öka varför enhetschefer känner misstro.

### **Rekommendationer**

Den brukare som tar emot hemtjänst befinner sig i en extremt utsatt position ofta utan möjlighet att värja sig mot omsorgspersonal som vill stjäla. Därför är det av största vikt att rätt personer arbetar som omsorgspersonal inom hemtjänsten. De kontrollåtgärder som enhetscheferna kan vidta, bör användas. Det nödvändiga interna förtroende som hemtjänstverksamheten måste ha för att fungera bör baseras på selektiva processer vid anställning där enhetschefens plikt är att visa stark misstro (Luhmann 2003, s. 163).

Att begära utdrag ur belastningsregistret är en rimlig åtgärd, varför göra det i barnomsorg, och vid personlig assistans men inte inom hemtjänsten? De enhetschefer som inte begär utdrag från belastningsregistret och råkar ut för omsorgspersonal som dömts för stöld kan betraktas som naiva i allmänhetens ögon, eftersom de med sitt förtroende utsätter brukarna för risken att bli bestulna. Om man vill ge straffade personer en andra chans, vilket är rimligt och nödvändigt är det bättre om de arbetar i verksamheter utan intim närkontakt med andra människor och utan att vara ensamma med brukaren i brukarens hem.

Storleken på arbetsgrupperna borde ha betydelse för att skapa förtroendefulla relationer, det måste kännas svårare att vara eller ertappas som en rutinaktivitetsbrottsling när arbetsgruppen är mindre och närheten och förtroendet är större.

En del lösning på problemet presenterar en enhetschef när hon berättar om sin förebyggande strategi att vid ankomstsamtal be brukaren eller anhöriga att inte förvara stora summor pengar hemma och låsa in eller ställa undan värdesaker (s.31). Att ha en öppen attityd och prata om problem kan verka som att man förstorar problem men kan tvärt om avdramatisera och skapa en beredskap inför problemet. Det måste gå att skilja på den privata misstron och den man i yrket har som plikt att känna. Att blanda ihop detta är att skapa onödiga konflikter. Luhmann (2005, s.165) uttrycker det så här:” I organisationer kan kontrollinstanser inrättas som opererar efter en specificerad order att visa misstro”. Det betyder att enhetscheferna får som uppdrag, av sina överordnade, att visa misstro. Att upplysa omsorgspersonalen om att all stöld i bostad räknas som grov stöld och leder till polisanmälan kan säkert få vissa rutinaktivitetsbrottslingar att tänka efter och inte handla på rutin. Enhetscheferna har som en uppgift att lyssna på de brukare som framför klagomål, ta deras berättelser på allvar och inte avfärda dem som dementa utan ordning på sina tillhörigheter. Balansgången är naturligtvis svår eftersom det finns de som aldrig är nöjda som en enhetschef säger ” Vi har många krävande brukare, vi har väldigt, väldigt krävande brukare”. Risker är att enhetschefen slutar att höra nyanser i klagomålen om de blir för många. Men med förmågan att höra nyanser bibehållen kan de upptäcka när det verkligen är något felaktigt. Enhetscheferna säger att när samma klagomål kommer från olika brukare, då är det något fel. Att endast de stöder som kan bevisas leder till åtgärder är otillfredsställande. Det betyder att endast de brukare som är fullt tillräkneliga och kan redogöra för händelseförloppet som en enhetschef beskriver det, kan få upprättelse. Omsorgspersonal som uppträder bedrägligt kan bli stoppade av engagerade anhöriga till brukare. Som fallet med brukaren vars anhörig blev misstänksam och riggade upp en övervakningskamera hos sin mamma (Karlsson 2012). Vidare är det enhetscheferna arbetsuppgift eller plikt att själva ta del av de riktlinjer, policydokument, värdegrunder och lagstiftning de får sig ålagda från verksamhets eller företagsledning och förmedla och implementera dessa till omsorgspersonalen.

### **Reflektion och förslag på fortsatt forskning**

En enhetschef tyckte att jag skulle kunna lita på vad hon säger (s. 20 ). Tanken slog mig, att jag är en produkt av svensk generell välfärd och har haft en normalt trygg uppväxt med förtroendefulla föräldrar. Det gör att jag faktiskt tror på enhetscheferna och vad de svarar på mina frågor. Tillsammans med den erfarenhet jag tillgodogjorde mig under arbetets gång, vid insamlandet av empirin, kan sammantaget visa att jag är en strategisk och moralisk litare enligt Uslaner´s teori. Att jag väljer att tro på mina informanter kan i högsta grad anses som

att jag använder förtroendet för att reducera framtida social komplexitet enligt Luhmann's teori. Om jag hade valt den funktionella ekvivalenten, misstro, hade mitt arbete med uppsatsen antagligen tagit flera år att slutföra men slutsatserna hade kanske visat högre validitet. Intressant är också att fundera över hur svaren jag fått av enhetscheferna sett ut om det vid intervjuerna funnits en *kapabel väktare* närvarande.

Eftersom jag inte hittat någon liknande studie har jag inte kunnat jämföra resultatet av denna studie med likvärdig tidigare forskning. Som författare till denna uppsats önskar jag vidare kvalitativ forskning om till exempel omsorgspersonal inom hemtjänstens som har dömts för stöld hos brukare, deras syn på vad de gjort och hur de tänker att brottspreventionen kan gå till. Vad i den situation de befann sig i möjliggjorde brottet? Vad kunde ha hindrat dem? Eller de brukare som drabbats, hur ser de på saken, vilka preventiva åtgärder kan de föreslå? Hur kan en sund misstro och ett intensivare förebyggande arbete från enhetscheferna sida skapa en säkrare hemtjänst? Att jämföra hemtjänsten mellan länder eller befolkningsgrupper med hög respektive låg generell tillit vore också intressant. Hur organiseras hemtjänsten när förtroendet för främlingar är låg eller obefintlig?

## Referenser

Andersen, Ib (1998). *Den uppenbara verkligheten: val av samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur

Arkhed Olsson, Maria (2007). *Stöld i bostad hos funktionshindrade i Örebro län - En kvantitativ registeranalys*. Examensarbete 15hp. Kriminologiska institutionen, Stockholms universitet.

Aspers, Patrik (2011). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. 2. uppl. Malmö: Liber

Blennerger, Erik (2009). *Att tolka tillit - begrepp och grundfrågor*. I: Blennerger, Erik & Trägårdh, Lars (2009) *Tillit i det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier*. S. 19-58.

Blennerger, Erik & Trägårdh, Lars (2009). *Tillit i det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier*. 1. uppl. Stockholm: SNS förlag

Bordum, Anders och Iben Aalgaard Uldal (2001) *Tilliden til Den Hvide Kittel I: Anders Bordum och Sören Barlebo Wenneberg (red.), Det handler om Tillid*, Frederiksberg: Samfundslitteratur

Börjeson, Bengt (2008). *Förstå socialt arbete*. 1. uppl. Malmö: Liber

Christiansen, René B(2001). *Overlevelsens hylster-forholdet mellem tillid og risiko i moderniteten*. Psykologisk Paedagogisk Raadgivning, 38(4), 285-299.

Cohen, Lawrence och Felson, Marcus (1979). *Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach*. *American Sociological Review*, 44(4):588-608.

Grosse, Julia (2009). *Forskning om tillit i Norden - innehåll, särart och tomrum*. I: Blennerger, Erik & Trägårdh, Lars (2009) *Tillit i det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier*. s. 59-89. Citerar Wuthnow, Robert (2002). *Advance Praise for Eric Uslaner, The Moral Foundations of Trust*. Cambridge, Cambridge University Press. Citerar Putnam, Robert David (2000). *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster

Jerkeby, Stefan (2001). *Det motsägelsefulla tillitssammanhanget*. I: *Tillitens ansikten/Gunnar Aronsson & Jan Ch. Karlsson (red.)*. S. 81-104.

- Johansson, Göran (2009). *Den måste finnas: anteckningar om grundläggande tillit*. Stockholm: Ersta Sköndal högskola.
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Larsson (2005) Larsson, Sam, Lilja, John & Mannheimer, Katarina (red.) (2005). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur
- Lindgren, Magnus, Pettersson, Karl-Åke & Hägglund, Bo (2001). *Brottsoffer: från teori till praktik*. Stockholm: Jure CLN
- Luhmann, Niklas ([1968]2005). *Förtroende: en mekanism för reduktion av social komplexitet*. Göteborg: Daidalos
- Lund, Margrethe (2001). *Tillit och mänsklig utveckling .I: Tillitens ansikten/Gunnar Aronsson & Jan Ch. Karlsson (red.)*. S. 29-47.
- Lundåsen, Susanne & Pettersson, Thorleif (2009). *Att mäta tillit - teori och metodproblem*. I: Blennberger, Erik & Trägårdh, Lars (2009). *Tillit i det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier*. 1. uppl. Stockholm: SNS förlag S. 112-146.
- Rothstein, Bo (2003). *Sociala fällor och tillitens problem*. 1. uppl. Stockholm: SNS förl.
- Sarnecki, Jerzy (2010). *Brottsligheten och samhället*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Sellerberg, Ann-Mari (1982). *Några sociologiska analyser av matens moden*. Lund: Sociologiska institutionen, Lunds universitet
- Socialstyrelsen (2011) *Nationell handlingsplan för säkerhetsfrämjande arbete för äldre personer*, Socialstyrelsen
- Socialstyrelsen (1994) *Övergrepp mot äldre i hemmet – Ser vi toppen på ett isberg, SoS 1994:1*, Stockholm: Socialstyrelsen
- Stevrin, Peter (1998). *Tillitskrisen: om tillit, misstro och kontroll i det framväxande informationssamhället*. Karlskrona: Institutionen för datavetenskap och ekonomi, Högsk. i Karlskrona/Ronneby
- Sztompka, Piotr (1999). *Trust: a sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press
- Sörensdotter, Renita (2008). *Omsorgsarbete i omvandling: genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet, 2008
- Thomassen, Magdalene (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis: introduktion till vetenskapsfilosofi*. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning

- Thurén, Torsten (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. 2., [omarb.] uppl. Stockholm: Liber
- Trägårdh, Lars (2009). *Den dumme svensken och allemansrättens magi*. I: Blennberger, Erik & Trägårdh, Lars (2009) *Tillit i det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier*. S. 193-221.
- Tullberg, Maria (2006). *Med ljuset på: ledare och ledda i äldreomsorgen*. 1. uppl. Malmö: Liber
- Uslaner, Eric M (2002). *The moral foundations of trust*. New York: Cambridge University Press
- Vallentin, Steen (2001) *Tillidsaspekter i forholdet mellem virksomheder og offentlighed-et systemteoretisk perspektiv I*: Bordum & Wenneberg (red.) (2001). *Det handler om tillid*. 1. udg. Frederiksberg: Samfundslitteratur
- Wenneberg, Sören Barlebo (2001) *Tillid I erhvervslivet*, I: Anders Bordum och Sören Barlebo Wenneberg(red.), *Det handler om Tillid*. Frederiksberg: Samfundslitteratur
- Åkerström, Malin (1991). *Betrayal and betrayers: the sociology of treachery*. New Brunswick, N.J.: Transaction Publ.

## Elektroniska källor

- Karlsson, Josefin(2012) *Kamera avslöjar tjuv*.  
Tillgänglig:<<http://mobil.aftonbladet.se/nyheter/article14237611.ab>>.( 2012-03-29)
- BRÅ (2012 A) *Statistik över anmälda brott*.  
Tillgänglig:<<http://statistik.bra.se/solwebb/action/anmalda/urval/sok>> (2012-04-27)
- BRÅ (2012 B) *Mörkertal och dold...* Tillgänglig:< <http://www.bra.se/bra/brott--statistik/morkertal-och-dold-brottslighet.html>>( 2012-05-01)
- Hjalmarson, Ingrid & Norman, Eva & Trydegård, Gun-Britt (2004) *Om man ska vara stöttepelare åt andra* Tillgänglig:  
<[http://www.aldrecentrum.se/Global/Rapporter/2004/2004\\_2\\_stottepelare.pdf](http://www.aldrecentrum.se/Global/Rapporter/2004/2004_2_stottepelare.pdf)>(2012-04-28)
- Ingvad, Bengt, Olsson, Eric, Bondesson, Karin, Arndt, Charlotte (2006).  
*Organisationsförändring, omsorgsklimat och kvalitet i hemtjänsten*. Tillgänglig:  
<[http://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/10259/1/Metod\\_5\(kopia11\)%20den%20sista.pdf](http://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/10259/1/Metod_5(kopia11)%20den%20sista.pdf)>( 2012-04-28)
- Johansson, Leif (2012) *Stölder inom hemtjänsten*.  
Tillgänglig:<<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=86&artikel=5043404>>  
(2012-03-29)

Lerums tidning (2012) *Erkänner stöld hos äldre*.

Tillgänglig:<[http://www.lerumstidning.com/arkiv\\_avdelning.asp?](http://www.lerumstidning.com/arkiv_avdelning.asp?sidnamn=ARKIV&kat=NYHETER&id=15955&offset=)

[sidnamn=ARKIV&kat=NYHETER&id=15955&offset=>](http://www.lerumstidning.com/arkiv_avdelning.asp?sidnamn=ARKIV&kat=NYHETER&id=15955&offset=) (2012-03-29)

NE (2012 A) *Hemtjänst*. Tillgänglig:< [http://www.ne.se/lang/hemtjänst](http://www.ne.se/lang/hemtjanst),  
Nationalencyklopedin> (2012-04-20)

NE (2012 B) *Belastningsregistret* Tillgänglig:

<[http://www.ne.se.till.biblextern.sh.se/lang/belastningsregister?i\\_whole\\_article=true](http://www.ne.se.till.biblextern.sh.se/lang/belastningsregister?i_whole_article=true)> (2012-05-15)

Polisen (2012) *Känner du igen stöldgodset*. Tillgänglig:

<<http://www.polisen.se/sv/Aktuellt/Hjalp-polisen/Uppsala-lan/Kanner-du-igen-stoldgodset/>> (2012-03-29)

Socialstyrelsen (2012 A). *Äldreguiden*. Tillgänglig: <

<http://www.socialstyrelsen.se/aldreguiden>> (2012-04-12)

Socialstyrelsen (2012 B) *Vård och omsorg om äldre*. Tillgänglig:<

<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2012/2012-2-2/Documents/Vard-och-omsorg-om-aldre.pdf>> 2012-04-03

Socialstyrelsen (2012 C) *Beviljad hemtjänst*.

Tillgängligt:<<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18670/201243.pdf>> (2012-03-30)

Socialstyrelsen (2009) *Nationellt stöd*.

Tillgänglig:<<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2000/2000-3-12>> (2012-04-21)

SVT (2012) *Hemtjänstanställd häktad för stöld från äldre*.

Tillgänglig:<[http://svt.se/2.126356/1.2708460/hemtjanstanstalld\\_haktad\\_for\\_stold\\_fran\\_aldre](http://svt.se/2.126356/1.2708460/hemtjanstanstalld_haktad_for_stold_fran_aldre)> (2012-03-29)

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Tillgängligt:

<[http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska\\_principer\\_tf\\_2002.pdf](http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska_principer_tf_2002.pdf)> (2012-04-14)

## **Bilaga 1 intervjuguide**

### **Inledande frågor**

1. Vill du berätta lite om dig själv? Hur gammal är du? Hur länge har du varit enhetschef? Vilken utbildning har du? Var arbetade du förut?
2. Hur nära är du personalen? Är det du som anställer? Hur går urvalet till? Hur stor andel av personalen är fast anställd? Hur många har en omsorgsutbildning? Hur ser vikariesituationen ut?

### **Frågor specifika för uppsats temat**

3. Tycker du att man bör lita på andra människor i allmänhet?

Hur kommer det sig att du svarar så?

4. Varifrån har du fått ditt förtroende?
5. Tror du att människor i Sverige generellt sett i Sverige har förtroende för hemtjänsten?

Hur kommer det sig att du svarar så?

6. Hur ser du på begreppet förtroende eller tillit i förhållande till hemtjänstverksamheten?

Kan du berätta?

7. Har du förtroende för den omsorgspersonal som arbetar hos dig? Hur kommer det sig att du svarar så?
8. Finns det personal som du har högre resp. lägre förtroende för?
9. Har du några strategier eller knep för att underlätta för dig att ha förtroende för omsorgspersonalen?

10. Har du några riktlinjer eller policydokument att följa från kommunen för att underlätta för dig att ha förtroende för personalen? Hur ser det ut? Hur informeras personalen om detta?
  11. Vad gör du om en brukare eller anhörig ringer och säger sig vara bestulen?
  12. Vad gjorde du eller vad skulle du göra när/om en personal blev anklagad för stöld?
  13. Begär ni uppgifter från belastningsregistret vid anställning?
  14. Har du upplevt att omsorgspersonal har stulit ifrån brukare?
- Är det något mer du vill berätta eller tillägga?

## **Bilaga 2**

### **Informationsbrev**

Angående ditt deltagande i en studie om enhetschefer i hemtjänstens förtroende för omsorgspersonalen vad gäller förekomsten av stölder hos brukare.

Studien och intervjuerna utförs av Elisabet Bohm och är en del av ett C-uppsats arbete termin 6, Socialt arbete med storstadsprofil på Södertörns högskola.

Ditt namn eller din arbetsplats kommer inte att publiceras i studien, ditt yrke och att du arbetar i en icke namngiven kommun i Stockholms län kommer att framgå.

Intervjuerna kommer att spelas i på en diktafon och transkriberas till text, texten kommer att avidentifieras och efter att uppsatsen godkänts kommer materialet att förstöras.

Deltagandet i studien är frivillig och du kan när som helst under intervjun avbryta din medverkan.

Elisabet Bohm

Tel. ----- E-post:-----

Handledare: Lisbeth Segerlund PhD, Assistant professor tel.-----

### Bilaga 3

Detta svar fick jag från en informant när jag ville ha ett förtydligande av en intervjufråga

Hej!

Ja, det fanns personer som inte följde sitt schema utan hoppade över kundbesök, givetvis utan att informera koordinatorena eller ledningen om det. Sådant kommer fram i alla fall, och när man sedan frågade hur personen hade tänkt sig kom det förklaringar som att kunden hade tackat nej eller var inte hemma. Jag hade ju hört från kunden att personen bara inte kom så givetvis tappar man förtroendet för den personen.

Det fanns någon som använde arbetstelefonen till privata samtal för 5-siffriga belopp men nekade till det benhårt tills jag visade samtals specifikation där nummer till hans anhöriga var överrepresenterade. Att han ljög så ihärdigt gjorde slut på mitt förtroende för honom.

Det är ett par exempel. Jag dokumenterade all misskötsamhet, gav varningar och till slut blev personalenheten inblandad och personerna antingen sa upp sig själva eller slutade mot ett avgångsvederlag på tre månadslöner.

En medarbetare som hade misskött sig och som jag hade kontaktat personalenheten om tappade humöret och slog till en annan medarbetare, han fick sluta sin anställning omedelbart.

Det fanns också en medarbetare som jag misstänkte för att vara oärlig med en demenssjuk kunds pengar men det var inget som kunde bevisas. Hon sa dock upp sig efter att anhöriga hade börjat fråga om kundens pengar, anhöriga ansåg inte att detta skulle polisanmälas eftersom kunden hade kunnat göra sig av med pengarna själv.

Hoppas att det blev läsligt, jag skrev i väldig hast.

Lycka till med studien!

Och trevlig helg från Mia

**OBS: Fingerat namn**