



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV  
Avdelningen för arbets- och folkhälsovetenskap

---

## Salutogent perspektiv i arbetslivet

En intervjustudie gällande faktorerna krav, kontroll, socialt stöd och stress, bland personal i hemtjänsten efter införandet av ett ny arbetsmetod

Julia Sörebäck

2017

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp  
Folkhälsovetenskap  
Hälsopedagogiska programmet  
Folkhälsovetenskap, teori, metod och examensarbete

Handledare: Maria Lennernäs Wiklund  
Examinator: Ola Westin

---

Sörebäck, J. (2017) *Salutogenic perspective in working life- An examination of the factors demand, controll, social support and stress among the staff in the home care service, after the introduction of a new working method*. Bachelor's thesis in public health. The faculty of health and occupational studies, University of Gävle, Sweden.

## **Abstract**

The **purpose** of this study was to investigate the experiences of the factors demand, control, social support and stress among the staff in home care service and establish how these factors have changed after the introduction of the new working method Vanguard in 2014.

The **method** of the study had a qualitative approach and the data collection was done using semistructured interviews. Four interviews were conducted with staff in a home care service group. The study selection was targeted and the participants were recruited by contacting a manager of a municipal home care service group in a town in central of Sweden. The interviews were recorded, transcribed and analyzed with a manifest thematic content analysis, with a phenomenological element.

The **results** showed that the factors demand, controll, social support and stress have improved since the introduction of the new working method. The results showed that the work-related demands have changed from being a negative factor that caused stress, to instead being something positive that develops staff as individuals. Participation and influence increased in the workplace as staff themselves began to plan their work. This contributed to an increased sense of control. Social support improved in the workplace since they became smaller groups and thus became better acquainted with each other. Stress is no longer due to high workload but occurs rather if problems arise in the work group.

The **conclusion** is that demands, control, support and stress are important factors in working life that either affect health negatively or positively. Vanguard as a working method has contributed positively in the investigated group and improved the perceived health of the workers.

**Keywords:** Public health, staff in home care service, Vanguard, demand, control, social support, stress

## Sammanfattning

**Syftet** med studien var att undersöka hemtjänstpersonalens upplevelser av krav, kontroll, stöd och stress och utröna hur dessa faktorer förändrats efter införandet av den nya arbetsmetoden Vanguard år 2014.

**Metoden** i studien utgjordes av en kvalitativ ansats och datainsamlingen utfördes genom semi-strukturerade intervjuer. Fyra intervjuer genomfördes med personer som arbetar i hemtjänsten. Studiens deltagare rekryterades till följd av att en chef för en kommunal hemtjänstgrupp i Mellansverige kontaktades. Intervjuerna spelades in, transkriberades och analyserades genom en manifest tematisk innehållsanalys med ett fenomenologiskt inslag.

**Resultatet** visade att faktorerna krav, kontroll, stöd och stress har förbättrats sedan införandet av den nya arbetsmetoden Vanguard. Resultatet visade att de arbetsrelaterade kraven har förändrats från att vara en negativ faktor som orsakade stress, till att istället vara något positivt som personalen utvecklas av som individer. Delaktighet och inflytande ökade på arbetsplatsen i och med att personalen själva började planera sitt arbetet, vilket bidrog till en ökad känsla av kontroll. Socialt stöd förbättrades när de under förändringsarbetet blev mindre grupper och på så vis lärde känna varandra bättre. Stress är inte längre som tidigare relaterat till hög arbetsbelastning, utan uppkommer snarare om problem uppstår inom arbetsgruppen.

**Slutsatsen** är att krav, kontroll, stöd och stress är viktiga faktorer i arbetslivet som antingen påverkar hälsan negativt eller positivt. Vanguard som arbetsmetod har bidragit med en positiv inverkan på den undersökta arbetsgruppen och förbättrat den upplevda hälsan hos arbetstagarna.

**Nyckelord:** Folkhälsa, hemtjänstpersonal, Vanguard, krav, kontroll, socialt stöd, stress

## Innehållsförteckning

Bakgrund .....	1
Hälsans bestämningfaktorer .....	1
Nationella folkhälsomål.....	1
Högt ohälsotal.....	1
Salutogent respektive patogent perspektiv .....	2
Arbetsrelaterad stress.....	3
Krav-kontroll-stöd-modellen .....	4
Vanguard som ny arbetsmetod .....	4
Syntes av använd litteratur .....	5
Problemformulering .....	6
Syfte.....	6
Frågeställningar .....	6
Metod.....	7
Design.....	7
Urval .....	7
Datainsamling .....	8
Dataanalys .....	9
Etiska principer.....	9
Resultat .....	10
Tema 1- Hur den nya arbetsmetoden har förbättrat det sociala stödet mellan kollegorna .....	14
Tema 2- Delaktighetens och trygghetens påverkan för en ökad känsla av kontroll... ..	15
Tema 3- Kravens förändring från något negativt till positivt.....	16
Tema 4- Personalens förändrade upplevelse av stress.....	17
Diskussion .....	18
Resultatdiskussion .....	18
Metoddiskussion.....	19
Slutsats och förslag på fortsatt forskning .....	21
Referenser.....	23

**Bilaga 1:** Missivbrev

**Bilaga 2:** Intervjuguide

# Bakgrund

## Hälsans bestämningsfaktorer

Flera olika faktorer har en påverkan på folkhälsan, dessa kallas för hälsans bestämningsfaktorer. Hälsans bestämningsfaktorer utgörs av individens egna val men även av de samhälleliga förutsättningarna, som exempelvis arbetsmiljö, arbetslöshet boende, trafik, utbildning, jordbruk- och livsmedel, fritid- och kultur samt hälso- och sjukvård. Faktorer som individen har större möjlighet att själva påverka är bland annat tobakssvanor, alkoholvanor, bruk av narkotika, matvanor, motion, sex- och samlevnad och sömnvanor (Dahlgren & Whitehead 1991).

## Nationella folkhälsomål

År 2003 beslutade Sveriges Riksdag att elva nationella övergripande folkhälsomål skulle införas för att skapa samhälleliga förutsättningar för en god hälsa på lika villkor för hela befolkningen. Vad som valdes att fokusera på var de samhällsbetingade faktorerna som inverkar på folkhälsan. En uppdatering av folkhälsomålen gjordes år 2008. Riksdagen resonerade kring att extra tonvikt kring folkhälsoarbetet bör läggas på de grupper i samhället som ligger i riskzonen till att drabbas av ohälsa (Socialutskottet 2007).

Första folkhälsomålet är delaktighet och inflytande i samhället. Sveriges Riksdag arbetar för att förbättra människors inflytande och delaktighet genom ökad egenmakt hos individerna (Socialutskottet 2007). Personers möjlighet att påverka sin arbetssituation är av stor betydelse för att uppnå en god hälsa. Enligt Theorell (2003) är människors påverkansmöjligheter viktiga för en hållbar hälsoutveckling. Den utökade delaktigheten och inflytandet kan bidra till lägre sjukfrånvaro och färre sjukpensioneringar.

Hälsa i arbetslivet är målområde fyra. Att ha en god hälsa är en av de främsta förutsättningarna för att kunna prestera och klara av att utföra sina arbetsuppgifter. För att uppnå hälsa i arbetslivet krävs det att kraven på arbetstagaren är rimliga, att känslan av kontroll finns samt att ett socialt stöd från chef/kollegor finns att tillgå på arbetsplatsen (Karasek & Theorell 1990).

## Högt ohälsotal

Tidigare studier av Agosti, Andersson, Ejlertsson & Janlöv (2015) som utfördes med hjälp av intervjuer och fokusgrupper bland undersköterskor i hemtjänsten i Sverige, visade att ohälsan är hög bland kommunanställda inom äldreomsorgen i Sverige. Flertalet går i pension innan de fyllt sextio år. Att få till en balans mellan privatliv och arbetsliv är idag ett vanligt problem och har inte heller inom äldreomsorgen visats vara

ett undantag. Wallin, Jakobsson & Edberg (2012) skriver i sin forskning utförd i Sverige, om arbetsrelaterad tillfredsställelse bland personer som arbetar inom hemtjänst/boende. Deras enkätstudie visade att det var vanligt förekommande att kvalitén av hemhjälp förbättrades om personalen upplevde tillfredsställelse på arbetet. Vidare beskriver de att den arbetsrelaterade tillfredsställelsen bland hemtjänstpersonalen uppstår när personalen själva upplever inflytande i sitt arbete (ibid).

Enligt Ericson-Lidman, Norberg, Persson och Strandberg (2013) upplever anställda inom äldreomsorgen dåligt samvete i och med känslan av otillräcklighet i utförandet av sina arbetsuppgifter. Personalen inom äldreomsorgen upplever ofta att kraven är höga, kontrollen är bristfällig och att det sociala stödet är lågt då de ofta måste fatta egna beslut i olika arbetssituationer. Detta konstaterades efter att undersköterskor samt sjuksköterskor från ett boende i Sverige intervjuades (ibid).

I en studie av Elwér, Aléx & Hammarström (2010) undersöktes hemtjänstanställdas upplevelser kring hälsa. Personal från två olika boenden i Sverige ingick i undersökningen som utfördes med hjälp av fokusgrupper. Studien visade att det inom yrket är hög sjukfrånvaro. Muskelsmärter, trötthet och utmattning är några av de olika fysiska åkommorna som är vanligt förekommande i arbete inom äldreomsorgen. Arbete inom äldreomsorgen är i dagsläget kvinnodominerat. Vidare anses arbetet ha låg status och räknas till de arbeten som är lågavlönade (ibid).

I en studie av Swedberg, Hammar-Chiriac, Törnkvist & Hylander (2013) intervjuades personal i hemtjänsten angående deras arbetserfarenheter. Datainsamlingen bestod även av observationer som utfördes i de äldres hem på ett boende i Sverige. I studien konstaterade författarna att bristen på vårdpersonal inom äldreomsorgen är ett faktum, samtidigt som behovet av personal fortsätter öka. I äldreomsorgen arbetar på grund av personalbristen många vikarier och visstidsanställda. I studiens resultat framkom det att brist på undersköterskeutbildning är vanligt förekommande bland vikarierna inom äldreomsorgen. Studien har lett fram till att en osäkerhet har visats existera bland vikarierna gällande deras kapacitet att klara sina arbetsuppgifter utan tillräcklig kunskap. En sådan osäkerhet påverkar både vikarien som utför arbetet lika mycket som det påverkar vårdtagaren (ibid).

## Salutogent respektive patogent perspektiv

Antonovsky uppmärksammade under sin verksamma tid det salutogena perspektivet. Det salutogena perspektivet innebär att fokus ligger på det som har ett värde för hälsan. Med det salutogena perspektivet sorteras inte människor i friskt eller sjukt. Alla människor har hälsa och den varierar under livets gång, ibland upplever individen mindre hälsa och ibland mer (Antonovsky 1991). Antonovsky menade att personer blir sjuka men att vissa individer trots att de utsätts för samma påfrestningar som andra,

ändå förblir friska. Det som gör dessa personer motståndskraftiga är enligt Antonovsky känslan av sammanhang, förkortat Kasam. Kasam är en modell som används för att förklara vad det är som är viktigt i människors tillvaro för att de ska uppleva hälsa och välbefinnande. Begreppet står för meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet. Meningsfullhet menade Antonovsky att individen upplever när denne ser ett värde i sig själv, är motiverad samt finner en mening i sin tillvaro. Hanterbarhet för individen, hävdade Antonovsky, uppstod när individen själv har påverkansmöjligheter och förmågan att klara utmaningar de möter i livet. Begriplighet som är den tredje komponenten sägs människan uppleva genom förståelse och möjligheten att tolka sitt sammanhang. Kasam har visats vara positivt kopplat till möjligheten att hantera stressfyllda situationer i och utanför arbetet (ibid)

### Arbetsrelaterad stress

Bringsén, Andersson, Eljertsson & Troein (2012) utförde en studie där fokusgrupper med sjuksköterskor och undersköterskor på ett sjukhus i Sverige deltog. I undersökningen skriver författarna att hälsa ofta studeras utifrån ett patogent synsätt, där fokus på det sjuka är det centrala. Intresset ligger i att utröna vad som orsakat ohälsa och därefter bota sjukdom. Det salutogena perspektivet har i större utsträckning börjat uppmärksammas inom hälso- och sjukvården samt inom forskning. Forskningen hävdar att Kasam tillsammans med ett stimulerande, riskfritt, tillfredställande och trivsamt arbete ska bidra till en god arbetsrelaterad hälsa (ibid). Blomberg, James & Kihlgren (2013) utförde en intervjustudie med anställda sjuksköterskor på ett äldreboende i Sverige. De skriver att det i studien framkom att de som i störst utsträckning ser sitt arbete som stimulerande, är personer som arbetat inom äldreomsorgen max fem år. Positiva aspekter som framkommit kring arbete i äldreomsorgen är enligt författarna klarhet och tydlighet i sin arbetsroll, utbildning i utvecklingssyfte, socialt stöd och teamwork. Dessa faktorer har visat ha en negativ association med utbrändhet och stress (ibid).

Stress är en av de psykosociala faktorer som beskrivs i krav-kontroll-stöd-modellen. Josefsson, Sonde, Winblad & Robins-Wahlin (2007) beskriver genom en utförd enkätundersökning, anställda sjuksköterskors arbetserfarenheter från äldreomsorgen. De menar på att arbetssituationer upplevs individuellt och olika situationer kan leda till stress hos vissa personer, medan andra har lättare för att hantera samma situation. Ett flertal arbetsrelaterade stressorer definieras enligt Weman-Josefsson och Berggren (2013). Några fysiska stressorer kopplade till arbetsmiljön som kan påverka hälsan medvetet eller omedvetet är ergonomi, temperatur, buller och ventilation. Höga eller orimliga krav på arbetsplatsen är ytteligare en faktor som kan bidra till en ökad känsla av stress. Dessa arbetskrav innefattar bland annat arbetstakt, arbetsbelastning och arbetstimmar (ibid). Höga krav i samband med små påverkansmöjligheter i arbetet har visats kunna leda till hjärt- och kärlsjukdomar, högt blodtryck samt psykisk ohälsa i olika former (Karasek & Theorell 1990).

I en enkätundersökning utförd av Westerberg och Tafvelin (2013) deltog undersköterskor från sex kommunala och ett privat äldreboende i Sverige. I undersökningen påtalade författarna vikten av de psykosociala faktorerna. Idag bidrar återkommande omorganisationer till en mer ansträngande och stressande arbetssituation. Josefsson et al. (2007) skriver i sitt arbete om psykosociala skillnader mellan personer som arbetar i vården i jämförelse med personer inom andra yrken. Sjuksköterskorna som undersöktes i studien upplevde att de hade en mer intensiv och utmanande arbetssituation än vad personer inom andra yrken upplevde. Sjuksköterskor inom äldreboenden upplevde dessutom högre nivåer av psykiska krav och lägre nivåer av beslutsutrymme i jämförelse med exempelvis ingenjörer och statistiker (ibid). En bra arbetssituation är enligt Theorell (2003) en arbetsplats där kraven på personalen är rimliga, ett fungerande socialt stöd finns samt att ett beslutsutrymme där de anställda har påverkansmöjligheter existerar.

## Krav-kontroll-stöd-modellen

Krav-kontroll-modellen introducerades i slutet av 1970-talet av Robert Karasek (Karasek & Theorell 1990). Jeff Johnson var den som utvecklade modellen och tillförde komponenten stöd och modellen fick namnet krav-kontroll-stöd-modellen (Johnson 1986). Krav-kontroll-stöd-modellen är en psykosocial arbetsmodell som används för att utröna orsakerna till arbetsmiljöproblem. Modellen beskriver olika faktorer som bidrar till att de anställda upplever välbefinnande och tillfredsställelse på arbetet. Kontroll jämförs enligt modellen med individens påverkansmöjligheter och utvecklingsmöjligheter på arbetet. Arbetskrav beskrivs i modellen utifrån tre komponenter, dessa är arbetstakt, arbetsbelastning samt arbetstimmar. Socialt stöd enligt modellen definieras som goda relationer mellan personalen samt mellan personal och chef på arbetsplatsen (Jeding & Theorell 1999).

## Vanguard som ny arbetsmetod

I Sundsvalls kommun infördes år 2014 en ny metod att arbeta utifrån i hemtjänsten. Metoden vid namn Vanguard, används idag i den utformade modellen som fick namnet Skönsmodell. Än så länge har metoden bara införts i den kommunala hemtjänsten och inte på kommunens boenden. Fjorton personer, bland annat vårdbiträden, undersköterskor, biståndshandläggare, distriktsköterskor och chefer ingick i projektgruppen (Swan & Blusi 2013). Genom att undersöka de äldres önskemål angående vad de ansåg viktigt i den hjälp de får, framgick det att ett förändringsarbete behövdes. Undersökningen visade att de äldre ansåg personalkontinuitet vara en av de viktigaste aspekterna, vilket innebär att så få personal som möjligt ska besöka deras hem. En annan aspekt de ansåg viktig var omsorgskontinuitet. Med det menas att personalen som besöker de äldre, ska utföra stödet och hjälpen på samma sätt vid varje besök. Tidskontinuitet som innebär att hjälpen ges ungefär vid samma tid varje besök, var ytterligare en faktor vårdtagarna såg som betydelsefull. Den sista faktorn dessa



personer ansåg som väsentlig var tydlig och lättförståelig information mellan dem själva och personalen (ibid).

Det tidigare systemet som användes i Sundsvalls kommun innebar att en administratör planerade dagsturena, vilket bidrog till att personalen inte var delaktig och fick arbeta över stora geografiska områden. Kontinuiteten var då sämre och de äldre kunde ha upp till 58 olika personal i månaden (Swan, Sjöström, Isaksson & Blusi 2012).

I Sundsvall kommuns hemtjänstgrupper arbetar de idag enligt Swan & Blusi (2013) utifrån kontinuitet och kontaktmannaskap. Införandet av arbetsmetoden Vanguard har medfört att vårdtagarna och personalen numera känner varandra. Hemtjänstpersonalen har fått ett större ansvar genom att de själva planerar dagsschemat, som i många fall leder till ökad kontroll i arbetet. Utvärderingar som utförts visar på stora skillnader i nöjdhet bland vårdtagarna och personalen efter att Vanguard införts. Brukarna uttryckte att färre personer besökte deras hem, att de hade lärt känna dessa personer, att de visste ungefär vilken tid de fick sina besök samt att personalen hade mer tid att ägna åt vardera person. Den utvärdering som hittills utförts gällande personalens upplevelse av Vanguard, har visat att personalen anser arbetsmetoden vara positiv genom att de inte längre behöver besöka lika många vårdtagare och därmed lärt känna vårdtagarna och deras behov. Bättre kontinuitet har bidragit till att personalen kan avsluta vad de påbörjat utan att behöva lämna vidare till en annan kollega. De anställda uttryckte att mycket kretsade kring tid tidigare, vilket bidrog till en ständig stress. Vidare upplevde personalen en lugnare stämning i gruppen samt ett mer lättplanerat arbete (ibid).

## Syntes av använd litteratur

De vetenskapliga artiklarna kring uppsatsens aktuella område påvisar betydelsen av kontroll, krav och stöd på arbetsplatsen. Utifrån den funna litteraturen bidrar dessa komponenter till en ökad upplevelse av tillfredställelse på arbetet. Artiklarna relaterat till området visar att inflytande, tydlighet och klarhet i arbetsuppgifterna är andra faktorer som är viktiga för en god arbetsrelaterad hälsa. Vid litteraturgenomgången påträffades det material som tyder på att negativ stress bland personal inom vården ofta uppkommer på grund av psykiska krav i kombination med lågt beslutsutrymme. Studier som använts som underlag i denna uppsats, indikerar på att ohälsan bland kommunanställda i Sverige är hög. Undersökningar endast utförda i Sverige användes i studien eftersom vården och arbetssätten varierar mellan olika länder. Få vetenskapliga artiklar hittades angående vad som bidrar till en god arbetshälsa. Forskning om potentiella arbetsmetoder som gör att personalen upplever sitt arbete som tillfredställande är bristfällig, vilket medför att relevansen av denna studie stärks.

## Problemformulering

Inom äldreomsorgen har kravet på arbetstagares kompetens, kapacitet och effektivitet ökat med åren. Arbetet i äldreomsorgen präglas av tunga och monotona lyft som i vissa fall leder till belastningsskador. Ett ytterligare problem som skapar otrygghet och är vanligt förekommande inom äldreomsorgen är kortare vikariat. Studier visar att det i äldreomsorgen existerar en hög arbetsbelastning, att vissa krav är svåra att uppnå och att bristen på stöd från kollegor och chefer gör arbetet krävande. Inom forskning ligger ofta fokus på de negativa hälsfaktorerna relaterat till arbete inom äldreomsorgen.

Vad som gör människor sjuka på arbetet är välstuderat. Det salutogena, hälsofrämjande perspektivet och faktorer som får individer att må bra och behålla hälsan i arbetet är dock inte lika uppmärksammat inom forskning och utredningar. Det salutogena perspektivet kommer därför att fokuseras i undersökningen. Att undersöka och bygga upp kunskap om hälsobringande faktorer i arbetet bland de kommunanställda i äldreomsorgen, är av stor betydelse för att förändringar som främjar hälsan ska kunna genomföras.

Med tanke på att Vanguard är en ny arbetsmetod som infördes år 2014 i hemtjänstgrupperna i Sundsvalls kommun, har få utvärderingar utförts kring personalens upplevelser kring krav, kontroll, stöd och stress. Denna undersökning syftar därmed till att få en större inblick i hur dessa faktorer har förändrats efter införandet av Vanguard.

## Syfte

Syftet med studien var att undersöka hemtjänstpersonalens upplevelser av krav, kontroll, stöd och stress och utröna hur dessa faktorer har förändrats efter införandet av Vanguard.

## Frågeställningar

Är de krav personalen ställs inför rimliga relaterat till en god hälsa?

I vilka situationer upplever personalen kontroll i arbetet?

Finns det ett socialt stöd att tillgå från kollegor på arbetsplatsen?

Bidrar krav, kontroll och stöd till personalens förmåga att hantera stress på arbetet?

Hur har dessa faktorer förändrats med tiden?

## Metod

Metoddelen utgörs av design, urval, intervjuguide, datainsamling, dataanalys, etiska principer samt tillförlitlighet.

### Design

Studien är en empirisk undersökning, vilket betyder att den är beskrivande. Vidare har studien en fenomenologisk design. Inom fenomenologin undersöks individers erfarenheter, upplevelser och minnen. Denna studiedesign är relevant i undersökningen i och med att den genom intervjuer syftar till att få en djupare förståelse för olika fenomen, i det här fallet arbetsrelaterade faktorer som påverkar hälsan (Olsson & Sörensen 2011).

### Urval

Deltagarna i studien är informanter och respondenter i en och samma person. En informant bidrar med sin kännedom gällande hur arbetsplatsen fungerar, medan en respondent ger mer information om sina egna uppfattningar och åsikter (Olsson & Sörensen 2011). Inklusionskriterier som måste uppfyllas för att ingå i målgruppen är att personen har arbetat på samma arbetsplats minst tre år och som längst fem år. Varför minimum är tre år, är på grund av att arbetstagaren ska ha fått möjligheten att komma in i sin arbetsroll. En annan aspekt som leder fram till ett minimum på tre år, är det faktum att arbetsmetoden Vanguard infördes för tre år sedan. Personerna bör ha arbetat på arbetsplatsen innan metoden infördes, detta för att möjligheten att undersöka vad metoden haft för inverkan på arbetsgruppen ska underlättas. Ett maxspann på fem år är relevant med tanke på att svårigheter kring att komma ihåg sina upplevelser längre bak i tid än så, annars kan uppkomma (Olsson & Sörensen 2011). Urvalet i undersökningen är målinriktat, vilket innebär att en strävan efter att intervjua de personer som anses vara mest relevanta i det aktuella forskningssyftet är av intresse (Bryman 2011). Personerna rekryterades genom att en hemtjänstchef inom den kommunala hemtjänsten kontaktades, chefen rekommenderade därefter åtta personer som var relevanta för studien. Författaren kontaktade de fyra första rekommenderade personerna som alla gick med på att delta i studien, samtliga var kvinnor.

## Datainsamling

Studien har en kvalitativ ansats som är relevant att använda för att skapa uppfattningar om informanternas/respondenternas sociala verklighet (Bryman 2011). Med en kvalitativ ansats försöker forskaren se världen ur intervjupersonernas perspektiv. Utifrån informanternas/respondenternas upplevelser och erfarenheter samlar forskaren in materialet till det fortsatta arbetet (Kvale & Brinkmann 2009). Undersökningen genomfördes med semi-strukturerade retrospektiva intervjuer utifrån en för ändamålet framtagen intervjuguide (Widmark 2005). En semi-strukturerad intervju var i detta fall lämpligt att använda då följdfrågor är möjliga att ställa med denna intervjuform (Bryman 2011). Studien hade ett retrospektivt inslag, vilket innebär att den syftade till att undersöka hur personalen i hemtjänsten upplevde att olika faktorer utvecklats från att de började på arbetsplatsen, till deras upplevelser av dessa faktorer i dagsläget (Olsson & Sörensen 2011).

Författaren var sedan tidigare bekant med miljön och verksamheten på grund av att själv ha arbetat i hemtjänsten. Denna förförståelse tillämpades när intervjufrågorna skapades. En intervjuguide med fyra huvudkategorier användes, dessa var: stöd, kontroll, krav och stress. Varje kategori bestod av ett antal frågor som var framtagna utifrån krav-kontroll-stödmodellen. Frågorna baserades på material från Widmark (2005) men anpassades så att de skulle passa undersökningens syfte. Frågorna kunde anpassas med tanke på författarens tidigare kunskaper från hemtjänstarbete samt att vissa frågor i Widmark (2005) handlade om ledning och organisation, vilket inte var relevant i denna studie. För att säkerställa att intervjufrågorna var tydliga och gick att besvara, utfördes en pilotstudie. Två personer från samma arbetsplats som den i undersökningen, såg över frågorna för att otydligheter skulle undkommas. (Bryman 2011). Frågan kring socialt stöd hemifrån avlägsnades eftersom författaren upplevde att den inte var relevant för undersökningen. Detta i och med att det var psykosociala faktorer på arbetsplatsen och inte i hemmet som undersöktes. Även frågan angående upplevt socialt stöd från chef, togs bort eftersom det kan vara en känslig fråga att svara på. Pilotstudien är inte en del i studiens resultat. Intervjuerna ägde rum i ett konferensrum på den aktuella arbetsplatsen och tog 30-40 minuter vardera. Intervjuerna utfördes under två dagar, i samband med slutet av arbetsdagen. Deltagarna i studien fick vid början av intervjun missivbrevet tilldelat, där information om studiens syfte samt etiska principer framgick. Efter att alla intervjuer utförts, transkriberades materialet i ett och samma dokument för att underlätta i arbetet av att hitta uttalanden från informanterna/respondenterna som skulle leda fram till studiens teman.

## Dataanalys

En manifest tematisk innehållsanalys användes i studien. En tematisk innehållsanalys går ut på att hitta teman utifrån textmaterialet som samlats in (Bryman 2011). Enligt Graneheim & Lundman 2004 är den tematiska innehållsanalysen en metod som används för att dela upp ett textmaterial och därefter skapa koder och kategorier. Likheter och olikheter i deltagarnas uttalanden är av intresse inom denna analysmetod. Dessa kategorier och uttalanden leder fram till att olika teman skapas. En manifest innehållsanalys används när det som direkt uttrycks i texten används vid analysprocessen (ibid). Bryman (2011) skriver att en aspekt som är relevant att ta hänsyn till, är att behålla deltagarnas språk i så stor utsträckning som möjligt. Något ytterligare att ha i åtanke är att bara inkludera citat som är relevanta i sammanhanget (ibid).

## Etiska principer

I undersökningar där individer ingår är det viktigt att överväga etiska principer. Autonomiprincipen, godhetsprincipen, principen att inte skada samt rättvisepincipen är fyra principer att ha i åtanke i genomförandet av studier inom folkhälsoområdet. Autonomiprincipen innebär att personerna som deltar i studien har rätt till självbestämmande och inte kan bli tvingade till deltagande. Godhetsprincipen handlar om att studien ska ha ett så effektivt och tillförlitligt tillvägagångssätt som möjligt i strävandet efter ny kunskap. Principen att inte skada innebär att de som deltar i studien inte ska utsättas för någon skada under studiens process. Rättvisepincipen tar upp det faktum att deltagarna ska behandlas lika (Olsson & Sörensen (2011).

Vidare ska informationskravet, konfidentialitetskravet, samtyckeskravet och nyttjandekravet finnas i åtanke vid forskning. Med informationskravet menas att respondenterna/informanterna ska få information angående vad undersökningen handlar om. Konfidentialitetskravet innebär att den information som finns om personerna i undersökningen ska behandlas varsamt. Samtyckeskravet beaktar deltagarnas samtycke till att de uppgifter de lämnar, ska få användas i undersökningen. Även rättigheten att avbryta sitt deltagande behandlas i samtyckeskravet. Nyttjandekravet står för att informationen som samlas in om deltagarna endast får nyttjas till det aktuella forskningsändamålet (Vetenskapsrådet 2002). Dessa principer beaktades genom att deltagarna informerades angående deras rättigheter att avbryta sin medverkan om de så önskade. Författaren tog hänsyn till rättvisepincipen i och med att samma frågor ställdes till studiens deltagare. Samtliga deltagare informerades om studiens syfte samt att materialet endast skulle användas i den aktuella undersökningen (ibid).

# Resultat

Genom att materialet som samlats in vid intervjuerna studerats, har fyra teman utifrån innehållsanalysen uppstått. Det första temat handlade om hur den nya arbetsmetoden har förbättrat det sociala stödet mellan kollegorna. Det andra temat behandlade delaktighetens och trygghetens påverkan för en ökad känsla av kontroll. Det tredje temat berörde kravens förändring från något negativt till positivt. Det fjärde och sista temat beskrev personalens förändrade upplevelse av stress.

## Tabeller

I de fyra tabellerna nedan beskrivs det hur meningsenheter kortas ner samtidigt som innehållet kvarstår. För att kunna komma fram till ett tema kondenserades meningsenheterna och koder bildades. Koderna har därefter sorterats och bidragit till att uppsatsens framtagna teman skapades.

### Tabell 1

Exempel på tematisk analys av intervjudata från hemtjänstpersonal. Tema 1 – Hur den nya arbetsmetoden har förbättrat det sociala stödet mellan kollegorna.

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Tema 1
Nu har man lite mer koll på varandra för att det är mindre grupper. Tre grupper har blivit två och man har kommit närmare varandra. Kommunikationen och samarbetet har blivit bättre nu.	Nu känner personalen varandra bättre, samarbetet och kommunikationen har därmed förbättrats.	Kommunikation och samarbete har förbättrat det sociala stödet.

När jag började här kändes det inte som att jag fick lika mycket stöd. Det kan ju varit för att jag inte kände dom på jobbet heller. Men nu när vi blivit mindre grupper och varje grupp har ett eget rum så har det ju blivit att vi lärt känna varandra bättre och man pratar mer. Jag tycker vi ger varandra uppmuntran också.	Personalen kan prata med varandra om behov finns. De ger varandra feedback i form av uppmuntran.	Uppmuntran och dialog har förbättrat det sociala stödet.
---	--	--

## Tabell 2

Exempel på tematisk analys av intervjudata från hemtjänstpersonal. Tema 2 – Delaktighetens och trygghetens påverkan för en ökad känsla av kontroll.

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Tema 2
Jag känner kontroll när jag upplever att jag är delaktig och har inflytande på mitt arbete, då känner jag att jag har kontroll. När jag tillsammans med mina kollegor kan bestämma hur vi ska lägga upp vårt arbete och när ingen annan bestämmer åt oss.	Personalens vilja angående att själva planera sitt arbete och vara delaktiga.	Delaktighet och inflytande har ökat känslan av kontroll.

Kontrollen tycker jag har förbättrats eftersom att vi inte lägre jobbar efter tid och åker över hela stan. Man känner vårdtagarna nu, det är en trygghet för både mig och vårdtagarna. Det gör att man mår mycket bättre på jobbet.	Att arbeta på mindre geografiska områden och träffa färre vårdtagare skapar trygghet.	Trygghet har skapat en känsla av kontroll.
---	---	--

### Tabell 3

Exempel på tematisk analys av intervjudata från hemtjänstpersonal. Tema 3 – Kravens förändring från något negativt till positivt.

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Tema 3
Ja det tycker jag, det är både utmanande och utvecklande att ställas inför krav på arbetet, krav som går att hantera. Förut var det mindre hanterbara krav och det var svårt att göra ett bra jobb. Idag tycker jag att kraven går att hantera.	Tidigare var kraven för höga. Hanterbara krav idag som utvecklar personalen positivt.	För höga krav har övergått till hanterbara krav. Negativt → positivt
Jag ställer krav på mig själv också. Det är ett väldigt fritt arbete så man måste ju sätta krav på sig själv för att göra ett bra jobb. Jag tycker det är skönt att jag måste ställa kraven på mig själv istället för att någon annan gör det.	Ett fritt arbete gör att personalen ställer krav på sig själva. Bättre än att någon annan gör det.	Möjligheten att ställa krav på sig själv leder till något positivt.



**Tabell 4**

Exempel på tematisk analys av intervjudata från hemtjänstpersonal. Tema 4 – Personalens förändrade upplevelse av stress.

<b>Meningsenhet</b>	<b>Kondenserad meningsenhet</b>	<b>Tema 4</b>
Förut stressade man över vad man skulle möta varje arbetsdag, nu vet man ju det i förväg. Förut tänkte man på det innan varje arbetsdag, hur dagen skulle se ut och om man skulle hinna med sig. Det har verkligen förbättrats.	Tidigare fanns en stress gällande vad arbetsdagen skulle bestå av. Nu vet dom det i förväg.	Personalen vet vad de kommer möta varje dag. Förbättrat situationen.
Jag blir väldigt sällan stressad idag. Nån gång kan jag väl bli stressad, jag blir sällan stressad över att jag har mycket att göra men däremot när jag har kollegor som stressar upp sig i onödan.	Inte längre stressad över hög arbetsbelastning. Stressad när kollegor är stressade.	Hög arbetsbelastning inte ett problem längre.

## Tema 1- Hur den nya arbetsmetoden har förbättrat det sociala stödet mellan kollegorna

Under intervjuerna framgick det tydligt att informanterna/respondenterna ansåg att stödet från kollegor har förbättrats avsevärt sedan införandet av Vanguard. De uttryckte sin tro om att detta skett genom att de från två stora grupper delats in i tre mindre och därmed lärt känna varandra mer på djupet. När relationerna i gruppen förbättrades upplevde de att kommunikationen och dialogen utvecklades och bidrog till att det idag fungerar bättre. Informanterna/respondenterna uppgav att de märkt att samarbetet i gruppen idag flyter på bättre jämfört med när de arbetade utifrån den gamla arbetsmetoden.

*”Nu har man lite mer koll på varandra för att det är mindre grupper. Tre grupper har blivit två och man har kommit närmare varandra. Kommunikationen och samarbetet har blivit bättre nu”. Åsa*

*”Jag upplever att vi har en bättre kommunikation och dialog i gruppen nu efter att vanguard har införts”. Sofia*

*”Vi har ju ett helt annat sätt att jobba nu så man måste ju samarbeta, det har väl gjort att vi blivit bättre på det också”. Åsa*

*”Förut kom man in på lokalen, tog sitt schema gick och kom in på lunchen och så gick man igen. Det var aldrig så att man pratade med nån”. Hanna*

Feedback i form av återkoppling från kollegorna tyckte informanterna/respondenterna var betydelsefullt. De påtalade att de ger varandra mer feedback nu när de känner varandra bättre. Två av informanterna/respondenterna uttryckte sin upplevelse av stöd från kollegor i form av positiv återkoppling kring sin arbetsinsats som mest betydelsefull. De två personer som svarade att de viktigaste var att de hade någon att prata med på arbetet, ansåg även att feedback var viktigt och kände ingen brist på det av sina kollegor.

*”Feedback tycker jag är jätteviktigt, för det är ju det som gör att man blir motiverad”. Sofia*

*”Vi personal kan säga både positiva och negativa saker till varandra nu när vi känner varandra bra”. Åsa*

*”Jag vet att dom i mitt arbetslag har stort förtroende för mig i administrativa saker. Där får jag ofta feedback”. Sofia*

*”Det är klart man vill ha nån att prata med om det är något problem”. Åsa*

*”Jag känner att jag kan prata med mina kollegor, det är viktigt för mig att kunna göra det”. Maria*

## Tema 2- Delaktighetens och trygghetens påverkan för en ökad känsla av kontroll

Samtliga deltagare i studien beskrev att de sedan den nya arbetsmetoden Vanguard införts fått möjligheten att planera sitt dagliga arbete själva. Det har resulterat i att upplevelsen av delaktighet och påverkansmöjligheter har ökat. Enligt informanterna/respondenterna har detta bidragit till en ökad känsla av kontroll.

*”Kontroll för mig är när jag får vara delaktig och planera så att jag får en balans i mitt arbete så att alla dagar känns lika bra”. Hanna*

*”Jag känner kontroll när jag upplever att jag är delaktig och har inflytande på mitt arbete”. Sofia*

Något annat informanterna/respondenterna ansåg ha bidragit till den ökade känslan av kontroll, är att de slipper arbeta på lika stora geografiska områden som tidigare, vilket de hävdade medfört att de lärt känna vårdtagarna. Den medicinska delen var tidigare ett stort orosområde då personalen upplevde att de inte hade tillräcklig kontroll, eftersom de träffade vissa vårdtagare cirka en gång i månaden. Det medförde att brist på trygghet uppstod hos båda parter.

*”Kontrollen tycker jag har förbättrats eftersom att vi inte längre jobbar efter tid och åker över hela stan. Man känner vårdtagarna nu, det är en trygghet både för mig och vårdtagarna”. Sofia*

*”Den medicinska delen tyckte jag var jobbig förut, då kunde man vara hos en vårdtagare en gång i månaden och hade ingen aning om vilket beteende som var deras vanliga. Idag känner jag mig mer trygg”. Hanna*

### Tema 3- Kravens förändring från något negativt till positivt

Samtliga intervjuade personer framförde att kraven har ändrats från att vara något tungt och negativt till att idag vara något positivt som de utvecklas av. När de började på arbetsplatsen upplevde de krav som var svåra att hantera. De uttryckte att de ofta fick göra arbetsuppgifter efter andra som inte utfört vad de skulle. Efter förändringsarbetet när kontinuitet är i fokus, ansåg informanterna/respondenterna att de kan fokusera på sina arbetsuppgifter och slippa utföra andras jobb. Vidare konstaterade de att de idag kan känna att de utför ett bra arbete som utvecklar och stärker dem som individer.

*”Kravet var högre på mig tidigare och jag upplevde att jag inte kunde utföra ett bra arbete men det upplever jag idag att jag kan”. Sofia*

*”Jag känner att jag har vuxit som person och har lärt mig mer just för att jag haft de krav jag har”. Hanna*

*”Jag tycker det är det är både utmanande och utvecklande att ställas inför krav på arbetet, krav som går att hantera. Förut var de mindre hanterbara krav och det var svårt att göra ett bra jobb”. Maria*

*”Förut kunde det vara att ja men jag orkar inte diska för det kan nästa person göra, men nu vet man att nästa besök är det ju jag som kommer också så då måste man ju göra det”. Åsa*

*”Tidigare kände man att man måste hålla koll på andra, det är inte så roligt eftersom man blir irriterad när saker inte blir gjorda och man ska ju inte behöva säga till”. Åsa*

När de arbetade utifrån den tidigare arbetsmetoden ansåg de att kraven var det som stod på schemat att de skulle utföra. När gruppen inte längre har en administratör som planerar utan själva står för den biten, har synen på krav förändrats. Informanterna/respondenterna konstaterar att de tidigare ställdes inför krav genom att någon annan, i detta fall administratören bestämde hur deras dag skulle se ut. Idag ligger planeringen i personalens händer vilket bidrar till att de måste ställa större krav på sig själva.

*”Det är ett väldigt fritt arbete så man måste ju sätta krav på sig själv för att göra ett bra jobb. Jag tycker det är skönt att jag måste ställa kraven på mig själv istället för att någon annan gör det”. Maria*

*”Innan var det ju någon annan som planerade och då var det att man mest gjorde det som stod på papperet”. Åsa*

#### Tema 4- Personalens förändrade upplevelse av stress

Stress ansåg informanterna/respondenterna som ett stort problem innan den nya arbetsmetoden infördes år 2014. Hälsan påverkades negativt både på arbete och fritid. De gruvade sig för att gå till arbetet när de inte hade några påverkansmöjligheter gällande att planera sin dag. Att arbeta utifrån tidspress och åka från ena sidan stan till den andra, var ett orosmoment som var betungande för personalen.

*”Förut stressade man över vad man skulle möta varje arbetsdag, nu vet man ju det i förväg”. Åsa*

*”Tidigare tänkte man på det innan varje arbetsdag, hur dagen skulle se ut och om man skulle hinna med sig. Det har verkligen förbättrats”. Åsa*

*”Då hade jag verkligen den där klumpen i magen när jag kom hem och funderade på om jag hade gjort allt jag skulle på jobbet”. Hanna*

*”Tidigare när vi fick åka runt hela stan, inte visste vart vi skulle eller knappt kände vårdtagarna så blev jag stressad”. Sofia*

När undersökningspersonerna beskrev hur deras upplevelse av stress på arbetet förändrats sedan de börjat arbeta enligt den nya metoden, framkom det att skillnaden är stor. Anledningen till uppkomst av stress är idag inte densamma som före införandet av Vanguard. Samtliga informanter uppgav att de istället för att bli stressade av hög arbetsbelastning eller brist på stöd och kontroll, i dagsläget blir stressade av situationer där kollegor är stressade.

*”Jag blir sällan stressad över att jag har mycket att göra men däremot när jag har kollegor som stressar upp sig i onödan”. Sofia*

*”Sedan vi börjat arbeta med Vanguard känner jag mig inte stressad längre. Jag stressar upp mig mer över att de andra är stressade”. Åsa*

*”Jag stressar upp mig mer över att de andra är stressade”. Maria*

*”Ibland kan nästan andra personer i gruppen göra mig stressad”. Hanna*

## Diskussion

I studiens diskussionsdel diskuteras och styrks undersökningens metod och resultat utifrån litteratur som berör området.

### Resultatdiskussion

I studien har hemtjänstpersonalens upplevelse av krav, kontroll, stöd och stress undersökts, för att svara på syftet som var att utröna hur dessa faktorer har förändrats efter införandet av den nya arbetsmetoden Vanguard. De största förändringarna efter införandet, visades utifrån intervjuerna vara den förbättrade situationen kring minskad arbetsbelastning och arbetstakt, ökad delaktighet och inflytande, förbättrat socialt stöd från kollegor samt minskad stress.

Enligt Socialutskottet (2007) är socialt stöd viktigt för att uppnå hälsa i arbetslivet. Samtliga undersökningspersoner hävdade att socialt stöd var av stor betydelse för dem i arbetet, antingen genom att de hade någon de kunde prata med eller genom feedback i form av återkoppling. Vidare tyckte deltagarna före införandet av Vanguard att de inte fick det stöd som krävdes av kollegor, för att de skulle känna sig tillfreds på arbetet. Efter förändringsarbetet ökade det sociala stödet från kollegor i samband med att arbetsgrupperna blev mindre, vilket medförde att personalen lärde känna varandra bättre.

Kontroll i arbetet motsvarar enligt Karasek & Theorell (1990) påverkansmöjligheter och utvecklingsmöjligheter. Studiens deltagare uttryckte att de till skillnad från tidigare har inflytande och påverkansmöjligheter i sitt arbete, eftersom de själva planerar sina dagar. Det framkom att informanterna/respondenterna upplevde att de växt som person och utvecklats i både sig själv och sin arbetsroll. Enligt Ericson-Lidman et.al (2013) upplever hemtjänstpersonal frekvent känslan av otillräcklighet i sina arbetsuppgifter, vilket ofta leder till dåligt samvete. Undersökningspersonerna pratade om betydelsen av att de sedan Vanguard införts, känner en större trygghet på arbetet. Tryggheten påstod de har uppstått genom att de har lärt känna vårdtagarna bättre. Detta har bidragit till en större säkerhet i arbetsrollen och ökat möjligheterna att utföra ett bra arbete.

Höga ohanterliga krav i samband med bristande påverkansmöjligheter har enligt Karasek & Theorell (1990) visats kunna leda till psykisk ohälsa i olika former. Under intervjuerna framkom det att kraven på arbetstagarna har förändrats från att upplevas som något negativt och ohanterligt, till att personalen efter införandet av Vanguard ser arbetskrav som något positivt och utvecklande.

Weman-Josefsson och Berggren (2013) skriver att negativa stressorer kan utlösas om individen arbetar utifrån orimliga krav. Arbetsrelaterade krav i form av arbetstakt och

arbetsbelastning var ett stort stressmoment enligt undersökningspersonerna före introducerandet av Vanguard. De arbetade i högt tempo och under tidspress, vilket de ansåg var en ohållbar situation. En bra arbetssituation anser Theorell (2003) skapas när kraven är rimliga, ett socialt stöd existerar samt att personalen har inflytande och påverkansmöjligheter. Under intervjuerna framgick det att samtliga faktorer Theorell (2003) beskriver som betydelsefulla för en god arbetssituation, har förbättrats sedan de började arbeta utifrån kontinuitet och kontaktnaskap som Vanguard står för.

De tre komponenterna meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet som ingår i begreppet Kasam har identifierats i studiens resultat. Undersökningspersonerna hävdade att de upplevde socialt stöd genom att de blev uppskattade och sedda både av kollegor och chef. Hansson (2015) menar att kollegorna genom att motivera varandra, skapar meningsfullhet i både arbetsuppgifter såväl som i sammanhanget. Vidare har hanterbarhet som motsvarar inflytande och påverkansmöjligheter förbättrats på arbetsplatsen (Antonovsky 1991). Dessa aspekter har ökat i och med att Vanguard inneburit att planeringen övergått från administratör till personalen själva. Den tredje komponenten begriplighet handlar om förståelse i sitt sammanhang, i detta fall personalens förståelse kring sin arbetsroll (Hansson 2015). En viktig aspekt för att individer ska uppleva begriplighet i arbetet, är en förutsägbar verksamhet med tydliga riktlinjer som skapar trygghet hos personalen (Hult & Waad 2004). Vid intervjuerna framförde personalen att känslan av trygghet har ökat. En bidragande anledning till förbättringen kring trygghet, kan bero på att tydliga riktlinjer gällande införandet av kontaktnaskap och kontinuitet uppkom i samband med att den nya arbetsmetoden introducerades. Det medförde att personalen själva fick börja planera sitt arbete och därmed visste hur arbetsdagen skulle se ut i förväg. Detta bidrog enligt undersökningspersonerna till en ökad känsla av trygghet.

## Metoddiskussion

I studien användes en kvalitativ ansats. Den kvalitativa ansatsen ansågs lämplig på grund av att forskaren har som avsikt att skapa uppfattningar om intervjupersonernas sociala verklighet (Bryman 2011). En nackdel med kvalitativa undersökningar anses enligt Bryman (2011) vara att de är svåra att replikera. Forskaren utgår för det mesta utifrån sina egna intressen, vilket är individuellt och medför att liknande svar är svåra att få av en annan forskare som vill upprepa studien. Vid kvalitativa intervjuer finns en risk för att studiens deltagare ger de svar de tror att intervjuaren vill ha. Vidare uppstår ofta svårigheter kring att överföra resultatet till andra miljöer i och med att intervjuerna görs på ett litet antal individer (ibid). Eftersom att bara en hemtjänstgrupp har undersökts, kan inte resultatet överföras till andra hemtjänstgrupper i kommunen.

Genom att använda en kvantitativ ansats med enkätundersökningar som datainsamlingsmetod, hade fler undersökningspersoner deltagit i studien, vilket hade

underlättat möjligheten för överförbarhet av resultatet (Eljertsson 2005). En enkätundersökning hade ytterligare bidragit till större anonymitet eftersom undersökningspersonerna personligen inte hade träffat forskaren (ibid). Vad som gör den kvantitativa ansatsen med enkät som instrument för datainsamling mindre lämplig, är möjligheten för öppna svar och följdfrågor (Bryman 2011). Enkäter som metod, skulle kunna medföra att undersökningspersonerna missuppfattar studiens frågor. Möjligheten för forskaren att förklara och reda ut feltolkningar blir vid en enkätundersökning problematisk, vilket kan leda till bristfällig data för ett vidare arbete. Den kvalitativa ansatsen med semi-strukturerade intervjuer som metod bidrog till att studiens syfte kunde besvaras. Hemtjänstpersonalens upplevelser av faktorerna krav, kontroll, stöd och stress hade inte varit lika enkla att undersöka om exempelvis en enkät använts. Detta på grund av att följdfrågor med öppna svar inte går att ställa i en enkätundersökning (ibid).

En fenomenologisk design användes i studien. Denna design innebär att det som är intressant att undersöka är individers erfarenheter, upplevelser och minnen av ett fenomen. Denna design ansågs av författaren som relevant att använda eftersom studiens syfte var att undersöka hemtjänstpersonalens upplevelser, erfarenheter och minnen kring krav, kontroll, stöd och stress under en längre tid. Inom fenomenologin krävs det att forskaren är öppen och bortser från förutfattade meningar (Olsson & Sörensen 2011). Författaren har trots sitt tidigare arbete inom hemtjänsten, bortsett från egna upplevelser och fokuserat på öppenhet och uppmärksamhet gällande deltagarnas utlämnande av information (ibid).

Studiens urval var målinriktat, med det menas att forskaren strävar efter att rekrytera de individer som anses vara mest relevanta för studiens syfte (Bryman 2011). En chef i en hemtjänstgrupp kontaktades och rekommenderade flertalet personer som matchade inklusionskriterierna. Författaren kontaktade därefter dessa personer för en förfrågan om medverkan i studien. En nackdel med urvalet är att det är ett icke-sannolikhetsurval. Ett problem som kan uppstå i detta fall är att de utvalda personerna inte blir representativa för hela kommunen. Eftersom att chefen har möjlighet att läsa uppsatsen, valdes frågan kring upplevt socialt stöd från chefen bort. Detta med tanke på att det är en känslig fråga att svara på. I arbetet inkluderade författaren endast neutrala citat som inte går att koppla till en specifik individ. Frågan om socialt stöd hemifrån togs även bort på grund av att undersökningen gällde psykosociala faktorer i arbetet och inte i hemmet. Att endast en hemtjänstgrupp undersöktes, leder till svårigheten att överföra resultatet till andra eller liknande miljöer. För att kunna svara på om Vanguard som arbetsmetod förbättrat krav, kontroll, stöd och stress i kommunen bör fler hemtjänstgrupper deltagit i undersökningen (ibid).

Datainsamlingen i form av intervjuer ägde rum dagtid på undersökningspersonernas arbetsplats. Ett konferensrum användes vid genomförandet. Något som är viktigt att ta hänsyn till vid en intervju, är att miljön ska vara lugn och fri från störfaktorer (Olsson &



Sörensen 2011). Endast författaren och undersökningspersonen befann sig i rummet och inga störfaktorer kunde identifieras.

Alla de ovan nämnda etiska principerna togs i beaktande i undersökningen. Deltagarna informerades kring vad studien handlade om genom ett missivbrev som de tilldelades före intervjun. Individerna behandlades lika genom att intervjuerna ägde rum på den utvalda arbetsplatsen och samtliga personer fick svara på samma frågor (Bryman 2011). Anonymitet i studien uppnåddes genom att personerna som deltog oidentifierades. För att göra gott, inte skada samt respektera undersökningspersonerna, fanns inget tvång för de att svara på intervjufrågor de ansåg vara för personliga (ibid).

Trovärdigheten i studien stärktes i och med att informanterna/respondenterna spelades in. Alla faser i studien har utförts noggrant för att skapa en fullständig redogörelse och på så sätt stärka pålitligheten i undersökningen. Studiens resultat är överförbart till liknande studier där syftet är att följa upp och göra utvärderingar av Vanguard som arbetsmetod (Bryman 2011)

Analysen av materialet genomfördes med en tematisk innehållsanalys. Denna form av analysmetod ansågs vara relevant eftersom att författaren hade som avsikt att undersöka hemtjänstpersonalens erfarenheter och upplevelser gällande krav, kontroll, stöd och stress under en tidsperiod. I den tematiska innehållsanalysen ligger intresse i att hitta liknande utlåtanden bland undersökningspersonerna och genom dessa skapa teman. Med hjälp av den valda analysmetoden identifierades och analyserades fyra teman fram (Graneheim & Lundman 2004). Under uppsatsens process identifierades inte några nackdelar eller hinder relaterat till den tematiska innehållsanalysen. Detta medförde att den valda analysmetoden ansågs lämplig och ingen annan metod hade enligt författarens åsikt varit mer lämpad att använda i studien.

## Slutsats och förslag på fortsatt forskning

Den slutsats som kan dras utifrån vad studiens resultat visat, är att de undersökta faktorerna krav, kontroll, stöd och stress har förändrats från att vara något som personalen tyngdes av, till att idag vara något de utvecklats av i både sin arbetsroll och som individ. Det finns få studier angående vad som får arbetstagare att uppleva hälsa på arbetet. Krav, kontroll, stöd och stress har visats vara viktiga bidragande aspekter gällande upplevd hälsa eller ohälsa i arbetslivet. Införandet av Vanguard har bidragit till en stor förändring av dessa faktorer i den undersökta hemtjänstgruppen. Vanguards påverkan bör undersökas i fler hemtjänstgrupper för att utreda hur helhetssynen på den nya arbetsmetoden ser ut i kommunen. På grund av att arbetsmetoden är relativt ny, behövs ytterligare utvärdering och uppföljning av förändringsarbetet. Fortsatt forskning kring hur ett nytt arbetsätt kan påverka de anställdas hälsa är därmed av stor betydelse.

Fler intervjustudier kring faktorerna krav, kontroll, stöd och stress bör utföras med hemtjänstpersonal i hela kommunen, för att utreda vad förändringsarbetet bidragit till. Utvärderingsarbetet är av stor betydelse i och med att Vanguard inom kort ska införas på boendesidan. I utvärderings- och uppföljningsarbetet kan fördelar och nackdelar med arbetsmetoden diskuteras för att möjliggöra för det vidare utvecklingsarbetet.

## Referenser

Agosti, M., Andersson, I., Ejlertsson, G, & Janlöv, A 2015, 'Shift work to balance everyday life - a salutogenic nursing perspective in home help service in Sweden', *BMC Nursing*, 14, 1, pp. 55-77, DOI: 10.1186/s12912-014-0054-6.

Andersson, I & Ejlertsson, G (red.) (2009). *Folkhälsa som tvärvetenskap: möten mellan ämnen*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Antonovsky, A (1991). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och kultur

Blomberg, K, James, I, Kihlgren, A 2013, 'Meanings over time of working as a nurse in elderly care' 2013, *The Open Nursing Journal*, p. 107, DOI: 10.2174/1874434620130726005.

Bringsén, Å, Andersson, I, Ejlertsson, G, Troein, M 2012, 'Exploring workplace related health resources from a salutogenic perspective: Results from a focus group study among healthcare workers in Sweden', *Work*, 3, p. 403, DOI: 10.3233/WOR-2012-1356.

Bryman, A (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber

Ejlertsson, Göran (2005). *Enkäten i praktiken: en handbok i enkätmetodik*. 2. [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Elwér, S, Aléx, L, & Hammarström, A 2010, 'Health Against the Odds: Experiences of Employees in Elder Care From a Gender Perspective', *Qualitative Health Research*, 20, 9, pp. 1202-1212, DOI: 10.1177/1049732310371624.

Ericson-Lidman, E., Norberg, A., Persson, B, & Strandberg, G 2013, 'Healthcare personnel's experiences of situations in municipal elderly care that generate troubled conscience', *Scandinavian Journal Of Caring Sciences*, 27, 2, p. 215-223, DOI: 10.1111/j.1471-6712.2012.01017.x.

Graneheim U.H., Lundman B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today* 24, 105-112, hämtad 10 maj 2017.

Hanson, A (2015). *Salutogen kultur: från värdegrund till verksamhetsnytta*. Alingsås: Salutogen ledarskap Sverige

Hult, S & Waad, T. (2004). *Det salutogena ledarskapets betydelse*.  
<http://www.salutogenes.com/Filer/dokument/ledarskap.pdf>

Institutet för framtidsstudier (1991). *Policies and strategies to promote equity in health*. (Rapport 2007:14). Stockholm: Institutet för framtidsstudier.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/6472456>. Pdf

Jeding, K & Theorell, T (1999). *Ett friskt arbetsliv*. (Rapport 1999:22). Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

[https://pingpong.ki.se/public/pp/public\\_courses/course05888/published/1478165298658/resourceId/18066708/content/infoweb/node-2915287/Ett%20friskt%20arbetsliv.pdf](https://pingpong.ki.se/public/pp/public_courses/course05888/published/1478165298658/resourceId/18066708/content/infoweb/node-2915287/Ett%20friskt%20arbetsliv.pdf)

Josefsson, K., Sonde, L., Winblad, B, Robins-Wahlin, T-B 2007, 'Work situation of registered nurses in municipal elderly care in Sweden: a questionnaire survey' 2007, *International Journal Of Nursing Studies*, 1, p. 71, DOI: 10.1016/j.ijnurstu.2005.10.014.

Karasek, R & Theorell, T (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, N.Y.: Basic Books

Kvale, S & Brinkmann, S (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Olsson, H & Sörensen, S (2011). *Forskningsprocessen: kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. 3. uppl. Stockholm: Liber

Socialutskottet (2007). *En förnyad folkhälsopolitik* (2007/08:SoU11). Stockholm: Sveriges Riksdag.

Statens folkhälsoinstitut (2005). *Ökad hälsa i arbetslivet*. (Rapport 2005:53). Östersund: Statens folkhälsoinstitut  
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/pagefiles/21507/r200553underlagsrapport4.pdf>

Swan, Å & Blusi, M (2013) *Hemtjänst – införandet av ett nytt arbetssätt med kunden i centrum* (Rapport 2013:5). Härnösand: Kommunförbundet.  
[http://www.fouvasternorrland.se/Filer/Hemtjnst%20infrande%20av%20nytt%20arbetsst%20RAPPORT%202013\\_5%20KW.pdf](http://www.fouvasternorrland.se/Filer/Hemtjnst%20infrande%20av%20nytt%20arbetsst%20RAPPORT%202013_5%20KW.pdf)

Swan, Å, Sjöström, K, Isaksson, M, Blusi, M (2012). *Hemtjänst – vad är viktigt för kunden?* (Rapport 2012:10). Härnösand: Kommunförbundet.  
[http://www.fouvasternorrland.se/Filer/Rapporter/HemtjanstVad-ar-viktigt-for-kunden\(1\).pdf](http://www.fouvasternorrland.se/Filer/Rapporter/HemtjanstVad-ar-viktigt-for-kunden(1).pdf)

Swedberg, L., Törnkvist, L., Hylander, I, Hammar-Chiriac, E 2013, 'From risky to safer home care: health care assistants striving to overcome a lack of training, supervision,

and support', *International Journal Of Qualitative Studies On Health And Well-Being*, DOI: 10.3402/qhw.v8i0.20758.

Theorell, T (2003). *Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan?: kunskapssammanställning*. Stockholm: Statens folkhälsoinstitut  
Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer: inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wallin, A, Jakobsson, U, & Edberg, A 2012, 'Job satisfaction and associated variables among nurse assistants working in residential care', *International Psychogeriatrics*, 24, 12, p. 1904-1918, DOI: 10.1017/S1041610212001159.

Weman-Josefsson, Karin & Berggren, Tomas (2013). *Psykosocial arbetsmiljö och hälsa*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Westerberg, K., Tafvelin, S 2012, 'The importance of leadership style and psychosocial work environment to staff-assessed quality of care: implications for home help services', *Health & Social Care In The Community*, 22, 5, pp. 461-468, DOI: 10.1111/hsc.12084.

Widmark, M (2005). *Det nya arbetslivet*. (Rapport 2005:315). Stockholm: Institutet för psykosocial medicin.

## **Bilaga 1:**

Missivbrev



Jag heter Julia Sörebäck och läser sista terminen på hälsopedagogiska programmet på högskolan i Gävle. Nu ska det sista arbetet göras, som är examensarbetet på 15 hp.

Studiens syfte är att undersöka vilka faktorer som gör att de anställda inom hemtjänsten upplever sitt arbete som tillfredställande. Enskilda intervjuer ska utföras för att besvara studiens syfte. Frågorna utgår från fyra teman som är stöd, kontroll, krav och stress.

Eftersom jag i undersökningen använder mig av personuppgifter, har jag som ansvar att informera om vilka etiska krav som övervägs i arbetet. De etiska principerna jag utgår från är att informera om undersökningens syfte. Vidare är min uppgift att upplysa om att det är frivilligt att delta i studien och möjligheten att avbryta sitt deltagande finns. Personuppgifterna kommer hanteras varsamt genom att deltagarna avidentifieras. De uppgifter som samlas in kommer endast användas i denna studie.

Vid frågor kontakta Julia Sörebäck på mail eller telefon

Student hälsopedagogiska programmet  
ofk14jsc@student.hig.se, 073 04 624 81

## **Bilaga 2:**

### Intervjufrågor

#### **Stöd:**

1. Vad är socialt stöd för dig?
2. Vilket typ av stöd är viktigt för dig?
3. Känner du dig ensam i ditt arbete?
4. Får du stöd från kollegor vid hög arbetsbelastning?
5. Har du personer på ditt arbete du känner att du kan prata med?
6. Får du den feedback du behöver i ditt arbete?
7. Har det arbetsrelaterade stödet du upplever utvecklats genom åren?

#### **Krav:**

1. Vad är arbetsrelaterade krav för dig?
2. Anser du att det ställs rimliga krav på dig i arbetet?
3. Finner du det positivt att ställas inför krav på ditt arbete?
4. Hur upplevde du kraven i början av ditt arbete jämfört med idag?

#### **Kontroll:**

1. Vad innebär kontroll relaterat till arbetet för dig?
2. Upplever du tillräcklig kontroll i din arbetsroll för att kunna utföra dina arbetsuppgifter på ett lämpligt sätt?
3. Vad anser du om egenkontroll i arbetet?
4. Finns möjligheten för dig att påverka olika situationer på din arbetsplats?
5. Känner du att din känsla av kontroll har stärkts genom åren?

#### **Stress:**

1. Vad gör dig stressad på arbetet?
2. Vilka förändringar skulle behövas göras på arbetsplatsen för att situationer där du upplever stress ska minska?
3. Vad gör du själv för att förhindra stress i arbetet?
4. Påverkar stress på arbetet ditt välmående på fritiden?
5. Hur har din syn på arbetsrelaterad stress förändrats från att du började på din arbetsplats jämfört med hur det ser ut idag?