



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV
Avdelningen för socialt arbete och psykologi

Har jag LoV att välja?

En studie om kunders upplevelse av valfrihet

Jessica Flood & Linda Sandblom

2012

Publikationstyp: Examensarbete
Nivå: Grundnivå (kandidatexamen)
Poäng: 15 hp
Huvudområde: Sociologi
Programnamn: Socionomprogrammet

Handledare: Stefan Sjöberg
Examinator: John Lilja

Sammanfattning

Äldreomsorgen i Sverige har förändrats över tid. Den utveckling som har skett har lett fram till att valfrihetssystem är vanligt förekommande inom äldreomsorgen. De äldre har gått från att vara brukare till att bli kunder på en marknad. Syftet med vår uppsats var att undersöka om kunder i behov av hemtjänst upplever att de har en reell valfrihet i ett valfrihetssystem. Vi har genomfört en kvalitativ intervjustudie med sex individer som är beviljade insatser enligt socialtjänstlagen, SoL (2001:453). Resultaten visade att informanterna i vår studie upplevde att de hade en reell valfrihet. Det empiriska materialet visade dock på faktorer som var av betydelse för kundens förhållningsätt till sin valfrihet. Kunder som saknade socialt stöd i valsituationen hade svårare att hantera sin valfrihet. En annan faktor var den skriftliga informationen, som upplevdes svårhanterlig. Kundernas egna resurser i form av kulturellt och socialt kapital var av betydelse för hur de värderade sin valfrihet.

Nyckelord: Valfrihet, kund, äldreomsorg, empowerment, socialt och kulturellt kapital.

Abstract

Am I allowed to choose? A study on customer's experience of freedom of choice

Elderly care in Sweden has changed over time. A development that has occurred has led to that system of freedom of choice is common for individuals in need of the elderly care. The elderly has gone from care users to become customer's on a market. The purpose of this essay was to examine whether customers in need of home care experience that they have a real choice in a system of choice. We conducted a qualitative interview study with six individuals who are granted efforts under the Social Services Act, SoL (2001:453). The results show that respondents in our study felt that they had a real choice. The empirical data showed factors that were relevant to the customer's attitude to their choice. Customers who lacked social support in the choice situations experienced more difficulties to deal with their own choice. The written information was another factor that was perceived difficult to deal with as it was given in excessive quantity. Customer's own resources of social and cultural capital were relevant to how they valued their freedom of choice.

Keywords: Freedom of choice, customer, elderly care, empowerment, social and cultural capital.

Förord

Vi vill tacka Omvårdnad Gävle och Biståndsenheten som varit oss behjälpliga med information samt att ta fram och kontakta informanter att ingå i vår studie.

Vi vill också tacka de medverkande intervjupersoner som har delat med sig av sina upplevelser och erfarenheter till oss. Utan er hade vår studie inte varit möjlig att genomföra.

Vi vill även tacka vår handledare Stefan Sjöberg för hans tillgänglighet samt för det engagemang och den kunskap han delgivit oss under hela uppsatsprocessen.

Inte att förglömma alla som stöttat oss och tagit sig tid att lyssna och korrekturläst.

Sist men inte minst vill vi tacka våra familjer för den förståelse de visat under den tid vi arbetat med denna uppsats.

Jessica och Linda den 7 januari 2013

Innehåll

1. Inledning	1
1.1 Syfte och frågeställningar	2
1.2 Koppling till socialt arbete	2
1.3 Uppsatsens disposition	2
1.4 Avgränsning	3
1.5 Centrala begrepp	3
1.5.1 Kund	3
1.5.2 Biståndshandläggare	4
1.5.3 Hemtjänst och hemtjänstutförare	4
1.5.4 Valfrihet	4
2. Bakgrund	5
2.1 Valfrihetssystem	9
2.2 Gävle Kommun	10
3. Metod	11
3.1 Förförståelse	11
3.2 Forskningsdesign	12
3.3 Tillvägagångssätt	13
3.3.1 Urvalet av litteratur	13
3.3.2 Urvalet av intervjupersoner	13
3.3.3 Genomförandet av intervjuerna	14
3.4 Analysverktyg	14
3.5 Uppsatsens trovärdighet	15
3.6 Etiska överväganden	15
4. Tidigare forskning	16
4.1 Förkunskap	16

4.2	Information	17
4.3	Valfrihet.....	19
5.	Teoretiska utgångspunkter	20
5.1	Empowerment.....	21
5.2	Bourdieu's teori om olika kapitalformer	22
6.	Resultat och analys	25
6.1	Presentation av intervjupersonerna.....	25
6.2	Kundens förkunskap	25
6.2.1	Analys av kundernas förkunskap	27
6.3	Kundens upplevelse av information	28
6.3.1	Analys av kundernas upplevelse av information	29
6.4	Kundens upplevelse av valfrihet.....	30
6.4.1	Analys av kundernas upplevelse av valfrihet.....	32
6.5	Sammanfattande analys	34
7.	Diskussion	35
	Referenser.....	38
	Litteratur.....	38
	Internetkällor	41
	Bilagor.....	42
	Bilaga 1 Intervjuguide	42
	Bilaga 2 Informationsbrev	44
	Bilaga 3 Valblankett	45
	Bilaga 4 Presentation av informanter	46

1. Inledning

I detta kapitel presenteras, förutom inledningen, uppsatsens syfte och frågeställningar, dess koppling till socialt arbete, disposition samt avgränsning. Sist i kapitlet redogör vi för uppsatsens centrala begrepp.

Den första januari 2009 antog Sveriges riksdag lagen om valfrihetssystem, LOV (2008:962). Syftet med lagen är att skapa konkurrensutsättning vilket ska leda till ökade kvaliteter i omsorgens tjänster samt stärka kunders självbestämmande. Det är upp till varje enskild kommun att avgöra om valfrihetssystemet ska införas och hur det i så fall ska utformas (Sveman, 2009:91). Om en kommun väljer att införa valfrihetssystem i hemtjänsten betyder det att kunden som ansöker om insatser och får dem beviljade av biståndshandläggare har möjlighet att själv välja utförare för uppdraget. I Sverige har drygt en tredjedel av kommunerna infört valfrihetssystem och cirka tjugo procent av hemtjänstinsatserna sker i privat regi (Socialstyrelsen, 2012a:5).

Valfrihetssystem i hemtjänsten infördes i Gävle kommun den 1 april 2012. Beslutet om att i enlighet med Lagen om valfrihetssystem, LOV (2008:962) införa ett valfrihetssystem fattades vid kommunfullmäktige den 20 juni 2011 och gäller för en försöksperiod på fyra år med uppföljning efter två år (Uppdragsenheten Gävle kommun, 2011:16). Sedan införandet av valfrihetssystemet i Gävle kommun har sjuttiofyra procent av de som beviljats insatser enligt Socialtjänstlagen, SoL (2001:453) aktivt valt utförare. Femtio procent har valt kommunen och tjugofem procent en privat utförare. Tjugofem procent av dem som har haft möjlighet att välja utförare har inte gjort ett aktivt val. När kunden gör ett så kallat ickeval blir man tilldelad Gävle kommun som utförare av hemtjänstinsatserna (Att välja och byta hemtjänstutförare, 2012:3).

Vi har själva arbetat inom äldreomsorgen och som biståndshandläggare i Gävle kommun, vår erfarenhet samt resultat från tidigare forskning säger att kunder ofta har svårt att förhålla sig till valfrihetssystemet. Enligt socialtjänstlagens (SoL 2001:453) värdegrund för äldreomsorgen ska våra äldre kunna ha en vardag som är begriplig och hanterbar. Maria Larsson, barn- och äldreminister skrev 2012-09-15 en debattartikel i Dagens Nyheter (www.dn.se) där hon menar att valfriheten att kunna välja äldreomsorg kan handla om makten över sitt eget liv. Då valfrihetssystemet är ett förhållandevis nytt fenomen finns det tämligen lite forskning och det är i liten grad utvärderat ur ett kundperspektiv. Vi är intresserade av att

ta reda på hur individer som haft möjlighet att välja i och med valfrihetssystemets införande upplever detta.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att undersöka om kunder i behov av hemtjänst upplever att de har en reell valfrihet i ett valfrihetssystem. Följande frågeställningar är centrala:

- 1) På vilka grunder fattar kunden sitt beslut i valfrihetssystemet?
- 2) Vilken upplevelse har kunden om den information som ges gällande valfrihetssystemet?
- 3) Hur upplever kunden sina möjligheter att själv välja hemtjänstutförare?

1.2 Koppling till socialt arbete

Möjligheten att välja utförare inom ramen för ett valfrihetssystem är något som kommer till stånd då individer med behov av hjälp och stöd i sin vardag beviljats insatser utifrån Socialtjänstlagen, SoL (2001:453) 4 kap 1 §. Detta gör att ämnet för vår uppsats faller inom ramen för det sociala arbetets kärnområden.

1.3 Uppsatsens disposition

Uppsatsen är indelad i sju kapitel. Det första kapitlet anger syftet och de frågeställningar uppsatsen avhandlar samt koppling till socialt arbete och studiens avgränsning. Kapitlet avslutas med en definition av centrala begrepp. I kapitel två beskrivs kontexten av den utveckling som skett inom äldreomsorgen som ligger till grund för införandet av valfrihetssystem. I det tredje kapitlet beskrivs metoden, forskningsdesignen, hur vi gått till väga, våra analysverktyg, uppsatsens trovärdighet samt de etiska övervägandena. I det fjärde kapitlet presenteras tidigare forskning, där vi valt att dela in forskningen i teman, vilka är förkunskap, information och valfrihet. Anledningen till att vi valde just dessa teman är att när vi sökte tidigare forskning ur ett kundperspektiv, som var relevant för att få svar på syfte och frågeställningar, fann vi att dessa är substantiella och återkommande. De teoretiska utgångspunkter vi valt för att analysera intervjuerna presenteras i det femte kapitlet, dessa är empowerment samt Bourdieus teori om olika kapitalformer. Empowerment har vi valt då denna teori fokuserar på att få individer att själva ta makt vilket är överensstämmande med valfrihetssystemets intention, att individer oberoende och självständigt ska ha möjlighet att välja utförare. Bourdieus teori om olika kapitalformer valde vi då den fokuserar på individens olika möjligheter att ta aktiv del i samhället i relation till vilka olika kapitalresurser individen

har tillgång till. I det sjätte kapitlet redovisas resultat och analys, vi har valt att även där använda oss av de teman som vi använder när vi presenterar tidigare forskning det vill säga förkunskap, information och valfrihet. Detta för att dessa teman framstod som centrala i analysen för att kunna besvara våra frågeställningar. I det sjunde och avslutande kapitlet sker en diskussion samt förslag till framtida forskning.

1.4 Avgränsning

Valfrihetssystemet är ett forskningsämne som kan undersökas utifrån flera olika perspektiv, därför är det av stor vikt att göra avgränsningar för att få en tydligt fokuserad och genomförbar studie. Vi har varit specifikt intresserade av relationen mellan kund och valfrihet. Det har, tillsammans med de förutsättningar ett examensarbete innebär, bidragit till att vi valt att fokusera på valfrihetssystemet ur ett kundperspektiv där upplevelser och erfarenheter står i centrum. Vi kommer därför inte att studera eller analysera valfrihetssystemet ur t.ex. organisations- eller New Public Managementperspektiv. Dessa perspektiv finns dock med i kapitlet bakgrund för att sätta in vårt specifika ämne i en kontext.

1.5 Centrala begrepp

I denna del redogör vi för de begrepp som är viktiga för undersökningen. Dessa begrepp är kund, biståndshandläggare, hemtjänst/hemtjänstutförare och valfrihetssystem.

1.5.1 Kund

En anledning till att vi som undersökare använt oss av begreppet kund är att vi ser det som att utvecklingen inneburit att omsorgstagarna har blivit kunder i och med valfrihetssystemet. Begreppet kund är numera ett vedertaget begrepp som fått ett genomslag i och med marknadsideologin. Detta kommer vi i kapitel två, i bakgrunden, att beskriva och problematisera. Med begreppet kund menar vi en individ som är beviljad någon form av insats enligt Socialtjänstlagen, SoL (2001:453) och har hemtjänst som utför dessa insatser. Bennich och Zanderin (2011:56) anser att begreppet kund medför att de som har beviljats hemtjänstinsatser enligt Socialtjänstlagen, SoL (2001:453) får ett utökat inflytande men också att utförarna därmed blir mer lyhörda för kundernas önskemål. Kundbegreppet är relativt nytt inom äldreomsorgen och hör ihop med den marknadsekonomiska omställningen som har skett inom området vilket medfört att utförarna idag konkurrerar med sina tjänster. Nordström (2000:45) menar att de som är i behov av hemtjänst köper sina tjänster och därmed har möjlighet att påverka dessa. Westlund och Edvardsson (1998:28) anser att det inte bara är den som betalar för en vara som är kund utan också den som utnyttjar en tjänst.

1.5.2 Biståndshandläggare

Biståndshandläggaren är en myndighetsperson som efter ansökan från den enskilde eller den enskildes företrädare är skyldig att utreda om behov av insatser föreligger. När en individ ansöker om insatser enligt 4 kap. 1§ i Socialtjänstlagen, SoL (2001:453) sker handlägningsprocessen i följande tre steg; ansökan, utredning och beslut (Dunér & Nordström 2005:75ff). Beslutet kan vara avslag eller bifall och sker utifrån de lagar som reglerar verksamheten. I och med valfrihetssystemet är biståndshandläggaren den som informerar kunden om valet och de olika utförarna. Biståndshandläggaren är den som sedan skickar uppdraget till utföraren som valts.

1.5.3 Hemtjänst och hemtjänstutförare

Hemtjänst är ett sammanfattande begrepp för biståndet till vuxna personer i ordinärt boende. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin livsföring enligt Socialtjänstlagen, SoL (2001:453). Kunden ska genom insatserna tillförsäkras en skälig levnadsnivå och de ska utformas så att det stärker möjligheten att leva ett självständigt liv (Kvalitetsdeklaration för insatser i ordinärt boende enligt SoL, 2012:4f).

Inom ramen för det beslut som tagits av handläggaren ska utföraren utgå ifrån den enskildes behov och önskemål. Med hjälp av en personlig plan/genomförandeplan ska utföraren planera insatserna tillsammans med den enskilde. Insatserna kan omfatta såväl personlig omvårdnad som aktiviteter och service, dessa ska syfta till att ha kvar eller förbättra kundens funktionsnivå och i och med det stimulera kundens förmåga till ett självständigt liv. Hemtjänst utförs av hemtjänstgrupper av både privata och kommunala utförare (Kvalitetsdeklaration för insatser i ordinärt boende enligt Socialtjänstlagen, 2012:8f).

1.5.4 Valfrihet

Vi kommer i kapitlet bakgrund redogöra för innebörden av valfrihet i ett valfrihetssystem men då valfrihet är ett centralt begrepp i vår studie ges här en kortfattad definition av begreppet. Valfrihet innebär att den som har ett beslut om hemtjänst utifrån socialtjänstlagen, SoL (2001:453), har möjlighet att välja vem som ska utföra de beviljade hemtjänstinsatserna. Kunden har möjlighet att välja mellan kommunens hemtjänst eller ett privat företag som är godkänt av kommunen. Valfriheten är frivillig, om kunden inte gör ett val blir det Gävle kommuns egen regi som kommer att utföra hemtjänstinsatserna. Om kunden, efter att ha valt, inte är nöjd eller om man ändå vill prova ett annat alternativ så kan kunden göra ett nytt val

(Att välja och byta hemtjänstutförare, 2012:1f). Kunderna ska genom valfriheten kunna påverka sin egen situation vilket i sin tur ska medföra ökad kvalitet på tjänsterna (Prop. 2008/09:29:29). Zettlin Lindholm (2010:11) menar att medborgare ofta är hänvisade till den offentliga sektorn men har ett litet inflytande över offentlig service och produktion.

”Med möjlighet till valfrihet inom den offentliga sektorn kan medborgarna få ökad makt i förhållande till dem som producerar. Om medborgarnas möjlighet att välja dessutom medför ett ekonomiskt bortfall för den som väljs bort förstärks makten ytterligare” (Zettlin Lindholm, 2010:11).

2. Bakgrund

De ideologiska tankegångar som influerat äldreomsorgen i Sverige har skiftat över tid. I början av förra seklet var det ofta familjen som tog hand om och försörjde sina äldre. De som saknade anhöriga och inte hade medel till att använda privata alternativ fick vända sig till fattigvården. Synen på de fattiga förändrades i och med att de ekonomiska förutsättningarna blev bättre och det skedde en *”socialpolitisk islossning”* (Edebalk & Lindgren, 1996:138), bland annat skulle de äldre få en värdig ålderdom och ett införande av en allmän pensionsförsäkring var en av de åtgärder som genomfördes. En annan åtgärd var att fattigvårdens anstalter lades ner eller rustades upp och ersattes med ålderdomshem (ibid:139f). Den då rådande ålderdomshemsideologin medförde en stor satsning på utbyggnaden av ålderdomshem i Sverige, äldreomsorgen var under denna tid lika med ålderdomshem. Ålderdomshemsideologin och dess utveckling stagnerade runt mitten av förra seklet då samhällsekonomin blev allt sämre och antalet äldre ökade (Östnäs, 2005:305).

En hemmaboendeideologi framställdes där författaren Ivar Lo-Johansson var en frontfigur. Han förde debatten om ålderdomshemmens negativa konsekvenser, beskrev hospitaliseringens effekter och menade att de äldre berövades sitt människovärde samt att de genom att flytta från sitt hem rycktes bort från sitt livssammanhang (Edebalk & Lindgren, 1996:142; Östnäs, 2005:306). Till följd av den nya ideologin miste ålderdomshemmen sin särställning i äldreomsorgen och det satsades istället på att de äldre skulle kunna bo kvar hemma med kommunala vård- och omsorgsmöjligheter. Hemhjälpens inriktning från hushållsarbete till vårdande uppgiftsstyrda insatser, hemsamariter blev vårdbiträden i hemtjänsten (Szebehely, 1996:178).

Hemtjänsten expanderade hastigt och hemmaboendeideologin medförde nya krav på organisationen samtidigt som det skedde förändringar i samhällets strukturer (Edebalk & Lindgren 1996:144f). Det som bland annat låg till grund för dessa strukturförändringar var att kvinnor började ta plats på arbetsmarknaden. Många kvinnor gick från att utföra oavlönade tjänster till ett avlönat arbete. Konsekvenserna av detta blev att kostnaderna ökade kraftfullt inom äldreomsorgen. I samhället uppstod en medvetenhet om välfärdssystemets kostnader och en kritik mot välfärdsstaten började ta form både internationellt och nationellt (Blomqvist & Rothstein, 2008:35; Giddens, 2005:293). En diskussion som fördes handlade om hur välfärden skulle kunna bemöta den väntade demografiska bomben. Rädslan var att ett större beroende av välfärden stod för dörren då befolkningen blev äldre medan det var färre unga som kunde finansiera välfärden (Giddens, 2005:293). En annan diskussion var att de äldre framtogs sitt självbestämmande och sin möjlighet till påverkan då staten hade monopol på produktionen (Blomqvist & Rothstein, 2008:46). Den svåra ekonomiska kris som drabbade Sverige på 1990-talet bidrog till att förändringar inom välfärdssystemet sågs som oundvikliga. Socialpolitiken kunde inte längre byggas ut, utmaningen blev istället att hitta vägar för att kunna bevara det som skapats (Pettersson, 2001:271). Stora förändringar började genomföras för att kostnadseffektivisera den offentliga organisationen (Edebalk & Lindgren, 1996:146).

En betydande förändring i äldreomsorgen skedde 1992 då Ädel-reformen genomfördes. I och med reformen fick kommunen det övergripande ansvaret för vård och omsorg av de äldre, ett ansvar som tidigare hade delats med landstinget (Östnäs, 2005:313). Ädel-reformen kom till med tron att ett huvudmannaskap skulle förbättra kommunikationen och samordningen mellan olika samverkanspartner i vårdkedjan. Tanken var att det skulle leda till en ökad effektivisering och en bättre kvalitet för de äldre (Carlström, 2005:31f; Thorslund, 2010:244). Reformen resulterade i en högre ekonomisk belastning för kommunerna, de var tvungna att börja prioritera de äldre som hade störst behov av vård och omsorg (Rostgaard & Szebehely, 2012:107). Det skedde en begränsning av serviceinsatser, behovsbedömningen skärptes och avgifter höjdes, utvecklingen ledde till att äldreomsorgen styrdes av behov och resurser i stället för att individerna själva kunde bedöma om de var i behov av insatser (Carlström, 2005:31; Östnäs, 2005:312). En annan förändring, som låg i tiden, var decentraliseringen. Makten flyttades neråt i organisationerna för att understödja ett demokratiskt inflytande. Det fördes frågor om medborgarnas makt och medinflytande, självbestämmande och valfrihet blev nya ledord i den politiska debatten (Montin, 1992:48). Den nya Kommunallagen (1991:900) förverkligade kommunernas möjlighet att själv kunna utveckla och utforma organisationen

efter behov och önskan. Tanken var att kvalitén på tjänsterna skulle förbättras om besluten fördes närmare medborgarna (Blomqvist & Rothstein, 2008:47; Montin, 1992:45f; Pettersson, 2001:284).

För att kunna bemöta kraven på en ökad effektivitet av resursutnyttjandet började den offentliga organisationen att marknadsanpassas (Edebalk & Lindgren, 1996:148). Marknadsanpassning är ett internationellt fenomen där Sverige varit mer återhållsam än övriga länder men dock mer offensiv än övriga Norden (Trydegård, 2001:77). Blomqvist och Rothstein (2008:51) menar att när utbudet inte längre förmår att möta behov öppnas dörren för en ny marknad. Szebehely (2005:21ff) beskriver hur den nordiska äldreomsorgen, som tidigare kännetecknats av en offentlig kvalitativ omsorg för alla äldre, inte längre var självklar i Sverige. Anledningen till att Sverige mer började likna andra europeiska länders lösningar på äldreomsorg var den ökade familjeomsorgen och fler marknadslösningar. Den offentliga sektorn i Sverige, precis som i övriga västvärlden, gick mot en marknadsorientering av välfärdsstatliga tjänster, ofta inspirerade av "New Public Management" NPM filosofier (Blomqvist & Rothstein, 2008:52). NPM är en vid benämning på olika managementidéer, ofta lånade från den privata sektorn, och har sitt ursprung i kritiken mot det traditionella sättet att utöva styrning inom den offentliga organisationen. NPM ser att en lösning på en bättre effektivitet, kvalitet och styrning sker genom en decentralisering, konkurrensutsättning och privatisering (ibid:52f). Ändringar i Socialtjänstlagen, SoL (2001:453) medförde att privata sektorn, det vill säga en firma, ett bolag, ett kooperativ eller en ideell organisation, genom avtal kunde utföra kommunens uppgifter i exempelvis äldreomsorgen (Trydegård, 2001:88). Kommunen har ett lagstadgat ansvar för kommuninvånarna och är skyldig att följa upp och utvärdera den verksamhet som bedrivs i privat regi. Om insatserna utförs av den privata marknaden eller av de äldres anhöriga menar Szebehely (Kommittén Välfärdsbokslut, 2000:180) att kontrollen inte längre finns kvar i det offentliga åtagandet. Marknadens utförare kan bytas ut men det är svårare att byta ut vården från en familjemedlem (Rostgaard & Szebehely, 2012:109). Montin (1992:53) menar att välfärdsstatens roll nått sin gräns som både "*den goda modern*" och "*den stränge fadern*". Det handlar idag om en förhandlings- och marknadsstat och inte en myndighetsstat då den ekonomiska sfären överskuggar den politiska (Montin, 1992:53f).

I praktiken medförde den nya marknadsideologin exempelvis att det inom vissa kommuner skapades en intern konkurrens, pris och kvalitet blev viktiga begrepp. Nya organisationsmodeller introducerades i kommunerna, en av de modeller som fick stor

genomslagskraft var beställar- utförarmodellen. Den innebär att myndighetsutövning och behovsbedömning skiljs från utföraren av hemtjänstinsatserna vilket ansågs vara mer resursutnyttjande och ett led mot en förbättrad kostnadskontroll (Blomqvist & Rothstein, 2008:53f). Politiken separerades från produktionen (Trydegård, 2001:77). Ett första steg i utvecklingen mot alternativa driftformer skedde genom så kallad avknoppning av kommunala verksamheter. Avknoppningen innebar att en del av de kommunala verksamheterna avgränsades och drevs som bolag (Trydegård, 2001:84). Ett andra steg var att lägga ut verksamheter på entreprenad där konkurrens och anbudsförfarande ledde till avtal med en extern entreprenör. Entreprenören ansvarade för att självständigt utföra tjänster i en samlad verksamhet exempelvis kunde det röra sig om att ansvara för ett hemtjänstområde. Ett tredje och mer omfattande steg i utvecklingen mot alternativ driftform var införandet av valfrihetssystem. Detta system innebär att privata utförare av hemtjänstinsatser konkurrerar med den egna regin. Alla utförare finansieras med samma bidrag och tanken är att det endast är kvalitén på tjänsten som ska stå i fokus för konkurrensen (Montin, 1992:40). Kommuner har olika former för överlåtandet av offentliga tjänster till privata utförare det vill säga olika former av valfrihetssystem (Thorslund, 2010:247). Valfrihetssystemet är det som står i fokus för vår studie.

Tanken med att marknadsanpassa äldreomsorgen var att konkurrensen skulle bidra till en ökad valfrihet och självbestämmande för de äldre och ett sätt att höja kvalitén inom omsorgen (Montin, 1992:47). Den skulle också skapa en mångfald som ansågs välbehövlig i den offentliga serviceproduktionen (Blomqvist & Rothstein, 2008:229). Utvecklingen innebar en perspektivförskjutning, de äldre som tidigare benämnts som brukare sågs nu som kunder på en marknad (Kommittén Välfärdsbokslut, 2000:179). Detta begrepp har kritiserats av motståndare till marknadsideologin som menar att brukare inte alltid har förutsättningen att agera som en kund på en marknad vilket kan medföra ojämlikhet (Blomqvist & Rothstein, 2008:226). Har inte brukare möjlighet att framföra sina ståndpunkter som kund kan det uppstå olikheter i tjänsternas kvalitét. Kommunerna har tidigare haft ett samlat ansvar för tjänsternas kvalitét och risken med en marknadsstyrning, där det finns flera utförare på marknaden, är att det blir svårt att ha kontroll och ideliga uppföljningar av de olika verksamheterna. Något som Blomqvist och Rothstein (2008:231) menar är av vikt för att kommunen, som är ytterst ansvarig, ska kunna säkerhetsställa att kvalitén på tjänsterna är likvärdig.

Den nya ideologin, valfrihetsideologin, markerade en förändring mot tidigare ideologier och var förenlig med de reformer som implementerats och som påtagligt inverkat på den

offentliga organisationen (Östnäs, 2005:309). De bärande idéerna om att de äldres önskemål och behov skulle tillgodoses genom ett brukarinflytande legitimerade genomförandet av reformerna (Montin, 1992:37f). Principer för valfrihetsideologin finns formulerade i regeringspropositionen (1987/88:176) Om äldreomsorgen inför 90-talet (Östnäs 2005:309). Principerna är självbestämmande och integritet, trygghet och valfrihet. Det innebär att de äldre ska ha större möjlighet att påverka sin livssituation. För att främja relationer ska de äldre ha möjlighet till närhet till det sociala nätverket samtidigt som äldreomsorgen ska förknippas med personalkontinuitet. Kvarboende i det egna hemmet ska möjliggöras och individerna ska själva kunna påverka utformningen av insatserna som kommunerna ska tillgodose med ett varierat utbud (ibid).

2.1 Valfrihetssystem

I detta avsnitt beskrivs bakgrunden till införandet av valfrihetssystem, vilka ideologier som låg till grund och betänkandet bakom. Vidare beskriver vi hur valfrihet definieras i lagen (2008:962) om valfrihetssystem och kommunens informativa skyldighet. Sist sker en redogörelse av vilken betydelse lagen har utifrån ett kundperspektiv.

Valfrihetssystem infördes i vissa kommuner redan i början på 1990-talet, såväl ekonomiska som ideologiska skäl låg till grund för att konkurrensutsätta den offentliga organisationen (SOU 2008:15:105). Regeringen tillsatte en utredning 15 mars 2007, den så kallade frittvalsutredningen, som hade till uppgift att ta reda på förutsättningarna för en utökad valfrihet bland äldre i behov av hemtjänst (ibid:59). Den föreslagna lagen var ett alternativ till Lagen om offentlig upphandling, LOU (2007:1 091), och var bättre lämpad för verksamheter som exempelvis hemtjänsten. Det fanns flera faktorer bakom betänkandet av en ny lag. Dels skulle en lag underlätta införandet av valfrihetssystem i kommunerna då premisserna skulle finnas tydligt reglerade (Prop. 2008/09:29:29), dels stämde den överens med valfrihetsideologins principer om självbestämmande och valfrihet. Man menade att om kunden själv får välja utförare stärker det kundens rätt till självbestämmande och ökar inflytandet i samhället. Man menade också att konkurrensutsättning skulle leda till effektivitet och ökad kvalitet inom verksamheterna. Valfrihetssystem skulle gynna ett nytänkande, fler utförare och en bredare mångfald (ibid:54).

Lagen om valfrihetssystem, LOV (2008:962), trädde i kraft 1 januari 2009 och tillämpas då en kommun väljer att införa ett valfrihetssystem. Valfrihetssystem definieras i 2 kap 7§ Lagen om valfrihetssystem, LOV (2008:962) "... ett förfarande där den enskilde har rätt att välja

den leverantör som ska utföra tjänsten och som en upphandlande myndighet godkänt och tecknat kontrakt med". Enligt lagen är det kommunens skyldighet att tydligt informera kunden om sina valmöjligheter. Informationen ska vara lättförståelig, lättillgänglig, jämförbar, den ska vara utformad utifrån de behov den enskilde har. Vissa uppgifter som gör det möjligt att jämföra de olika utförarna måste framgå av informationsmaterialet. Om kunden inte kan eller vill välja ska kommunen erbjuda ett ickevalsalternativ (SOU 2008:15:19).

Intentionen med Lagen om valfrihet, LOV (2008:962) är att kunden får möjligheten att själv påverka sitt inflytande genom att både kunna välja och byta utförare. Kunden ska kunna påverka sin situation antingen genom att försöka förbättra sin hjälp genom att framföra sina önskemål eller klagomål eller genom att byta bort utföraren till förmån för någon annan. I många undersökningar beskrivs valfrihetssystemet ur ett kundperspektiv genom Hirschmans teori som bygger på begreppen "exit" och "voice" (Se vidare Möller, 1996). Dessa kan ses som hjälpmedel för att kunna använda sin möjlighet att påvisa missnöje. För kunden innebär valfrihetssystemet att denna kan lämna, byta utförare "exit", stanna kvar och göra sin röst hörd "voice". Exit-kanalen förstärks då kunden dels har rätt att välja och dels att byta utförare. Voice och exit utesluter inte varandra utan blir tillsammans ett starkt alternativ. Om kunden hotar att ersätta hemtjänstutföraren med en annan utförare (exit) kan voice-kanalen förstärkas, det vill säga att den aktuella utföraren lyssnar på kundens önsknings och eller klagomål.

2.2 Gävle Kommun

För att få kännedom om de senaste årens utveckling och införande av valfrihetssystemet i Gävle kommun följer nedan en beskrivning. Denna kommun står i fokus för vår uppsats och det är därför av relevans att dess hemtjänstorganisation presenteras närmare.

Gävle Kommun har sedan januari 1999 arbetat efter beställar- och utförarmodellen. Det innebär att biståndshandläggaren är beställare av de insatser kunden beviljats. Utföraren är den som levererar tjänsten. Tidigare ansvarade samma person för att pröva, bevilja och tilldela insatser (Svensson, 2007:9). År 2001 började Gävle Kommun lägga ut vissa hemtjänstområden på intraprenad och entreprenad. Intraprenad innebär att en resultatenhet inom den kommunala förvaltningen har befogenhet och ansvar för själva verksamheten inkluderat ekonomi och personal. Verksamheten är fortfarande kommunägd och drivs av Gävle kommun. Med entreprenad menas att kommunen använder sig av en utomstående producent som genom upphandling ska driva en kommunal verksamhet som ett fristående företag under en förutbestämd period. Kommunen har dock ändå det övergripande ansvaret

(Andersson, 2007:220). Stora hemtjänstområden drevs som denna driftsform under 2000-talets början. Kunderna i dessa områden hade inte något val, utan det var det företag som tog över som gällde. År 2011 utfördes 49 % av insatserna i privat regi (Socialstyrelsen, 2012a:25), på grund av att så stora områden var upphandlade.

Den 1 april 2012 införde Gävle kommun valfrihetssystem och kunden fick då möjlighet att välja hemtjänstutförare (Att välja och byta hemtjänstutförare, 2012:2f). Kunder som ansöker om insatser informeras vid hembesök eller vanligen vid vårdplanering på sjukhuset. Informationsblad om de olika utförarna som är godkända av kommunen delas ut, informationen finns också tillgänglig på Gävle kommuns hemsida (www.gavle.se). Alla hemtjänstutförare arbetar inte i hela kommunen, det skiljer sig hur många det finns i de olika stadsdelarna. Om kunden inte kan eller vill välja utförare blir det automatiskt Gävle kommun som kommer att utföra hemtjänsten (se bilaga 3 valblankett). Kunden kan byta utförare när den vill och hur ofta den vill.

Då valfrihetssystemet är nytt är det fortfarande relativt få utförare som finns att tillgå, det är främst de företag som etablerat sig via tidigare upphandling som är tillgängliga. Sammanlagt finns det idag åtta utförare inklusive Gävle kommun. Det är få som aktivt väljer annan utförare än kommunen. Statistiken visar att sedan införandet av valfrihetssystemet har tjugofem procent av kunderna valt en utförare i privat regi (www.arbetarbladet.se). Många av de kunder som haft hemtjänst beviljad före inträdandet av valfrihetssystemet har valt att stanna kvar hos sin utförare, det vill säga inte gjort ett nytt eget val. Kunderna som före den 1 april 2012 beviljats hemtjänst behövde inte göra någonting, det fortlöpte som tidigare, de informerades endast via hemskickat material att de hade möjlighet att byta om de inte var nöjda med den utförare de redan hade.

3. Metod

I detta kapitel redogör vi först för vår förförståelse i ämnet. Sedan beskrivs den forskningsdesign som har använts i denna undersökning. Vi kommer även att redogöra för urvalet och vårt tillvägagångssätt, vilka analysverktyg vi använt, uppsatsens trovärdighet samt de etiska principer vi har följt.

3.1 Förförståelse

Med förförståelse menas de uppfattningar och åsikter undersökaren har på förhand om det fenomen som ska studeras. Dalen (2008:13) redogör för hur förförståelsen får betydelse när

det empiriska materialet ska tolkas. Tolkningen sker i en dialog mellan undersökaren och materialet och att förförståelsen då påverkar tolkningen. Gadamer menar att medvetenheten om sin egen förförståelse gör undersökaren känsligare vilket är positivt då det medför att undersökaren också blir bättre på att se möjligheter till teoriutveckling gällande det egna materialet (Dalen, 2008:13). Vår förförståelse och upplevelse av valfrihetssystemet innan vi påbörjade detta examensarbete grundar sig i att vi själva har arbetat som biståndshandläggare vid sidan av vår utbildning. Vi har även långvarig erfarenhet från att ha arbetat inom äldreomsorgen. En fråga som uppstod när införandet av valfrihetssystem blev aktuellt var om äldre personer har möjlighet att förhålla sig till valfrihet, vilket därför blev ett naturligt ämne för vårt examensarbete. När vi sedan sökte forskning inför vår undersökning fann vi att kundperspektivet många gånger saknas och vi anser att det är av stor vikt då grunden till lagstiftningen är att kunden ska ges möjlighet till oberoende och självbestämmande. I både litteratur och forskning vi fann belystes förkunskap, information och valfriheten i sig som viktiga och till viss del avgörande för hur den enskilde kan förhålla sig till valfrihetssystemet.

3.2 Forskningsdesign

Vi har använt oss av en kvalitativ metod i form av intervjuer på grund av den möjlighet det gav oss att beskriva och belysa kundernas egna upplevelser och erfarenheter. Uppsatsen har en fenomenologisk ansats som enligt Kvale och Brinkmann (2009) beskrivs som ”... *ett intresse av att förstå sociala fenomen utifrån aktörernas egna perspektiv och beskriva världen som den upplevs av dem...*” (sid 42). Utifrån vårt syfte och frågeställningar har vi använt oss av intervjufrågor för att få tydliga skildringar av kundernas upplevelser av valfrihetssystemet. Våra intervjuer hade sin utgångspunkt i en intervjuguide som utformades efter de centrala teman och frågor som skulle täcka de viktigaste områdena för studiens syfte. Intervjuguidens utformning av frågor är signifikant då materialet från intervjuerna ska kunna svara på studiens aktuella problemställning (Kvale & Brinkman, 2009:32).

Forskningsintervjuer har olika grad av struktur, vissa intervjuer följer en rad av standardfrågor medan andra är öppnare intervjuer (Kvale & Brinkman, 2009:119). I vår undersökning har vi valt att använda oss av en semistrukturerad forskningsintervju, vilket innebär att intervjuaren tar upp flera specifika teman med informanten. Frågornas formulering i en semistrukturerad intervju är inte förutbestämda och kan tas upp och diskuteras när tillfälle ges. Intervjumetoden var viktig för att den innebar att intervjupersonerna fick ett visst utrymme vilket möjliggjorde att vi, i mindre utsträckning, förlorade kunskap om vad de upplevde vara relevant och viktigt kring ämnet. Hade vi valt att använda oss av en kvantitativ metod kunde vi ha undersökt fler

kunders syn på sin valfrihet men vi anser att det varit svårt att fånga in kundernas upplevelse samt att vi inte hade fått de nyanserade och detaljerade svaren vi eftersökte.

3.3 Tillvägagångssätt

3.3.1 Urvalet av litteratur

I arbetets inledande skede startade vi med en kunskapsinsamling kring Lagen om valfrihet, LOV (2008:962), i form av tidigare forskning, kommuners arbete kring valfrihetssystem samt rapporter, utredningar och litteratur i ämnet. Valfrihetssystemet kan ses som ett uppbrott från vår universella välfärdsmodell som byggde på att vård och omsorg bedrevs i offentlig regi, vilket innebär att det finns begränsat med internationella studier i ämnet. Då valfrihetssystemet är ett relativt nytt fenomen finns det också begränsat med nationella studier. Den tidigare nationella forskning som finns behandlar främst valfrihetssystemet ur ett organisations-, biståndshandläggare- och utförarperspektiv och inte ur ett kundperspektiv. Därmed finns få studier med anknytning till det specifika fokus vi har i vår studie. Det medförde att vi fick bredda vårt perspektiv och söka litteratur där valfrihet och äldre uppmärksammas. Vi har sökt efter relevant litteratur inklusive doktorsavhandlingar i *LIBRIS* samt *HIGGINS* bibliotekskatalog. De databaser vi har använt oss av är; *Ebsco Discovery Service*, *Social services abstract*, *Acedemic search elite*, *Google scholar*- samt *Google sökmotor*. De sökord vi använt oss av är; *valfrihet*, *valfrihetssystem*, *kund*, *kundval*, *kundvalsmodellen*, *äldre*, *äldreomsorg*, *hemtjänst*. Dessa har också sökts med en engelsk översättning samt i olika kombinationer av orden. Vidare har vi tagit del av relevant information, för vår studie, på Gävle kommuns interna och externa webbsida.

3.3.2 Urvalet av intervjupersoner

Vi har intervjuat sex personer som sedan valfrihetssystemet trädde i kraft, 1 april 2012 i Gävle kommun, har beviljats någon form av hemtjänstinsats enligt socialtjänstlagen, SoL (2001:453) och som därmed hade möjlighet att välja utförare. Biståndshandläggare på biståndsenheten Gävle kommun har varit oss behjälpliga att välja ut lämpliga informanter som är adekvata och talföra. Urvalvet vi gjort utgörs av kunder som bor i ordinärt boende. Då vi i vår undersökning endast ville komma i kontakt med kunder som berörs av valfrihetssystemet hade vi inga andra kriterier. Varför vi valt att inte använda oss av respondenter som beviljats insatser före den första april 2012 är att de inte har exponerats för valfrihetssystemet på samma vis som de efter inträdet. Vi har i vår undersökning, på grund av att det ligger utanför det specifika syfte vi valt

samt mot bakgrund av den tid vi haft till vårt förfogande inom ramen av detta examensarbete, valt att ej genomföra urvalet utifrån exempelvis ålder eller genusperspektiv.

3.3.3 Genomförandet av intervjuerna

Vi har genomfört alla sex intervjuer i informanternas egna bostad. Detta med tanke på att den som är beviljad hemtjänst ofta har någon funktionsnedsättning och därmed kan ha svårt att ta sig till anvisad lokal. Vi informerade intervjupersonerna muntligt om studiens syfte samt om att de när som helst kan avbryta intervjun. Vi bad också om medgivande till att använda oss av diktafon vid intervjutillfället vilket alla sex informanter medgav. Vi delade ut ett skriftligt informationsblad (se bilaga 2) där vi informerade om studiens syfte, etiska aspekter och kontaktuppgifter till oss som genomför intervjun samt kontaktuppgifter till vår handledare. Vi har genomfört intervjuerna tillsammans där den ena ställde frågor och den andra hade en mer lyssnande roll för att kunna ställa kompletteringsfrågor i slutet av intervjun.

3.4 Analysverktyg

Uppsatsen har en induktiv ansats vilket innebär att den utgår ifrån det empiriska materialet. En induktiv ansats innebär att ett visst fenomen studeras förutsättningslöst och teorin växer fram under det intervjuarbete som genomförs (Larsson, 2005:95). Vid en induktiv ansats utgår forskaren från verkligheten till skillnad från en deduktiv ansats då forskaren utgår från teorin (Olsson & Sörensen, 2007:32). I samband med insamlingen av det empiriska materialet såg vi teorierna empowerment och Bourdieus teori om olika kapitalformer som möjliga och relevanta verktyg att använda oss av i den efterföljande analysen av materialet. Vid bearbetningen av det empiriska materialet har vi inte använt oss av någon standardmetod. Precis som Kvale och Brinkman (2009:184) beskriver ad hoc använde vi olika angreppssätt för att skapa mening i materialet. Vi läste först igenom arbetet för att sedan plocka ur de utsagor kunderna hade som gällde det aktuella fenomenet och till sist skedde en djupare tolkning av vissa delar i materialet. För att öka säkerheten i uppsatsen sker en tvärvetenskaplig triangulering vilket innebär att olika teorier tillhörande skilda discipliner används vid analysen av intervjuerna (Larsson, 2005:109). Vi använder oss av två teorier som analysverktyg. Bourdieus teorier om kapitalformer kommer från den sociologiska traditionen och empowerment från det sociala arbetets diskurs. Att analysera utifrån olika perspektiv ger en ökad kunskap om det komplexa samspelet mellan individen och individens sociala kontext (ibid:14).

3.5 Uppsatsens trovärdighet

Undersökningen är detaljerad och genomförs med hjälp av de stadier Kvale och Brinkman (2009:267) beskriver, dessa stadier är tematisering, planering, intervju, utskrift, analys, validering samt rapportering. Även om vetenskapliga metoder inte garanterar någon sanning avvärjer ett metodologiskt arbete en subjektiv godtycklighet. Metoden ger en förståelse hur vi förhåller oss till det studerade problemet. Genom att kunna följa arbetsgången i studien och ta del av de val vi har gjort och hur vi har motiverat dem ger vi läsaren möjlighet att bedöma uppsatsens validitet. För att tillförsäkra intervjuers validitet menar Larsson (2005:116) att intervjuguiden ska formuleras så att den ”fångar in det som är avsett att fånga in”. Vi har arbetat fram en tydlig intervjuguide som innehåller följdfrågor så att vi kan ringa in det vi efterfrågar utifrån syfte och frågeställning (se bilaga 1). För att uppnå reliabilitet i en studie kan två eller flera självständigt analysera data, en så kallad undersökartriangulering (ibid:117). Vi har analyserat det empiriska materialet i denna studie oberoende av varandra för att se att vi fick fram överensstämmande resultat. Syftet med vår undersökning är inte att nå en generaliserbarhet, utan i stället nå en förståelse för kundens upplevelse i relation till valfrihetssystemet. Generalisering innebär att resultaten från intervjuerna ska kunna appliceras på andra informanter eller situationer (Kvale & Brinkman, 2009:280). Hade vårt mål varit att generalisera är denna studies omfattning för liten och de sex informanterna kan inte representera alla kunder i valfrihetssystemet.

3.6 Etiska överväganden

Kvalitativa metoder handlar om att ta del av informanternas privata tankar, känslor och attityder. Därför är det av stor vikt att noga överväga de etiska frågor som man måste ta hänsyn till (Larsson, 2005:119). Vi har i vår uppsats följt *de etiska riktlinjer*, informerat samtycke, konfidentialitet, samt konsekvenser, som Kvale och Brinkman (2009:84) beskriver är viktiga för en intervjuundersökning. Genom att använda oss av dessa etiska riktlinjer tillförsäkrade vi oss om att informanterna fann en trygghet i att medverka i undersökningen.

Informerat samtycke- betyder att man uppger för informanterna vilket syfte undersökningen har samt att undersökningen är frivillig och går att avbryta när som helst (Kvale & Brinkman 2009:87). För att informanterna skulle känna sig trygga valde vi att en biståndshandläggare, som var känd för kunden, tog den första kontakten för att få ett informerat samtycke. Vi informerade även via ett skriftligt brev (se bilaga 2) informanterna om syftet med studien, deras rättigheter samt att de när som helst kunde avbryta medverkanen. Samt att vi vid själva

intervjutillfället muntligt informerade informanterna kring studiens upplägg, syfte och kunskapsområde.

Konfidentialitet - betyder att informanterna ska garanteras anonymitet samt att det inte ska gå att identifiera uttalande till specifika deltagare (Kval & Brinkman, 2009:87). Vi har i vår undersökning presenterat de sex informanterna som Ip1-Ip6. Detta för att försäkra oss om att informanternas identitet förblir anonym för läsaren. Vi har även informerat informanterna om att materialet endast kommer att användas i den aktuella studien.

Konsekvenser- betyder att undersökningen inte får vålla skada för intervjupersonerna som deltar. Undersökaren får inte sätta sitt eget intresse i främsta rummet för att få svar på frågor om det kan innebära lidanden för informanterna (Kvale & Brinkmann, 2009:89). Vi har i vår undersökning varit noga med att inte pressa informanterna för att få svar på våra frågor. Vi har även meddelat informanterna hur de kan kontakta oss undersökare om de vill ändra eller förtydliga sina utsagor.

4. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning utifrån teman som vi har sett utkristalliserats när vi sökt tidigare forskning. Dessa teman är Förkunskap, Information och Valfrihet. Utifrån vårt syfte och frågeställningar har dessa teman visat sig ha betydelse när vi har fokuserat på tidigare forskning. Kundens möjlighet att kunna förhålla sig till valfrihet är beroende av dessa tre faktorer.

4.1 Förkunskap

Det första temat är förkunskap, med förkunskap menas vad och hur mycket kunden visste om valfrihetssystemet och de olika utförarna innan ett behov av hemtjänstinsatser blev aktuellt. Vilken betydelse detta har för valet samt vilken medvetenhet som krävs kommer vi att behandla i detta avsnitt.

Socialstyrelsen (2011:29) har sammanställt studier av äldres val inom äldreomsorgen. I sammanställningen framkommer att kundens förkunskap är viktig för valet av hemtjänstutförare. Det är ofta inte informationen från handläggaren som avgör valet utan det kunderna har delgetts från umgängeskretsen. Hjort och Panican (2011:31) har med hjälp av en litteraturstudie analyserat valfrihetens innebörd för medborgare i olika socioekonomiska positioner. De menar att det inom den egna sociala gruppen finns en slags likhetsprincip, de

väljer efter den egna gruppens preferenser. En av studiens slutsatser är att sociala rättigheter som vilar på valfrihet reproducerar jämlikhet inom den egna gruppen och ojämlikhet mellan grupper (Hjort & Panican, 2011: 33).

Hjalmarsson och Norman (2004:37ff) har i sin undersökning intervjuat trettioåttio kunder som gjort ett förstagångsval. Syftet med undersökningen var att få en bild av kunders kännedom och erfarenhet av att välja utförare. Undersökningen visar att en viktig faktor som har betydelse, när valet ska göras, är om kunden känner igen företagsnamnet på utföraren sedan tidigare samt geografisk närhet till utföraren. Det är endast ett fåtal kunder som informerar sig genom att själva ta kontakt med de olika utförarna inför valet. Kunderna i hemtjänsten som intervjuats hade en enig upplevelse vad gällde medvetenheten om valfrihetssystemet och de olika utförarna innan valsituationen. Behovet av äldreomsorg kan uppkomma väldigt plötsligt och oväntat till skillnad från andra välfärdstjänster. Hemtjänstinsatser är behovsbedömda vilket också resulterar i att möjligheten att planera i förväg är begränsad i jämförelse med valet vid exempelvis skola och husläkare. Det är inte heller så lätt att veta vad som kommer att upplevas som viktigt när man väl är i behov av hemtjänst. Att bli beroende av hjälp är en ovälkommen och ofta ovan situation. Vilka konsekvenser valet kommer att få för den egna livssituationen är svårt att förstå innan. Många av de kunder som medverkade i undersökningen uppgav att de hade önskat testa de olika utförarna innan valet skulle göras.

Lundvalls studie (2012:5ff) grundar sig i aktuell forskning samt en workshop med nio deltagare med erfarenhet från valfrihetssystem inom hemtjänst. Målet med studien var att kartlägga centrala förutsättningar för att konkurrens med kvalitet ska fungera inom ramen för ett valfrihetssystem. Ur ett kundperspektiv pekar studien på att kunder inte har den kunskap som behövs för att göra ett aktivt val av utförare. De är ofta inte medvetna om vad de ska välja och hur detta ska gå till. Vidare menar Lundvall att kunderna upplevdes ovana med valfrihet på grund av att välfärdsstaten tidigare har ansvarat för valet åt kunden.

4.2 Information

Ett andra tema som framkommer i tidigare forskning som har relevans för vår studie är information. Det vill säga kundens upplevelse av den information som erhållits om valfrihetssystemet och hur kunden har haft möjlighet att ta den till sig.

Tidigare forskning visar att informationen som ges till kunder ofta uppfattas som otydlig. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL, 2009:38) har genomfört en enkätundersökning för att utvärdera valfrihetssystem i kommuner och landsting. Urvalet var elva

verksamhetsområden och fokus för undersökningen var effektivitet, kvalitet, marknadsutveckling och valmöjlighet för kunderna. I undersökningen framkom att kunden ofta får vetskap om att de har ett val men inte vad valet innebär. Informationen bör vara bättre anpassad efter kundens möjlighet att tillägna sig information. Lundvall (2012:29) vars studie presenterades i föregående avsnitt har kommit fram till samma slutsats och menar att informationen måste vara heltäckande det vill säga innehålla alla aspekter som är av vikt för kunden. Många av intervjupersonerna i Hjalmarsson och Normans undersökning (2004:34f) upplevde att de inte blivit informerade om sin möjlighet att byta utförare om missnöje uppstår. Den främsta och återkommande kritiken som kunderna har påpekat i undersökningen riktas mot valfrihetssystemets informationsmaterial. Det upplevs för intetsägande för att fungera som underlag för val. Även om informationen kan vara tydlig är den inte reell nog som stöd i valsituationen.

Schwartz (2004:12ff) beskriver utifrån sin forskning som bygger på empiriska studier att ”mer kan vara mindre”. Individer får svårt att ta till sig information om det ges i för stora mängder, informationen bör också vara tillförlitlig för att individen ska kunna ta till sig den (ibid:175). Socialstyrelsens rapport (2012b:11) syfte är att belysa om kunder stärks i och med sin valfrihet inom ramen för ett valfrihetssystem. Underlaget till rapporten är forskningsrapporter, forskningssammanställningar, uppföljningar samt dialogmöten i sex kommuner där kunder från hemtjänsten finns representerade. Resultatet från undersökningen visar att information är en avgörande faktor för att kunden ska stärkas i ett valfrihetssystem. Informationen som ges ska vara lätt att ta till sig samt ges både skriftligen och muntligen. Det är bättre att informationen ges vid ett flertal tillfällen än att kunden ska tvingas ta till sig mycket information vid ett och samma tillfälle. Även tillfället då informationen ges är av stor vikt då tidpunkten ska vara i närheten av valtillfället för att informationen ska kunna tillgodoses. Schwartz (2004:52ff) menar att individen måste få tid på sig för att på ett tillfredsställande sätt ska kunna ta till sig information.

Glendenning (2008:467) har i sin studie, baserad på det aktuella forskningsläget rörande valfrihet inom äldreomsorgen, kommit fram till att valfrihet kan skapa ojämlikhet. Individer med stort socialt nätverk och/eller mindre funktionshinder kan lättare tillgodose sig informationen om de olika valmöjligheterna som finns. Att göra val, menar Glendenning, kräver god information och tar energi från det egna kapitalet.

4.3 Valfrihet

Det tredje temat som framkommer i tidigare forskning är valfrihet. Det vill säga kundens upplevelse av valfriheten. Hur de uppfattar att de kan göra ett självständigt val och hur de värderar valfrihetssystemet.

Andersson (2007:311) fokuserar i sin avhandling på mötet i en föränderlig äldreomsorg och en, utifrån vår studie, viktig iakttagelse är att äldre kan ha svårt att kunna jämföra de olika utförarna med varandra. Valfrihetssystemet förutsätter att kunderna har potential och förmåga att kunna göra ett rationellt val. Äldre i behov av hemtjänst har enligt Andersson inte de bästa förutsättningarna för att kunna göra ett aktivt val på grund av ålderdom och hälsa. Schwartz (2004:12ff) empiriska studier visar att ”mer kan vara mindre” i valsituationer. Schwartz menar att valfrihet är viktigt för människors välbefinnande men bara i viss mån. Individens förmåga att välja minskar med för många valmöjligheter att välja på och kan då i stället ge en negativ effekt. Även om valfrihet är viktig för människans självbestämmanderätt kan det samtidigt vara påfrestande för individen att ha för många val att göra.

Flera studier påvisar att de flesta uppskattar valfrihet men att det är få som utnyttjar möjligheten (se vidare Hjalmarsson, 2003; Hjalmarsson & Norman, 2004). Överlag är äldre positivt inställda till att få välja utförare även om det upplevs som ännu mer angeläget att få välja den specifika personalen och innehållet i tjänsterna. Szebehely (2011:222ff) är professor i socialt arbete vid Stockholms universitet och som har forskat i äldreomsorg ur ett socialpolitiskt perspektiv menar att valfriheten för äldre i valfrihetssystemet är begränsad till ett val mellan olika utförarorganisationer och gäller inte hjälpens innehåll eller vilka personer som faktiskt ger hjälpen. Sundin (2012:13) har i sin undersökning använt fokusgruppintervjuer för att få fram kunskap om kunders behov i och med valfrihet. Det som kunderna framfört, som har betydelse i valsituation, är närheten till utföraren, utförarens rykte och trygghet.

Galle, Branden, Gustafson och Bucht (2010:250ff) genomförde 2008 en intervjustudie för att undersöka om kunders reella valmöjlighet påverkas av det sociala nätverket och hjälpbehovet. Studien visar främst att det råder stor diskrepans mellan att ha valmöjlighet och att använda sin valmöjlighet. Studien visar också att möjligheten minskar om man saknar god anhörigkontakt. Det räcker inte med tillgång till information och ett adekvat antal utförare för att genomföra ett val. Det krävs en konsumentsoveränitet vilken är begränsad hos individer i

beroendeställning. Hur individen upplever valfriheten är till stor del beroende på individens livssituation i övrigt (Hjalmarsson & Norman, 2004:51).

Edebalk och Svensson (2005:51ff) genomförde en studie på uppdrag från det Nordiska ministerrådets välfärdsforskningsprogram för att beskriva kunskapsfronten vad gäller valfrihetssystemets effekter ur ett kundperspektiv. Studien visar att den utsatta och ovana situationen för brukarna medför att kunden ofta efterfrågar ett mer direkt stöd av biståndsbedömaren i valsituationen. Kunder i behov av hemtjänst har ofta svårigheter att göra ett val då de ofta har en bristande förmåga att tolka och ta till sig information. Hjalmarsson och Norman (2004:42) menar att kundens behov av rådgivning kan komma i konflikt med de krav på opartiskhet som läggs på biståndshandläggaren mot att ge råd angående enskilda utförare. Denna fråga blir speciellt aktuell när den äldre av någon anledning inte vill eller kan välja utförare. Det är långt ifrån alla som har ork, kunskap eller vana att driva igenom sina önskemål.

Meinow, Parker och Thorslund (2011:287) ifrågasätter i sin studie om äldre, som oftast är de som utsätts för valfrihet, har förmågan att agera som kunder. Urvalet för studien är svenskar som är äldre än sjuttiosju år. Studien beskriver förekomsten av kognitiva, fysiska och sensoriska resurser som är förknippade med kapacitet, att göra och genomföra informerade val, när det gäller medicinska och sociala vårdgivare. Endast tio procent av det representativa urvalet för studien hade inte några av dessa problem. Resultaten i studien tyder på att de äldre som är mest beroende av vården och som skulle gynnas mest av ett "bra val", är också de som har den högsta förekomsten av kognitiva och fysiska begränsningar i samband med kapacitet att agera som en rationell konsument av vård tjänster.

5. Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt presenteras våra två valda teorier som vi kommer att använda oss av för att analysera det material vi har samlat in. Varför vi valt empowerment som teori är för att den fokuserar på kundens egenmakt samt att den marknadsorienterade inriktningen har som grundläggande princip att kunderna själva ska ha rätt att få välja. Tanken med valfrihetssystemet är att ge makten till kunden därför anser vi att denna teori har betydelse för vår analys av materialet. Bourdieus teorier om kapital hjälper oss att förstå hur olika kapital eller resurser får betydelse för kunden i valsituationen. Framst handlar dessa om kulturellt kapital, socialt kapital och det övergripande symboliska kapitalet. Kapital är enligt Bourdieu

olika former av tillgångar, som är av betydelse för individernas position inom deras sociala fält, något som krävs för att kunna delta i det sociala spelet i fältet.

5.1 Empowerment

Empowerment kommer från latinets *potere* som betyder – att vara förmögen att, ordet *power* som begreppet innehåller, betyder makt, styrka och kraft (Björling, 2010:173f). Begreppet lanserades i USA och har egentligen ingen riktig svensk översättning men skulle kunna beskrivas som utvecklandet av egenmakt (Askheim, 2010:23). Idén uppkom från början som en protest till att myndigheter hade negativt förhållningsätt till individer. Att individen omyndighetsförklarades och att myndigheterna hade för stor makt, styrde med regler och riktlinjer, över individer i utsatta positioner. När empowerment introducerades förändrades synen på människan till att ses som en subjektiv, stark, handlande individ som har potential att fatta egna beslut, och därmed ha möjlighet att få välja. Som brukare av offentliga tjänster anses individen suverän, aktiv och handlande samt vill sitt eget bästa om inte förhållandena utgör ett hinder (ibid).

Enligt Eide och Eide (2006:15) kan denna teori användas för att förstå tankar om egenmakt. De menar också att teorin till stor del fokuserar på att alla oavsett förutsättning kan förverkliga sig själva utifrån sina normer, värderingar, målsättningar och standarder. Askheim (2010:18) menar att empowerment kan ses från olika inriktningar eller från olika positioner. En av dessa inriktningar är till stor del individorienterad. Inom denna inriktning strävas det efter att individen ska ha kontroll och inflytande över det egna livet. Ett empowermentperspektiv ska enligt Payne (2008:440) bygga på kundernas önskemål då det är de som har störst kunskap om sin situation. Man kan inte enligt detta perspektiv ge en människa makt däremot kan de få hjälp med att själva ta makt. Med empowerment fokuseras individens förmågor och förtjänster i stället för brister och oförmågor och därför byggs individens självkänsla, självförtroende och jagstyrka upp. Ett exempel där denna inriktning används är inom socialtjänsten där hjälp till självhjälp är ett stort användningsområde (ibid:26). I vårt arbete kan det vara att biståndshandläggaren ger information till kunden som ska göra värdebaserade val mellan olika utförare.

En annan inriktning inom denna teori är den marknadsorienterade. Denna inriktning fokuserar på att individen är självständig och fri samt att samhället arrangeras för att tillgodose individens önskemål eller krav, människan ses som kompetent, rationell och oberoende (Askheim, 2010:18). Den marknadsorienterade inriktningen har som grundläggande princip

att kunderna själva ska ha rätt att få välja, oavsett om det handlar om behov eller hur hjälpen ska se ut. Den offentliga sektorn har krav på sig att den ska vara kostnadseffektiv samtidigt som den får utstå kritik för att inte behandla kunder, klienter, brukare med respekt. Kritiken bygger på att kunder, klienter och brukare inte får möjlighet använda sig av sina egna resurser. En lösning på detta menar Rønning (2010:33) är empowerment tillsammans med en ökad brukarmedverkan. Gemensamt för båda inriktningarna är att de har en positiv grundsyn på människan.

Payne (2008:426) beskriver att det inom empowerment finns en så kallad informationsmakt. Den som arbetar med empowerment måste ge kunden den rätta informationen, kunskapen och befogenheten. Trevithick (2008:294f) menar att empowerment ofta används för att skildra att kunder får ”meningsfulla valsituationer” och ”värdefulla alternativ” för att kunna skapa kontroll över det egna livet. Begreppet kan dels beskrivas som en process men också som ett mål, innefattande centrala komponenter såsom makt, kontroll, kapacitet och självtillit (ibid:251). Empowermentprocessen innebär att befogenhet och ansvar delegeras till kunderna. Målet är att individen ska få känna att den har personlig makt och att det i sin tur ökar självkänslan.

Rønning (2010:46) menar att man måste fråga sig om kunderna önskar sig empowerment. Om lagstiftarna verkligen vill att kunderna ska använda sig av sina valmöjligheter måste de också acceptera att vissa inte väljer att göra det. Det finns annars en risk att det blir magplask när man uppmuntrar kunder att bli frigjorda och fritt få välja själv när andra strukturella maktförhållanden inte har förändrats. Det kan bli ett Ikarosyndrom ”*där man uppmuntrar brukarna att flyga mot solen med vingar som inte håller*” (Rønning, 2010:46).

5.2 Bourdieus teori om olika kapitalformer

Den franske sociologen Pierre Bourdieu utformade teorin om olika kapitalformer där han menar att människan har olika kapital - symboliskt, kulturellt, socialt samt ekonomiskt. Kapital avser de resurser och tillgångar som grupper av människor har och som överförs till individen i socialisationsprocessen (Broady, 1988:6). Vi har i denna teoridel främst valt att fokusera på det symboliska, kulturella och sociala kapitalet. Utifrån vårt empiriska material är det dessa typer av kapital som vi kan se ha betydelse för kundens upplevelse av valfrihet. Azarian (2007:253) menar att en begränsad tillgång till kapital innebär en minskad handlingsfrihet och en begränsad valmöjlighet. De olika kapitalformerna kan ses som ett slags idealtyper som skärper ens blick för olika slags resurser som påverkar människans liv. Teorin

kan användas som förklaringsmodell för de olika förutsättningarna en individ har till olika beteenden. I relation till vår uppsats är en viktig aspekt, utifrån detta, vilka förutsättningar som behövs för att kunna göra olika val i livet.

Bourdieu menar att varje människa är utrustad med Habitus, en disposition som styr hur individen agerar i givna sociala situationer (Gytz Olesen & Møller Pedersen, 2004:148). Man kan säga att habitus är resultatet på individplanet av vad som inom sociologin brukar kallas socialisationsprocessen, de erfarenheter, minnen, modeller, förhoppningar, attityder, normer, förhållningssätt, livsmål etc. som individen bär med sig i livet (Broady, 1998:4). Habitus är också kollektivt, individer som lever under gemensamma villkor och som lever i liknande sociala sammanhang tenderar att ha liknande sociala handlingsmönster (Bourdieu, 1993:282). Habitus är något individen förvärvar genom att under sin levnad vistas i en bestämd social miljö. Detta är av relevans för vår studie då kunderna kan ses som aktörer på en marknad då deras förhållande till valfrihetssystemet påverkas av deras habitus.

Bourdieu (Edling & Rydgren, 2007:158) förklarar habitus som alla de kroppsligt lagrade dispositioner som underlättar människans orientering i sin omvärld. Ett exempel kan vara att det inom det sociala fältet är en norm att inte välja utförare. Varje individ inom fältet som inte väljer reproducerar därmed beteendet. Om ett tillräckligt antal individer bryter mot normen och aktivt väljer utförare kan den andra normen förändras. Då inte individernas habitus överensstämmer med omvärlden har till slut en ny norm börjat reproducerats. Habitus är en grund för vilken person man är och kan hämma ens sociala möjligheter och genomsyrar livsvalen, den sociala kompetensen och det kulturella kapitalet. För att bli accepterad på fältet måste man ha både rätt mängd och sort av det kapital som uppskattas. *"Varje fält har sin egen särskilda logik och kan därmed enligt formeln – (habitus)(kapital)+ fält = praktik – göra sina egna former för realisering gällande"* (Bourdieu, 1993:251).

Det kulturella, sociala och ekonomiska kapitalet bildar tillsammans det symboliska kapitalet (Bourdieu, 1993:301ff). Det symboliska kapitalet kan ses som ett samlingsbegrepp för vad en viss grupp av individer ser som eftersträvansvärt, att det finns olika symbolvärden som implicerar respekt och avseende. Symbolvärden återspeglar det kulturella kapitalet, det vill säga kunskapen och möjligheten till olika tolkningar påverkar individens förhållningssätt till symboliska värden (Månson, 2010:361). Symboliskt kapital kan exempelvis utifrån vår studie innebära att yngre generationer är mer insatta och verkligen gör ett aktivt val för att de känner

starkt för ett gemensamt fält som äldre generationer inte alls känner något för. Det symboliska kapitalet kan inom en social omgivning betraktas som högt men som lågt i en annan (Månson, 2010:361). För de yngre generationerna kan rätten att välja vara av högre prioritet för att den för dem handlar om möjligheten att ta tillvara sin självständighet.

Kulturellt kapital är ett centralt begrepp i Bourdieus undersökningar. Ett kulturellt kapital handlar enligt Bourdieu (1993:303f) om individens förtrogenhet med konst, litteratur, musik och kultur i det normgivande avseendet samt vilken förmåga man har att hantera språket och skriften för olika syften. Kulturellt kapital uttrycks också i livsformen som umgängesregler, fritidsintressen, matvanor, smak och stil men också det kulturella kapital som utbildning medför. Bourdieu (ibid:256) menar att utbildning ger ett kulturellt kapital som är av betydelse för individens maktposition i samhället. Behärskar man kulturens referenssystem äger man enligt Bourdieu ett kapital som ger ett inträde till positioner där denna kultur räknas. Detta är av relevans i vår egen studie då vi i den senare analysen av det empiriska materialet kan se att svaren på frågorna kan tolkas som att de kan skilja sig åt på grund av informanternas olika utbildningsnivå.

Enligt Bourdieu handlar det sociala kapitalet om vilka människor vi kommer i kontakt med vilket i sin tur, i stor utsträckning, beror på vårt sociala sammanhang (Månson, 2010:373). Det är tillgångar i form av släktrationer, vänskap och personkontakter (Broady, 1998:14). Det sociala kapitalet kan förändras då individen exempelvis byter arbete, partner eller på grund av andra omständigheter förändrar sitt sociala sammanhang. *”Genom att individen vistas i och deltar i olika sociala miljöer tillägnar hon sig också olika sätt att agera och förhålla sig”* (Månsson, 2010:373). I vår studie har det relevans då ett socialt kapital innebär att en person har sociala tillgångar i form av anhöriga, grannar och bekanta som kan vara av betydelse för att den enskilde ska kunna göra ett reellt val. Har individen ett stort socialt kapital kan det innebära en vidare tillgång till erfarenheter och möjligheter vilket kan ha betydelse för hur man som individ förhåller sig till vad som prioriteras som viktigt.

En individ får en högre eller lägre position i det sociala rummet beroende av vilket kapital man förfogar över. Bourdieu (1993:283ff) förklarar att det sociala rummet är konstruerat på så sätt som grupper och individer är fördelade efter position i samhället. Vilka möjligheter en individ har formeras och reproduceras av hur dörrar öppnas och stängs inom olika delar av det sociala rummet. Avståndet mellan individerna i det sociala rummet avgör hur mycket eller lite

de har gemensamt (Broady, 1998:21). Det rumsliga avståndet motsvarar det sociala avstånd som finns i samhället (Se vidare Bourdieu 1993).

6. Resultat och analys

Vi redovisar här resultatet utifrån de tre teman som vi har använt oss av; valfrihet, förkunskap och information. Dessa teman relaterar till varsin frågeställning i uppsatsen. Vi är dock medvetna om att delar av svaren kan relatera till flera av frågeställningarna men vi anser att vår disposition ändå är tydlig trots att delar överlappar varandra. Varje tema avslutas med en analys utifrån tidigare forskning samt de teoretiska utgångspunkterna empowerment och Bourdieus teorier om kapital. Avslutningsvis görs en sammanfattning av analysen för att säkerställa att vi besvarat frågeställningarna i relation till studiens syfte.

6.1 Presentation av intervjupersonerna

Informanterna i denna studie är sex kunder som har insatser av olika karaktär, enligt Socialtjänstlagen, SoL (2001:453). Vissa har hjälp dagligen och vissa mer sällan. Fyra av dem är ensamstående kvinnor, två av dem är män som lever med sin maka. Fem av informanterna har vuxna barn. Två av de intervjuade har valt en privat utförare medan resterande fyra har valt egen regi. Informanterna i följande resultat och analys kallas Ip 1 till Ip 6 av hänsyn till konfidentialitetskravet som vi tog upp i metodkapitlet i avsnittet om etiska överväganden. En allmän presentation av informanterna finns i Bilaga 4.

6.2 Kundens förkunskap

De flesta av intervjupersonerna hade mer eller mindre kännedom om att det fanns olika utförare innan de själva fick behov av hemtjänst. Fem av dem vi intervjuade hade egna barn som var dem behjälpliga i stor utsträckning. Det övriga sociala nätverket hos våra intervjupersoner är begränsat då inga av dem uppgav att de hade några nära vänner eller bekanta som de umgicks med. Trots det uppgav många att det var utsagor från bekanta som de erhållit förkunskapen ifrån.

”Ja, jag har en del bekanta som har hemtjänst, ja kommunen då och de är ju nöjd med det”
(Ip6).

”Min granne berättade ju mycket om hur hennes mammas hemtjänst hade fungerat. Det är klart, hör man positiva saker är det ju dem man väljer”(Ip3)

En av informanterna hade stor förkunskap och uttryckte tydligt att det var förkunskapen och inte informationen från handläggaren som var av betydelse för valet.

”... då lämnade hon papper på alla som fanns då men jag sa att jag tar kommunen för att jag vet att det funkar bra”[...]”jag har bra erfarenhet från kommunen sedan tidigare” [...]”mycket beroende på det arbete jag har haft, kan ganska mycket, mycket erfarenheter. Är nog skillnad om man inte sett så mycket utav livet” (Ip1)

En person var dock tveksam till om han visste någonting om de olika utförarna innan informationen gavs från biståndshandläggaren. Några uppgav att de inte lagt så stor vikt vid de olika utförarna då de upplevde att kommunen som utförare var en självklarhet på grund av att det kändes mest tryggt, hade tillit till och kännedom om.

”Att man kände till, visste liksom inte något annat, hade inte tänkt på något annat”[...]”Jag hade ju haft släktingar inom kommunen som haft hjälp” (Ip3).

”Jag tyckte det här var bäst, att ta kommunen. Jag har ju hört många som har haft den här hjälpen alltså. Jag kände igen flickorna som går här, det gör jag”[...]”Jag kände ju till kommunen sedan min man hade hjälp. Har haft mycket att göra med dem” (Ip4).

Ingen av våra intervjupersoner har själva tagit kontakt med någon av de olika utförarna. En intervjuperson hade tänkt att hon skulle ta kontakt.

”Jag hade ju tänkt själv att jag skulle ta kontakt med något privat företag de går ju efter inkomst, men tänk om de lägger ner då, att de går i konkurs eller försvinner då står man ju där utan hjälp. Då valde jag kommunen för jag har bra erfarenhet från kommunen sedan tidigare” (Ip1).

En intervjuperson hade haft negativa erfarenheter av kommunen sedan hennes mor hade haft hemtjänst vilket hon beskrev som en betydelsefull förkunskap:

” ... min mamma när hon behövde hjälp i Uppsala, där var det dåligt, jag litade inte på kommunen när det gäller hemsjukvård. De misskötte min mamma så förskräckligt”[...]”På grund av det som hänt mamma var jag väldigt noga. De första tjejkerna som var här visade samma tendenser som de som mamma hade. Då bytte jag utförare direkt” (Ip5).

Det som kan urskiljas i det empiriska materialet är att förkunskapen har stor betydelse för kunden. Kunderna hade ingen kännedom om andra utförare, än de hört utsagor om eller själva

haft erfarenhet av, då de inte sökt information innan valet blev aktuellt. Det var det sociala nätverkets skildringar och de egna lärdomarna som avgjorde hur informanterna förhöll sig till valet.

6.2.1 Analys av kundernas förkunskap

Det vi kan se utifrån materialet är att kunder väljer utförare efter de positiva eller negativa erfarenheter man har av olika utförare. Kunden väljer också utifrån de utsagor och omdömen om olika utförare som de fått till sig av sitt sociala nätverk. Detta stämmer överens med vad som framkommit i Socialstyrelsens rapport (2012b:29), att förkunskapen är viktig och avgörande för valet är det man hört från sin omgivning eller känner till sedan tidigare. Hjort och Panican (2011:259) har i sin forskning funnit att individer väljer utifrån den egna gruppens preferenser vilket tydligt framkommer i våra intervjuer där flera uppger att de valde efter sin kännedom utifrån sin bekantskapskrets. Med socialt kapital menar Bourdieu individens sociala tillgångar i form av bekantskapskrets (Månson, 2010:373). Faktum är att fyra av informanterna har nämnt sina anhöriga som en värdefull resurs för valet. Det sociala kapitalet har ett starkt samband med individers förkunskap och upplevs utifrån materialet avgörande i valsituationer.

Individens habitus är den disposition som styr individen i sociala situationer och att individer med liknande habitus agerar samstämmigt. Habitus och identifikationen med det egna fältet är en medverkande kraft till individens handlande (Bourdieu, 1993:270). Vi kan i intervjumaterialet se att kunder väljer utförare efter igenkännandet av företagsnamnet. Många av intervjupersonerna hade valt kommunens egna utförare av just den anledningen. Hjalmarsson och Norman (2004:42) beskriver att igenkännande är en viktig faktor för valet. Utifrån det empiriska materialet kan det konstateras att intervjupersonerna inte är vana med att själva få välja, då det tidigare inte fanns möjlighet till det, och det kan vara det som gör att man till stor del lyssnar på andras utsagor och referenser. Detta bekräftas av Lundvall (2012:29) som menar att kunder är ovana med valfrihet och att det endast är ett fåtal som kan hantera informationsflödet. Inom empowerment har man en positiv grundsyn på människan, att människan är kompetent, rationell och oberoende. Med hjälp av empowerment kan individer i en maktlös position få kraft att komma ur sin maktlöshet (Askheim, 2010:18). Det framkommer i vårt material att individen inte alla gånger har dessa egenskaper som ger dem makten att ha kontroll över sina egna önskemål. Valfrihet kan ur ett empowermentperspektiv ses som att man ger kunden möjlighet men inte instrument så att syftet med lagen kan förverkligas.

Hjalmarsson och Norman (2004:37) menar att det är få kunder som själva söker kunskap. Detta kan vi också se då ingen av våra intervjupersoner själva hade sökt information om de olika utförarna innan de fick behov av hemtjänst då kommunen för många av dem sågs som en självklarhet. De kan i relation till Bourdieus synsätt tolkas som att det symboliska kapitalet innebär att informanterna ser kommunen som eftersträvansvärt, då kommunen för dem symboliserar en väl etablerad och välkänd aktör som står för omsorg och trygghet.

6.3 Kundens upplevelse av information

Var informationen gavs har sett lite olika ut men de flesta har fått den både muntligt och skriftligt vid ett hembesök av en biståndshandläggare. Undersökningen visar att informanterna upplevde den muntliga informationen som bra, men att den skriftliga informationen var övermäktig att ta del av och sätta sig in i och flera av dem menade att de inte ens hade läst igenom den.

”Ja både och, det lilla jag behövde förstå förstod jag ju. Jag har fått en hel pärm med papper”[...]”jag hoppas ju att jag kan klara mig själv snart igen”(Ip4).

”Då kom det en biståndshandläggare och pratade, då var svägerskan också med. Så vi fick information ja muntligt kan man säga. Vi fick mycket information. Vi har kommunen nu men vi fick veta att det fanns andra utförare. Det hade vi papper på så att vi såg det”(Ip6).

Gemensamt är dock att ingen av informanterna upplevde att de fått information i ett akut skede. Många upplevde att informationen var bra men att de önskat hjälp av handläggaren att välja.

”Jag frågade - vad tycker du då? Men det får inte jag säga sa hon, jag förstod det, sa jag. Men hon sa att jag hade ju fritt val - ångrar du dig kan du välja någon annan, det är bara att du säger till.”[...]”information hade ingen betydelse för mig i valet men hon informerade bra och hon lämnade ju papper som jag kunde läsa i lugn och ro och sedan få bestämma mig”(Ip1).

”Jag frågade ju handläggaren om hon inte kunde rekommendera någon men hon sa ju det att det får hon ju inte. Hon fick ju inte säga någonting. Jag sa att jag visste det men frågade om hon inte kunde säga någonting. Hon var helt tyst, rekommenderade inte på något sätt eller påverkade mig”(Ip5).

En tyckte att informationen var mycket bra men menade att den inte säger så mycket utan att man istället behöver pröva utförarna.

”Jag har inte ångrat mig, bara för att det står på informationslappen behöver det ju inte stämma. Alla utförare vill väl visa sig från sin bästa sida. Borde få pröva på utförarna innan man bestämmer sig” (Ip1).

Flertalet av intervjupersonerna upplevde att informationen var viktig. Tre av dem hade anhöriga med vid informationstillfället som var dem behjälpliga. En uppgav att det var mycket information och att det var svårt att ta till sig ensam utan hjälp.

”Jag kunde ju läsa till ögonen blöder och inte veta något mer i alla fall. När man inte mår bra är det svårt att ta till sig och sätta sig in i vad de olika utförarna står för. Man orkar inte själv och man har ju ingen annan” (Ip5).

En av informanterna uttryckte att informationen var svårhanterlig och att man verkligen måste vara välmående och adekvat för att kunna sätta sig in i informationen.

”Jag är ju inte borta i huvudet på något sätt, jag kan förstå de som är äldre” [...]”För många kan det nog vara svårt, ganska förvirrande, äldre personer som inte vet vad det innebär. Jag är ju så klar i huvudet så jag kan ju läsa mig till det, det mesta om inte annat, söka på nätet och så. Men är man gammal och lite virrig i skallen då måste det vara jättesvårt. Då måste någon annan göra valet tror jag” (Ip1).

Intervjumaterialet visar att informanterna upplevde informationen som bra men att vissa hade svårt att självständigt kunna hantera den. Det skriftliga materialet om de olika utförarna sågs som svårhanterligt och några av informanterna hade inte brytt sig om att läsa den. Vidare menade informanter att det inte var ett tillräckligt bra underlag för att kunna göra ett val.

6.3.1 Analys av kunders upplevelse av information

Det empiriska materialet visar att informationen som getts är bra men att flertalet av intervjupersonerna har haft anhöriga som varit dem behjälpliga med att tolka och förstå den. Detta kan ha bidragit till att de tycker att informationen varit bra. Glendenning et al. (2011:11) påvisar att kunder med ett socialt nätverk har lättare att tillgodose sig information. Att göra val tar energi från det egna kapitalet. Bourdieus kapitalteori säger att människor är utrustade med ett visst kapital. Har individen en begränsad tillgång till olika slags kapital medför det också att de har en begränsad valmöjlighet (Azarian, 2007:253). Exempelvis kan avsaknad av

ett kulturellt kapital innebära att individen inte är rustad för att hantera dagens IT-samhälle vilket i sin tur kan ha betydelse för hur man kan tillägna sig information. Internet är i dagens samhälle ofta källan till att nå en fördjupad kunskap. I Gävle kommun är webbsidan av vikt för att få aktuell information om hemtjänst och de olika utförarna. På internet kan kunder också ges möjlighet att ta del av andras upplevelser av utförarna. Detta kan leda till ojämlikhet då vissa kunder med begränsat kulturellt kapital utestängs från den informationskanalen.

Lundvall (2012:29) och SKL (2009:38) menar att informationen som ges ofta är otydlig men menar också att den behöver anpassas till kundens möjlighet att ta till sig information. Våra informanter har fått informationen både skriftligt och muntligt vilket Socialstyrelsen (2012b:31) menar är av stor betydelse för att individen ska kunna tillgodogöra sig informationen. Det empiriska materialet visar att informanterna är positiva till den skriftliga informationen som har gett dem möjlighet att läsa igenom informationen. Till skillnad från vad Hjalmarsson och Norman (2004:34) sett i sin forskning, att kunderna inte blivit informerade om möjligheten att kunna byta utförare vid missnöje, upplever informanterna att de har blivit informerade om detta. Många av kunderna uppgav dock att de hade fått en massa papper att läsa igenom vid tillfället, vilket upplevdes som jobbigt för många av intervjupersonerna. Detta är också en kritik som framkommit i tidigare forskning, Hjalmarsson och Norman (2004:34f) hävdar att informationsmaterialet är det som kunder har påpekat är bristfällig som underlag. Schwartz (2004:175) menar utifrån sin forskning att information är svår att ta till sig om den ges i stora mängder. Informationsmaterialet är viktigt för kunden då det är genom den som kunden kan få kontroll och makt att själv välja. Enligt empowerment-teorin kan man inte ge en människa makt däremot kan man ge hjälp så att individen själv kan ta makt (Payne, 2008:440). Ett perspektiv som vi ser kan vara relevant med tanke på att det inom valfrihetssystemet handlar om att förflytta och delge makt till kunderna. Om informationen är bristfällig och ges i för stora mängder, som vi upplevt har skett i vissa fall, fråntar man kunden möjligheten till ett självbestämmande och oberoende.

6.4 Kundens upplevelse av valfrihet

Majoriteten av intervjupersonerna upplevde att de inte visste om de själva kan göra ett aktivt och självständigt val. De ansåg att det var svårt att förhålla sig till frågan. Endast två av dem kunde svara tveklöst att de kunde göra ett aktivt och självständigt val och valde också själva. De övriga hade hjälp i samband med valbeslutet.

”Det var ju jag och pojkarna. Jag visste inte så mycket. Jag förstod inte det där, en massa krångel” (Ip4)

”Jag sa till min dotter att nu får du hjälpa mig att välja. Jag bryr mig ingenting sa jag”[...]”jag tyckte att det var bäst att hon fick engagera sig i det där” (Ip2)

Många rådfrågade biståndshandläggaren men hade förståelse för att han/hon inte kunde ge dem råd. Vid frågan om vad de tycker om själva valfrihetssystemet och om det är bra att få välja utförare svarar samtliga att de upplever det som positivt att ha möjligheten att välja. Vad man upplever som viktigt i och med valfrihetssystemet är möjligheten att kunna byta om man inte känner sig nöjd med utföraren.

”Ja det måste väl vara bra på ett vis det. Är man inte nöjd med kommunen så får man ju prova på de andra, så det måste ju vara bra att kunna göra de i alla fall då” (Ip6).

”Den är guld värd. Friheten att kunna byta. Jag kan ju byta hur många gånger jag vill” (Ip5).

Ingen kunde definiera om det var något som saknades för att kunna göra ett aktivt val. Flervallet motiverar dock att de hade kännedom sedan tidigare om kommunen som gjorde att valet blev enklare. Fler saker som var viktiga kring valet av utförare var kontinuiteten hos personalen, samt trygghet. En uppgav att kommunen är den utförare man vet finns kvar i längden då de privata aktörerna kan försvinna från marknaden.

”... tänk om de lägger ner eller försvinner, då står man ju där utan hjälp” (Ip1)

Alla intervjupersoner uppgav att de fått större möjlighet att påverka i och med valfrihetssystemet. De flesta uppgav att de kan byta om de inte är nöjda som orsak. En tyckte dock att man ska vara nöjd med det man har och inte hålla på att byta medan en annan uppgav att hon inte skulle ha insatser om denna möjlighet att välja inte funnits. Hon menar att hennes upplevelse är att man har större möjlighet till påverkan om man väljer privat utförare. Två av intervjupersonerna uppgav att värdet av valfrihet är stort medan de andra inte tyckte att det var särskilt viktigt eller hade så stor betydelse.

”Värde? Nä det har ingen betydelse för mig, inte i nuläget i alla fall. Sen vet man ju inte hur det ser ut om ett par år. Huvudsaken man får den hjälp man behöver” (Ip4)

”Nä, det tycker jag inte är viktigt. Tycker att det finns viktigare saker att värdera högt. För mig hade det varit viktigare att kunna klara sig själv att man inte behövde någon hjälp över huvudtaget” (Ip6)

Intervjupersonernas upplevelser av hur man förhåller sig till val i livet såg olika ut. De flesta upplever att de vet vad de vill och har lätt att välja. En tyckte att det aldrig är lätt att göra val då man inte vet förrän efteråt om det var bra eller dåligt. Att man genom hela livet måste väga för och nackdelar i sina val.

”Självklara saker har ju varit lätt, men man måste fundera och överväga för och nackdelar med det man väljer” (Ip5)

Det empiriska materialet visar att många av informanterna upplevde sig osäkra på om de kunde göra ett självständigt val. Många hade hjälp av sina anhöriga och en del sökte stöd hos biståndshandläggaren. Alla uppfattade det som positivt att få välja med den anledningen att de kan byta utförare om missnöje uppstår. Informanterna värderar valfriheten i valfrihetssystemet väldigt olika.

6.4.1 Analys av kundernas upplevelse av valfrihet

Vår tolkning utifrån vad intervjupersonerna uppgett och uppvisat är att många har svårt att förhålla sig till valfriheten och innebörden av systemet med olika utförare. Andersson (2007:311) menar att valfrihetssystemet förutsätter att kunden har potential och förmåga att kunna göra ett rationellt val. Något som framkommer i det empiriska materialet är att alla individer inte har de egenskaper som självkänsla, självförtroende och jagstyrka, vilket man inom empowerment menar är avgörande för att kunna förhålla sig till valsituationer (Askheim, 2010:23).

Hjalmarsson och Norman (2004:51) menar att upplevelsen av valfrihet hänger ihop med individens övriga livssituation. Våra informanters bakgrund ser mycket olika ut, exempelvis gällande uppnådd studienivå, alla hade gått i folkskola men endast två av dem hade någon form av vidareutbildning. Ett kulturellt kapital kan vara betydelsefullt för individens förmåga att hantera valsituationen. Bourdieu (1993:256) menar att utbildning ger individen kompetens och makt i förhållande till samhället. Alla sex hade varit yrkesverksamma under stora delar av livet. Kvinnorna utan vidareutbildning hade antingen arbetat som dagbarnvårdare eller inom kök och städ. Båda männen hade arbetat vid järnvägen från tidig ålder och sedan fortsatt till andra yrken utan att vidareutbilda sig. De två kvinnor som hade vidareutbildning hade jobbat

på tjänstemannanivå. Utifrån Bourdieus teori om olika kapitalformer kan individens brist på kulturellt kapital, i form av utbildning, ha påtaglig inverkan för individens uppfattning av valfrihet (Bourdieu, 1993:259). Utifrån materialet kan vi konstatera att de två informanter som hade en vidareutbildning kunde förhålla sig till valfriheten på ett självklarare sätt än de informanter som endast gått i folkskola.

De empiriska studier Schwarz (2004:12ff) genomfört visar att förmågan att välja minskar med många valmöjligheter och då ger en negativ effekt. Samtliga av våra intervjupersoner uppgav att det var positivt att ha möjlighet att välja och har också valt dock med hjälp av anhöriga. Detta resultat skiljer sig därmed från studien av Galle et al. (2010:256) som visar att det endast är ett fåtal som använder sig av den möjligheten. Empowermentprocessen syftar till att individen ska känna att den har makt att själv bestämma (Trevithick 2008:294f). Flera informanter i undersökningen ger uttryck för att det är en positiv känsla att ha möjlighet att välja, oavsett om de gjort ett val eller inte, vilket kan bero på att de känner att de har makt över sin situation.

Många av intervjupersonerna uttryckte att personalkontinuitet var särskilt viktigt i funderingar kring valet. I Schebehelys (2011:222f) studie fann även hon att detta upplevdes som angeläget. Det framkommer även i samma studie att hjälpens innehåll är av stor betydelse vilket inte framkommer i vår undersökning. Kunderna upplever sig nöjda med att få välja utförare och finner det inte viktigt att exempelvis välja insatser. Vår upplevelse är att många av de äldre intervjupersonerna vi intervjuade hade svårt att förstå de frågor vi ställde kring valfrihet trots att vi ställde följdfrågor. Vi tolkar detta som att det inte berodde på frågorna som ställdes utan på individernas oförmåga att förhålla sig till valfrihet. Galle et al. (2010:258) menar att det krävs en konsumentsoveränitet vilken är begränsad hos individer i beroendeställning. Meinow et al. (2011:287) studie påvisar att inte alla har den ork, kunskap och vana som behövs för att kunna förhålla sig till valfrihet. Många i vår undersökning hade som vi tidigare nämnt stort stöd av sina anhöriga i valsituationen. Detta är enligt Galle et al. (2010:258) något som har en positiv betydelse för att möjliggöra individens upplevelse av autonomi. Bourdieu menar att om en individ har tillgång till socialt kapital, exempelvis många anhöriga och bekanta, kan det vara betydelsesfullt då detta medför tillgång till fler erfarenheter (Månson, 2010:373). Många av kunderna hade tillfrågat biståndshandläggaren om råd. Enligt Edefalk och Svensson (2005:56) kan anledningen till att kunder söker stöd bero på att de befinner sig i en utsatt och ovan situation.

Fyra av våra intervjupersoner ansåg att de inte upplevde värdet av valfrihet särskilt högt. Utifrån flera av de studier vi har tagit del av beskrivs att kundens möjlighet att utnyttja sin valfrihet beror på hur stor förmågan är att kunna tolka information och kunna utnyttja den (Edefalk & Svensson, 2005:51; Möller, 1996:370). Värdet av valfrihet kan tolkas utifrån Bourdieus begrepp habitus som innebär att individers sätt att handla, välja eller uppfatta bestäms utifrån deras tidigare erfarenhet, eller brist på erfarenhet (Månson, 2010:376). Det kan betyda att informanterna upplever värdet olika på grund av vilket habitus de förfogar över där det symboliska, kulturella och sociala kapitalet skiljer sig.

Det vi kan se i vårt empiriska material är att trygghet är det som är av vikt för kunden. Deras val grundar sig i vad de känner till och har kunskap om. Det kan vara därför många väljer kommunens egen regi. En anledning som en av informanterna uppger är tryggheten att kommunen alltid finns kvar. Intentionen med valfriheten kan därmed hämmas av kundernas rädsla för det nya och obekanta. Vi menar att kundernas känsla av trygghet gör att de inte väljer bort ett sämre alternativ. Det framkommer exempelvis i det empiriska materialet att flera kunder väljer kommunen trots att de är medvetna om att det medför en bristande personalkontinuitet.

6.5 Sammanfattande analys

I de ovan redovisade teman som vi i denna undersökning har fokuserat på framkommer att förkunskap och information har betydelse för kundens upplevelse av valfrihet. Kunderna fattar ofta beslut i valsituationen utifrån sin förkunskap. Detta grundar sig i kundens erfarenhet, både sin egen men också den som finns i det sociala nätverket. Trygghet och igenkännande är viktiga ingredienser för hur kunden väljer. Om kunden inte har ett socialt nätverk så har de ingen förkunskap och saknar då ur ett empowermentperspektiv den egenmakt som krävs. Enligt Bourdieus teorier om olika kapitalformer kan det tolkas som att habitus, den disposition som styr individen, är avgörande för hur kunden förhåller sig till valfrihetssystemet.

Våra informanter uppgav att deras upplevelse av det muntliga informationsflödet var positivt. Många menade dock att det var svårt att ta till sig informationen på grund av att det var alldeles för mycket skriftligt material som lämnades ut. Alla har olika förmåga att ta till sig information vilket enligt Bourdieus teori kan tolkas som en brist på kulturellt kapital. Det många av informanterna uppgett var att de med stöd av anhöriga hade lättare att ta till sig informationen. Payne (2008:426) beskriver att det inom empowerment finns en så kallad

informationsmakt. Den som vill ge empowerment till kunden måste ge den rätta informationen, kunskapen och befogenheten. Det vi kan se är att kommunen ger kunderna en ”objektiv” information och låter dem sedan ta besluten själva. Enligt Lagen om valfrihetssystem, LOV (2008:962) är det kommunen som är skyldig att ge kunden en tydlig information. De får inte alla gånger de rätta verktygen för att kunna göra ett aktivt val. De lämnas åt sitt öde och kan precis som Rønning (2010) beskriver det uppmuntras ”att flyga mot solen med vingar som inte håller” (sid 46).

Informanterna upplever det som positivt att de har möjlighet att göra val. Trevithick (2008:294f) menar att empowerment kan innebära att ge ”meningsfulla valsituationer” och ”värdefulla alternativ”. Detta ger då en känsla av att ha kontroll över det egna livet. Vi kunde också se att det var informanternas övriga situation som hade betydelse för hur de värderade möjligheten att göra ett reellt val. Detta kan förklaras med att olika individer har olika kapital, exempelvis att de med vidareutbildning hade ett större kulturellt kapital vilket medförde att de upplevde sig att ha lättare att förhålla sig till valsituationen. Att värdet av att göra ett val uppfattades olika kan bero på att informanterna befinner sig på skilda håll i det sociala rummet. Det kan också ha betydelse vilket symboliskt kapital som uppfattas vara av vikt i den egna samhällsgruppen. Vissa kan tycka att valfrihet är viktigt medan andra upplever det som självklart att kommunen ska utföra insatserna. Vår slutsats utifrån det empiriska materialet är dock att informanterna upplever att de har en reell valfrihet.

7. Diskussion

Äldreomsorgen har sedan förra seklet genomgått stora förändringar. Utvecklingen har lett fram till att många kommuner, däribland Gävle kommun, har infört ett valfrihetssystem. För kunden innebär detta att de har möjlighet att få välja hemtjänstutförare. Vår förkunskap har medfört att vi innan undersökningen hade funderingar på om de som beviljas hemtjänst och har möjlighet att välja utförare verkligen är redo för det. Vi är positivt inställd och lite förvånad över de resultat som framkommit i vår undersökning. Syftet med uppsatsen var att undersöka om kunder, som har beviljats hemtjänst, upplever att de kan göra ett riktigt val inom ramen för ett valfrihetssystem. Överlag framkommer det att kunderna är nöjda med sin valmöjlighet. Det är möjligt att vårt resultat som visar att kunderna upplever att de har en reell valfrihet delvis kan bero på vårt urval. På grund av etiska överväganden valde vi informanter som var adekvata och värtaliga. Det kan, vad gäller kundernas upplevelse av att de har valfrihet, möjligen ha inverkat på studiens validitet. Det kan ha medfört att undersökningen på

den punkten har fått ett snedvridet resultat då de som har svårt att förhålla sig till valfrihetssystemet inte finns representerade.

Utifrån våra frågeställningar har vi i det empiriska materialet dock sett att det finns faktorer som kan göra att kunder har svårt att förhålla sig till ett valfrihetssystem. Det kan vara att kunden har ett bristande socialt nätverk vilket kan medföra att kunden saknar stöd i valsituationen samt att informationsmaterialet som ges ut är svårhanterligt. Vi har även sett att kundernas olika resurser påverkade hur de själva värderade valfriheten. Det empiriska materialet visar att kundens förkunskap är viktig för kundens upplevelse av valfrihet. Många av våra informanter gjorde sitt val utifrån sina positiva och negativa erfarenheter, valet skedde också utifrån umgängeskretsens upplevelser av olika utförare. Informationen som gavs muntligt från biståndshandläggarna upplevdes av kunderna som positiv. Den skriftliga informationen som delades ut ansågs däremot som negativ då den upplevdes vara svårhanterlig på grund av dess mängd. Ett flertal av informanterna i undersökningen uppgav att de inte tagit den till sig. Ur ett empowermentperspektiv kan vi se att informationen och kunskapen som ges är viktigt för att kunden ska få känslan av att ha kontroll över sitt egna liv.

I det stora hela upplevde våra informanter att det var positivt att ha möjlighet att själva välja. Detta motiverades med att det fanns möjlighet till att byta utförare om de inte var nöjda. Vårt resultat stämmer till stor del överens med den tidigare forskning vi har tagit del av. Det som inte stämmer är att det i tidigare forskning framkommit att kunder efterfrågar en annan valmöjlighet så som hjälpens utformning och innehållet i tjänsterna. Våra informanter uppgav att de var nöjda med att välja utförare och hade inget önskemål om att göra andra val. En bidragande orsak till det tror vi kan vara att själva fenomenet är förhållandevis nytt i Gävle kommun och att de äldre inte är vana att ha valmöjligheter inom offentligt styrda tjänster. Det vi tidigare lyft i analysen angående det symboliska värdet för kunden att få välja kanske också är en generationsfråga. Framtida kunder är vana vid att tidigt ha gjort många val i livet vilket inte dagens äldre generation har samma erfarenhet av.

Under skrivandets gång har många nya idéer till vidare forskning tagit form. Vår studie visar att många anhängare är delaktiga i kundernas val varvid det skulle vara intressant att undersöka deras syn på valfrihetssystemet. Utifrån det empiriska material kan vi se att den skriftliga informationen upplevs som undermålig, en aktuell och tänkvärd fråga är hur informationen ska framställas för att den ska vara behjälplig i kundens val. Detta är någonting som borde vara av intresse för kommunen och utförarna att få ta del av, hur informationsmaterialet bäst

kan tillgodoses av kunderna. En intressant forskningsfråga är varför kunder avstår att välja? Beror det på att de inte vill eller att de inte kan välja? Om kunden valt, vad är det då som påverkar kunden att göra valet?

Det har även uppkommit funderingar om hur studien hade kunnat se ut om vi haft mer tid till vårt förfogande och därmed haft möjlighet att ha ett större urval eller undersöka om ålder har betydelse för hur kunden förhåller sig till valfrihetssystemet. Vi kan utifrån vårt material tolka det som att detta kan ha betydelse då de yngre informanterna i vår undersökning upplevdes ha lättare att förhålla sig till sin valfrihet. Vi skulle också önska att vi som undersökare hade möjlighet att göra en uppföljande studie. Det skulle medföra att vi fick möjlighet att få kunskap om resultatet i vår studie har påverkats av att valfrihetssystemet nyligen implementerats i Gävle kommun.

Referenser

Litteratur

- Andersson, K. (2007). *Omsorg under förhandling: om tid, behov och kön i en föränderlig hemtjänstverksamhet*. Diss. Umeå: Umeå universitet, 2007.
- Askheim, O P. (2010). Empowerment – olika infallsvinklar. I Askheim, O P. & Starrin, B. (red.) *Empowerment i teori och praktik*. 1. uppl. Malmö: Gleerups.
- Azarian, R. (2007). Kapitalformer och fält i Edling, C. & Rydgren, J. (red.) *Social handling och sociala relationer*. Stockholm: Natur & kultur.
- Bennich, M. & Zanderin, L. (2011). *Lag om valfrihetssystem: en introduktion för professionsutbildningar*. 1. uppl. Malmö: Liber.
- Björling, B. (2010). Empowerment – modeord eller framtida möjlighet? I Hilde, M. (Red). *Kön, behandling och kunskap – om olika vägar ut ur missbruk och social marginalisering*. Lund; Studentlitteratur.
- Blomqvist, P. & Rothstein, B. (2008). *Välfärdsstatens nya ansikte: demokrati och marknadsreformer inom den offentliga sektorn*. [Ny utg.] Stockholm: Agora.
- Bourdieu, P. (1993). *Kultursociologiska texter*. 4. uppl. Stockholm: B. Östlings bokförlag. Symposion.
- Broady, D. (1998). *Kapitalbegreppet som utbildnings sociologiskt verktyg*. 2., korr. utg. Uppsala: Forskningsgruppen för utbildnings- och kultursociologi, ILU, Univ.
- Broady, Donald (1988). "Kulturens fält. Om Pierre Bourdieus sociologi", pp. 59-88 i *Masskommunikation och kultur*, NORDICOM-Nytt/Sverige, Nr 1-2.
- Carlström, E. (2005). *I skuggan av Ädel: integrering i kommunal vård och omsorg*. Diss. Göteborg : Göteborgs universitet, 2005.
- Dalen, M. (2008). *Intervju som metod*. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning.
- Dunér, A. & Nordström, M. (2005). *Biståndshandläggningens villkor och dilemman: inom äldre- och handikappomsorg*. Lund: Studentlitteratur.
- Edebalk, P G. & Lindgren, B. (1996) Från bortauktionering till köp-sälj-system i Eliasson-Lappalainen, R. (red.). *Omsorgens skiftningar: begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund: Studentlitteratur.
- Edebalk, P G. & Svensson, M. (2010). *Kundval i äldreomsorgen - Stärks brukarens ställning i ett valfrihetssystem?* Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.
- Edling, C. & Rydgren, J. (red.) (2007). *Social handling och sociala relationer*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Eide, T. & Eide. H. (2006) *Kommunikation i praktiken – relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö: Liber AB.

- Galle, L., Branden, A. M., Gustafson, Y. & Bucht, G. (2010). *Valmöjlighet inom konkurrensutsatt hemtjänst – Vem kan välja i praktiken?* Socialmedicinsk tidskrift 4/2010.
- Giddens, A. & Birdsall, K. (2003). *Sociologi*. 3., omarb. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Gytz Olesen, S. & Møller Pedersen, P. (red.) (2004). *Pedagogik i ett sociologiskt perspektiv: en presentation av: Karl Marx & Friedrich Engels, Émile Durkheim, Michel Foucault, Niklas Luhmann, Pierre Bourdieu, Jürgen Habermas, Thomas Ziehe, Anthony Giddens*. Lund: Studentlitteratur.
- Hjalmarsson, I. (2003). *Valfriheten i äldreomsorgen – en reform söker sin form*. Stockholm: Rapporten Äldrecentrum 2003:4.
- Hjalmarsson, I. & Norman, E. (red.) (2004). *Att välja hemtjänst*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Hjort, T., & Panican, A. (2011). *Valfrihet – en utmaning för det sociala medborgarskapet. Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årg. 17, nr 3.
- Kommittén Valfärdsbokslut (2000). *Välfärd vid vägskäl: [utvecklingen under 1990-talet]: delbetänkande*. [Ny utg.] Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, S. (2005) Kvalitativ metod- en introduktion. I Larsson, S., Lilja, J. & Mannheimer, K. (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Lundvall, K. (2012) *Kvalitetshöjande konkurrens i valfrihetssystem - vad krävs?* Stockholm: Konkurrensverket Uppdragsforskningsrapport 2012:3.
- Meinow, B., Parker, M G. & Thorslund, M. (2011). *Costumers of eldercare in Sweden; The semblance of choice*. Social Science and Medicine 73.
- Montin, S. (1992). *Privatiseringsprocesser i kommunerna – teoretiska utgångspunkter och empiriska exempel*. Statsvetenskaplig tidskrift 1992 årg. 95 nr 1.
- Månson, P. (red.) (2010). *Moderna samhällsteorier: traditioner, riktningar, teoretiker*. 8. uppl. Stockholm: Norstedt.
- Möller, T. (1996). *Brukare och klienter i välfärdsstaten: om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorg*. 1. uppl. Stockholm: Publica.
- Nordström, M. (2000). *Hemtjänsten: organisering, myndighetsutövning, möten och arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Olsson, H. & Sörensen, S. (2007). *Forskningsprocessen: kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. 2. uppl. Stockholm: Liber.
- Payne, M. (2008). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Pettersson, U. (2001). *Socialt arbete, politik och professionalisering: den historiska utvecklingen i USA och Sverige*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Rønning, R. (2010). *Brukarmedverkan och empowerment* I Askheim, O P. & Starrin, B. (red.) *Empowerment i teori och praktik*. 1. uppl. Malmö: Gleerups.

- Rostgaard, T. & Szebehely, M. (2012). Chancing policies, chancing patterns of care; Danish and Swedish home care at the crossroads. *European Journal of ageing*, 2012, 9:101-109.
- Schwartz, B. (2005). *The paradox of choice - why more is less*. England: Harper Collins Publication.
- SKL. (2009). *Utvärdering av valfrihetssystem i kommuner och landsting*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.
- Sundin, E. (2012). *Val inom hemtjänst och äldreboende – fokusgrupper med äldre och anhöriga som valt utförare inom äldreomsorgen*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Sveman, E. (2009). *Lagen om offentlig upphandling inom den klassiska sektorn*. Stockholm: Kommentus förlag.
- Svensson, B. (2007). *Översyn av central organisation och administration inom omvårdnad Gävle*. Gävle Kommun.
- Szebehely, M. (1996). Från hemsamarit till vårdbiträde i Eliasson-Lappalainen, R. (red.). *Omsorgens skiftningar: begreppet, vardagen, politiken, forskningen*. Lund: Studentlitteratur.
- Szebehely, M. (red.) (2005). *Äldreomsorgsforskning i Norden: en kunskapsöversikt*. Köbenhavn: Nordisk ministerråd.
- Szebehely, M. (2011). Insatser för äldre och funktionshindrade i privat regi i Hartman, L (red) *Konkurrensens konsekvenser – vad händer med svensk välfärd?* Stockholm; SNS förlag.
- Trevithick P. (2008). *Socialt arbete teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Thorslund, M. (2002). Dagens och morgondagens vård och omsorg: om gapet mellan behov och resurser I Andersson, L. (red.) (2002). *Socialgerontologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Trydegård, G-B. (2001). Välfärdstjänster till salu: privatisering och alternativa driftformer under 1990-talet. *Välfärdstjänster i omvandling: antologi från Kommittén Välfärdsbokslut*. S. 77-139.
- Uppdragsenheten Gävle kommun. (2011). *Konkurrensplan för Omvårdnadsnämnden 2008-2012*. Gävle kommun.
- Westlund, P. & Edvardsson, B. (1998). *Tjänsteutveckling och kvalitet i äldreomsorg: praktik och teori*. Lund: Studentlitteratur.
- Zettlin Lindholm, C. (2010). *Valfrihetssystem i hemtjänst – En utredning om förutsättningar för valfrihetssystem inom hemtjänst ordinärt boende i Gävle kommun*. Uppdragsenheten Gävle kommun.
- Östnäs, A. (2005). De äldre i samhället I Goldberg, T. (red.). *Samhällsproblem*. 6., [rev. och uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Internetkällor

Att välja och byta hemtjänstutförare (2012). Gävle Kommun.

http://www.gavle.se/Global/Omsorg%20och%20hj%c3%a4lp/Hemtj%c3%a4nst/12-0600_V%c3%a4lj%20hemtj%c3%a4nst_OK.pdf

Tillgänglig 120910

Kvalitetsdeklaration för insatser i ordinärt boende enligt SoL (2012). Gävle Kommun.

<http://www.gavle.se/PageFiles/332/Kvalitetsdeklaration%20ordin%c3%a4rt%20boende.pdf>

Tillgänglig 121010

Prop. 2008/09:29 (2008). *Lag om valfrihetssystem*. Stockholm: Regeringen.

<http://www.regeringen.se/content/1/c6/11/25/56/e7303623.pdf>

Tillgänglig 120910

Socialstyrelsen. (2011). *Vad vill äldre veta – en sammanställning av studier om äldres val inom äldreomsorgen*. Stockholm: Socialstyrelsen.

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18382/2011-6-33.pdf>

Tillgänglig 120915

Socialstyrelsen. (2012a). *Äldre och personer med funktionsnedsättning - regiform m.m. för vissa insatser år 2011: kommunala insatser enligt socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialstyrelsen.

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18275/2011-3-27.pdf>

Tillgänglig 121221

Socialstyrelsen. (2012b). *Valfrihetssystem ur ett befolknings- och patientperspektiv*. Stockholm: Socialstyrelsen.

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18595/2012-2-9.pdf>

Tillgänglig 121012

SOU 2008:15 (2008). *LOV att välja - lag om valfrihetssystem: betänkande*. Stockholm: Fritze.

<http://www.regeringen.se/content/1/c6/09/94/54/cf38f67f.pdf>

Tillgänglig 121110

www.arbetsblad.se

<http://arbetsblad.se/nyheter/gavle/1.5280439-hon-har-bara-fatt-2-av-332-kunder>

Tillgänglig 121113

www.dn.se

<http://www.dn.se/debatt/valfrihet-inom-aldrevarden-kan-bli-obligatorisk-ar-2014>

Tillgänglig 120915

www.gavle.se

<http://www.gavle.se/Omsorg--hjalp/Hjalp-i-hemmet/Hemtjanst/Eget-val-av-utforare-i-hemtjansten/Godkanda-utforare/>

Tillgänglig 121228

Bilagor

Bilaga 1 Intervjuguide

Intervjuguide

Förkunskap - Kundens bakgrund och kännedom om valfrihetssystemet innan ett behov av hemtjänstinsatser blev aktuellt.

Hur ser ditt sociala nätverk ut, berätta lite om din familjesituation?

Beskriv din bakgrund, utbildning, arbetsliv?

Hade du någon kännedom av olika utförare innan du själv fick behov av hjälp?

Hade din förkunskap någon betydelse i valet av utförare, på vilket sätt?

Vad påverkade dig att välja som du gjorde, och vad var avgörande för dig gällande beslutet?

Information - Kundens upplevelse av den information som erhöles om valfrihetssystemet och hur kunden har haft möjlighet att ta den till sig:

Beskriv vart du befann dig när du tog mot informationen om de olika utförarna?

Hur fick du informationen, muntlig, skriftlig eller både och?

Förstod du informationen?

Hjälpte någon dig att tolka och förstå informationen?

Vad tyckte du om informationen, beskriv?

Ansåg du att informationen hjälpte dig att välja utförare?

Valfrihet - Kundens upplevelse av valfriheten - att själv få välja utförare

Hur bedömer du din möjlighet att göra ett aktivt och självständigt val?

Valde du själv utförare eller fick du hjälp av någon att välja, varför?

Vilka personer mer än du var inblandade i beslutet och vem gjorde vad?

Vad tycker du om valfrihetssystemet och den valfrihet du själv fått genom denna?

- Tycker du att det är bra att få välja utförare och i så fall varför?

Tyckte du att det var lätt att välja?

- Var det något du saknade för att bättre kunna göra ett aktivt val, vad?

Berätta hur du resonerar kring ditt val av utförare, vad var det som var viktigt för dig i ditt val?

Upplever du att du har större möjlighet att påverka i och med valfrihetssystemet, varför, varför inte?

Hur bedömer du värdet av valfrihet inom äldreomsorgen?

Vi måste göra många val i livet och vi undrar hur du uppfattar valsituationer. Rent allmänt inte just i det aktuella valet?



Information till dig som valt att delta i vår undersökning

Vi är två studenter som studerar sista terminen på socionomprogrammet, högskolan Gävle. Vi har båda lång erfarenhet av att arbeta inom Gävle Kommuns äldreomsorg. Vi arbetar nu med vår examinationsuppgift där vi valt att undersöka om kunder i behov av hemtjänst upplever att de har en reell valfrihet i ett valfrihetssystem. Vi kommer att intervjuva fem kunder i hemtjänsten som blivit beviljad insatser efter den 1 april 2012 och därmed haft möjlighet att välja utförare. Intervjuerna kommer att genomföras vecka 47-48.

För oss är din upplevelse, kunskap och erfarenhet av att få välja utförare betydelsefull. Detta kommer att utgöra grunden för undersökningen. Vi uppskattar och tycker det är intressant att vi får intervjuva dig!

Vi beräknar att varje enskild intervju kommer att ta ca en timme. Medverkan är frivillig och går närsomhelst att avbryta. Alla som intervjuas kommer att vara anonyma i uppsatsen och intervjumaterialet kommer att avidentifieras. Materialet kommer endast att användas i den aktuella undersökningen och kommer efter framställan att förstöras. Den färdiga uppsatsen kommer att finnas tillgänglig på internet. Är du intresserad att ta del av uppsatsen sänder vi information var uppsatsen kan hittas när den är klar.

Vår handledare är Stefan Sjöberg, Universitetslektor 026-64 81 90 stefan.sjoberg@hig.se

Vi svarar gärna på dina frågor! Det går bra att ringa, lämna gärna namn och telefonnummer på telefonsvararen om vi inte är anträffbara.

Med vänlig hälsning

Jessica Flood 070-XXX XX XX

Linda Sandblom 076-XXX XX XX

Bilaga 3 Valblankett



Gävle
KOMMUN

Omvårdnad Gävle

Box 825, 801 30 GÄVLE

026-17 90 40, omvardnad@gavle.se

Utskrift tom blankett

Sida 1 (1)

VALBLANKETT

Datum

Eget val av utförare i hemtjänsten

★ = Obligatoriskt fält

Skickas till

Omvårdnad Gävle

Biståndsenheten

Box 825

801 30 GÄVLE

Du kan också lämna blanketten
direkt till din biståndshandläggare

Eget val av utförare i hemtjänsten

Som utförare av min hemtjänst väljer jag

Jag kan eller vill inte välja. Det blir automatiskt Gävle kommun, Omvårdnad Gävle

som utför min hemtjänst

Mina kontaktuppgifter

Förnamn ★	Efternamn ★	Personnummer ★
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Utdelningsadress (gata, box etc)	Postnummer	Postort
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefon (även riktnr)		
<input type="text"/>		

Ovanstående personuppgifter kommer att behandlas enligt personuppgiftslagen (PuL).

Underskrift

Datum och namnteckning (sökande)	Namnförtydligande
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Godkända utförare

Du kan få information om vilka utförare som finns att välja mellan
på www.gavle.se/egetvalhemtjanst eller av din biståndshandläggare.

Om du har frågor

Kontakta Omvårdnad Gävles biståndsenhet, 026-17 80 00.

Bilaga 4 Presentation av informanter

- Ip 1 - Kvinna, 58 år, ensamstående. Vuxna barn. Utbildad distriktsköterska.
- Ip 2 - Kvinna, 85 år, änka. Vuxna barn. Folkskola. Dagbarnvårdare.
- Ip 3 - Man, 83 år, gift. Vuxna barn. Folkskola. Järnvägsarbetare/Åkare.
- Ip 4 - Kvinna, 84 år, änka. Vuxna barn. Folkskola. Städerska/Köksa.
- Ip 5 - Kvinna, 70 år, änka. Vuxna barn. Utbildad verksamhetsföreståndare.
- Ip 6 - Man, 87 år, gift. Inga barn. Folkskola. Järnvägsarbetare/Byggnadsarbetare.