

FRA HJEMMEHJELP TIL VASKEHJELP?
OM TAYLORISERING AV HJEMMEHJELPSARBEID

Mona Andersen



Masteroppgave

Høsten 2008

Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen

Forord

Arbeidet med masteroppgaven har vært en lærerik, slitsom, inspirerende og langvarig prosess. Jeg vil først og fremst benytte anledningen til å takke min veileder, Karen Christensen, for konstruktive tilbakemeldinger, råd og rettelser fra jeg begynte arbeidet med oppgaven, og hele veien frem til ”mål”. Jeg vil også takke henne for at hun var behjelpelig med å formidle kontakt mellom meg og de som siden skulle vise seg å bli de viktigste bidragsyterne til dette prosjektet, nemlig informantene.

Til alle dere hjemmehjelpere som deltok på intervjuene: Tusen takk for at dere åpent delte av deres erfaringer og tanker, og dermed gjorde dette prosjektet mulig. Takk også til Haldis Grindheim og Åse Stiansen, som formidlet informanter til meg og som organiserte tid og sted for intervjuene, og til tidligere direktør i Bergen Hjemmetjenester KF, Harald Inge Anderssen, for interesse for prosjektet og for tillatelse til å gjennomføre intervjuene i arbeidstiden.

Takk til Kristine Tallo for ”teknisk assistanse” og for konstruktive innspill, samt mang en mindre konstruktiv kaffepause.

Innhold

Forord	2
KAPITTEL 1: INNLEDNING.....	5
1.1 INTRODUKSJON	5
1.2 TIDLIGERE OMSORGSFORSKNING.....	7
1.3 PROSJEKTETS FOKUS OG AVGRENSNINGER.....	8
1.4 PROBLEMSTILLING.....	10
1.5 KAPITTELGJENNOMGANG	11
KAPITTEL 2: MODERNISERING AV DE OFFENTLIGE HJEMMETJENESTENE.....	14
2.1 HJEMMEHJELPSTJENESTEN HISTORISKE UTVIKLING – EN KORT INNFØRING	14
2.2 FORETAKSMODELLEN	16
2.3 NEW PUBLIC MANAGEMENT – ET MODERNISERINGSTILTAK I OFFENTLIG SEKTOR	21
2.4 HJEMMEHJELP UNDER BERGEN HJEMMETJENESTER KF	26
2.5 OPPSUMMERING.....	28
KAPITTEL 3: METODE OG REFLEKSJONER	30
3.1 INNLEDENDE OM METODE	30
3.2 METODEVALG	30
3.3 OVERSIKT OVER INFORMANTENE.....	31
3.4 TILGANGEN TIL FELTET OG REFLEKSJONER RUNDT REKRUTTERINGEN	34
3.5 FORSKNINGSETISKE REFLEKSJONER	35
3.6 INTERVJUSITUASJONEN	35
3.7 ANALYSEPROSESSEN	37
3.8 AVSLUTTENDE OM STUDIENS GYLDIGHET	38
KAPITTEL 4: MØTET MELLOM TAYLORISERING OG OMSORG - EN TEORETISK RAMME.....	40
4.1 INNLEDNING.....	40
4.2 TAYLORISERING AV ET OMSORGSARBEID	40
4.3 FREMMEDGJØRINGEN.....	42
4.4 FRA PROFESJONALISERING TIL DEPROFESJONALISERING.....	45
4.5 OMSORGSRASJONALITETENS AKTUALITET I ET NYTT REGIME.....	49
4.6 ANDRE-ORIENTERING.....	51
4.7 OPPSUMMERING.....	52
KAPITTEL 5: ET UMULIG HJEMMEHJELPSARBEID.....	54
5.1 INNLEDNING.....	54
5.2 MER ENN BARE RENGJØRING	54
5.3 FEILBEREGNINGEN AV TID.....	56
5.4 FRA HJEMMEHJELP TIL VASKEHJELP?	60
5.5 DEN ENDELIGE ATSKILLELSEN FRA HJEMMESYKEPLEIEN	61
5.6 FAGORGANISERING – ET OVERFLATISK PROFESJONALISERINGSKRITERIUM.....	65
5.7 OPPSUMMERING.....	67
KAPITTEL 6: FORTSATT ET OMSORGSARBEID	69
6.1 INNLEDNING.....	69
6.2 I MØTE MED BRUKEREN.....	69
6.3 ”DU MÅ VÆRE ET OMSORGSMENNESKE FOR Å GJØRE EN GOD JOBB I DETTE YRKET HER”	72
6.4 OPPSUMMERING.....	73

KAPITTEL 7: DE STILLE PROTESTENE.....	74
7.1 INNLEDNING.....	74
7.2 AVMAKT OG UTILSTREKKELIGHET	74
7.3 MOTSTAND	77
7.4 HÅNTERINGSSTRATEGIER.....	81
7.5 OPPSUMMERING.....	83
 KAPITTEL 8: AVSLUTNING	 86
8.1 OPPSUMMERING OG KONKLUSJON.....	86
8.2 FREMTIDENS HJEMMEHJELPSTJENESTE – EN OFFENTLIG HUSHJELPSTJENESTE?.....	88
 LITTERATURLISTE	 90
 Vedlegg 1	 95
Vedlegg 2	99
Vedlegg 3	101
Vedlegg 4	103

KAPITTEL 1: INNLEDNING

1.1 INTRODUKSJON

I løpet av de siste årene har det skjedd store omveltninger innen de kommunale tjenestene, som følge av behov for innsparinger og økt fokus på effektivisering. Kommunenes pleie og omsorgssektor er under stort press hva organisatoriske omstillinger og innføring av effektivitetstankegang angår (Moland og Bogen 2001). Behovet for offentlige omsorgstjenester er stadig økende, og særlig gjelder dette for tjenestene innen eldreomsorgen. Helt siden 80-tallet har landets kommuner hatt problemer med dekningen av behovet innen eldreomsorgen, både i den åpne omsorgen og i institusjonsomsorgen, på grunn av trang økonomi og personalmangel (Wærness 1982, Nergård 1989). Hovedårsaken til presset på hjemmetjenestene er et økende antall eldre med hjelpebehov. En annen viktig faktor er at hjemmeboende eldre er sykere enn de var tidligere, som følge av 90-tallets nedbygging av institusjonsomsorgen (Thorsen og Wærness 1999). Endelig kan det også nevnes at omsorgsbehovet blant de eldre har økt i takt med økning i andelen yrkesaktive kvinner (Wærness 1982). Det vil si at den omsorgen som hjemmearbeidende kvinner, eller delvis hjemmearbeidende kvinner, tidligere utførte gratis minskes i økende grad.

Spørsmålet om hvordan den offentlige sektor skal løse de store utfordringene i omsorgssektoren, og da spesielt innen eldreomsorgen, er fortsatt et høyst dagsaktuelt tema. I mediedebatten går diskusjonene blant politikere, forskere og ”synsere” høytlydt for seg. Statistikken viser at vi stadig blir eldre¹ i dette landet, noe som fører til at gruppen av hjelpetrengende eldre også stadig vokser. Tallet på mottakere av hjemmetjenester var i 1992 på litt over 146 000 på landsbasis, mens dette tallet hadde økt til over 171 000 i 2006.² Sosiopolitiske studier viser at ”eldrebølgen” eller ”eldrebomben” snart kommer til å ramme oss. I 2004 var det i Norge 4,4 personer i yrkesaktiv alder (20-66 år) per pensjonist, mens det i 2050 forventes å være 2,5. Østby (2004) hevder imidlertid at disse tallene ikke nødvendigvis er så foruroligende som de først kan virke av flere grunner. 67åringene i 2050 vil etter all

¹ Levealderen har endret seg gradvis, og nordmenn lever i dag lenger enn noen sinne. I 2006 kunne nyfødte jenter forvente å leve i nesten 83 år og nyfødte gutter vel 78 år. For tjue år siden, var de tilsvarende tallene 79 og 73 år. (Kilde: Statistisk Sentralbyrå, <http://www.ssb.no/befolkning/>, den 11.03.08, kl.13.00)

² Kilde: Statistisk Sentralbyrå, <http://www.ssb.no/pleie/tab-2007-12-06-05.html>, den 11.03.08, kl.13.50

sannsynlighet være langt sprekere enn det de var i 1950, da det var 7 yrkesaktive personer per pensjonist i Norge. Helsemessig ser det derfor ut til at omsorgsbehov er mer knyttet til de siste leveårene enn en satt aldersgrense, og det er i de siste leveårene at hjemmehjelpstjenesten særlig setter inn. Statistikken viser imidlertid at Norge har håndtert like store endringer i forholdstallet i befolkningen under langt vanskeligere økonomiske forhold enn i dag (ibid). Tornstam (1999) hevder også at det er slik at begrepene ”eldrebølge” og ”eldrebombe” er katastrofemetaforer som innebærer en stigmatisering av eldre som ressurskrevende. Det er med andre ord ulike oppfatninger av problemet.

Markedsorientering i forbindelse med organiseringen av omsorgstjenester er et ideologisk ladet tema, og blir ofte fremsatt som en løsning av politikere og andre som befinner seg på den politiske høyresiden. De siste årene har trenden gått mot at kommunene stadig heller til slike løsninger for å håndtere økonomiske problemer i sektoren. Dette skjer til tross for henstillinger fra samfunnsforskere om at markedsløsninger ikke er veien å gå i forhold til utviklingen av en omsorgssektor som skal sikre eldre og andre omsorgstrengende trygghet og verdighet i en sårbar situasjon (Wærness 1982, Wærness og Gough 1985, Eliasson 1995, Szebehely 1995, Christensen 1998, Thorsen og Wærness 1999). Både institusjonsomsorgen og den åpne omsorgen har vært gjenstand for modernisering i kraft av privatisering og konkurranseutsetting. Hjemmetjenesten er den delen av omsorgssektoren som er under størst press, ikke minst på grunn av nedbyggingen av institusjonsomsorgen på 90-tallet. Nedbygging av institusjonene kom som følge av den velferdspolitiske målsetningen om at hjelpetrengende eldre og funksjonshemmede skulle bo *hjemme* så lenge som mulig (Thorsen og Wærness 1999:16-17). Samtidig med dette er kommunenes mål for hjemmetjenestene å gi mer hjelp med samme ressurser (Thorsen 1998). Det er innlysende at denne ressursbesparingen vil gå på bekostning av brukerne, de ansatte i tjenesten, eller begge deler. Løsningen på hvordan den offentlige eldreomsorgen skal organiseres er et tema som berører oss alle, i større eller mindre grad, fordi vi selv vil bli gamle og hjelpetrengende, fordi vi har pårørende eller andre som befinner seg i den situasjonen, eller fordi vi har vårt daglige arbeid i omsorgssektoren.

I flere av landets mest folkerike kommuner har det blitt innført frie markedsløsninger innen omsorgstjenestene. Innen institusjonsomsorgen ser man særlig en vekst i andelen privatdrevne sykehjem. Når det gjelder hjemmetjenestene har markedsløsninger først og fremst blitt innført gjennom konkurranseformen ”fritt brukervalg”, basert på prinsippene fra det frie markedet om at økt konkurranse fører til økt effektivitet og kvalitet (From m.fl.2003). Eksempler på norske kommuner som har innført konkurranseutsetting gjennom

brukervalgsordninger i hjemmehjelpstjenesten er Oslo, Bærum, Bergen, Stavanger og Tønsberg.³

Jeg har i dette prosjektet valgt å fokusere på en offentlig, kommunalt regulert hjemmehjelpstjeneste i en av landets bykommuner der fritt brukervalg ble innført i hjemmetjenesten fra oktober 2005. Innføring av fritt brukervalg gjennom konkurranseutsetting må antas å ha betydelig innvirkning på hjemmehjelpstjenesten, både når det gjelder innhold og utforming av den. Dette har igjen konsekvenser for både mottakere av hjemmehjelp, og for de som arbeider innenfor tjenesten. Med intensjon om å se nærmere på hvordan de *ansatte* berøres av omorganiseringene, har jeg gjort en studie av en gruppe hjemmehjelpere i Bergen kommune etter innføringen av konkurranseutsetting i hjemmehjelpstjenestene.

Modernisering av offentlig sektor ser i økende grad ut til å handle om innføring av løsninger fra det private markedet. Det er derfor etter ønske om å bidra til en dypere innsikt i mulige konsekvenser av dette ”effektiviseringsjaget”, at jeg har gjort en studie av en gruppe hjemmehjelperes erfaringer med å jobbe under et regime der det frie markedets rasjonalitetstankegang har fått signifikant innvirkning på deres arbeidsdag.

1.2 TIDLIGERE OMSORGSFORSKNING

Den samfunnsfaglige forskningstradisjonen som retter seg inn mot studier av omsorgsarbeid, både lønnet og ulønnet, benevnes gjerne omsorgsstudier (Christensen 1997: 40). De første bidragene til den norske omsorgsforskningen innen offentlig omsorgsarbeid skriver seg tilbake til slutten av 70-tallet, begynnelsen av 80-tallet. Dette henger sammen med at ordningen med offentlig hjemmehjelp for eldre og uføre først ble innført over hele landet på midten av 70 tallet (Wærness 1982). Omsorgsstudier befinner seg i et grenseland mellom kvinneforskning, velferdsforskning og arbeidslivsforskning (Christensen 1997). Det var på begynnelsen av 80-tallet at Kari Wærness’ begrep ”omsorgsrasjonalitet” ble introdusert; et begrep som siden har vist seg å være fruktbart i sammenheng med studier av ulike former for omsorgsarbeid, og i forbindelse med analyser av samfunnsendringer og organisatoriske omstillinger innen forskjellige former for omsorgsarbeid (Wærness 1999:53-59). Mitt prosjekt føyer seg inn i rekken av bidrag til denne omsorgsforskningen.

³ Denne informasjonen er hentet fra de aktuelle kommunenes hjemmesider.

Hjemmehjelpsyrket har sitt grunnlag i tradisjonelt ulønnet kvinnearbeid i hjemmet (Thorsen 1998), og er fortsatt, den dag i dag, et kvinneyrke. Fordi hjemmehjelpsyrket har røtter i kvinnearbeid blir også de karakteristikkene som preger hjemmehjelpsyrket oppfattet som kvinnetypiske, selv om det ikke er slik at det utelukkende er kvinner som kan utføre den type arbeid. Dette bidraget tar, som de fleste andre bidrag til omsorgsforskningen, utgangspunkt i et kvinneperspektiv, dvs. at jeg i analysen tar hensyn til historikken til kvinner som en sosial gruppe.

Når det gjelder hjemmetjenestene, har både hjemmehjelpstjenesten og hjemmesykepleien vært gjenstand for analyse i en rekke studier, der både arbeidets innhold og de organisatoriske rammene rundt det har blitt studert (Thorsen 1998). Blant studier som analyserer hjemmehjelpsarbeidet spesielt, kan nevnes Nergårds studie av hjemmehjelpere i Oslo på 80-tallet (Nergård 1989), Christensens studie av profesjonalisering og motprofesjonalisering blant hjemmehjelpere på slutten av 80-tallet (Christensen 1989), og Thorsens (1998) studie av hjemmehjelpstjenesten (som innbefatter perspektiver fra både ledere, brukere og hjemmehjelpere) foretatt i bygdeby og drabantby på slutten av 90-tallet. Svenske bidrag til omsorgsforskningen bør også nevnes, fordi disse i stor grad forholder seg til den norske forskningen på området (Christensen 1998:40). Szebehely's doktoravhandling (Szebehely 1995), der hun sammenligner tre ulike organisasjonsmodeller innen hjemmehjelpstjenesten i Stockholm på slutten av 80-tallet, samt Eliasson's bidrag (Eliasson 1995) til den skandinaviske velferdsforskningen er verdt å nevne.

Deler av det teoretiske rammeverket for dette prosjektet er hentet fra Karen Christensens empiriske studier av arbeidet i den åpne omsorgen i en av landets bykommuner på slutten av 80- og begynnelsen av 90-tallet (Christensen 1990 og 1997). Disse studiene har blitt særlig aktuelle for meg fordi min empiri er hentet fra samme kommune og også fokuserer på en av de samme gruppene, nemlig hjemmehjelperne, som Christensen innhentet empiri i fra til sin hovedfagsoppgave og til sitt doktorgradsprosjekt.

1.3 PROSJEKTETS FOKUS OG AVGRENSNINGER

Det er åpenbart at det er svært mange områder som kan studeres når slike endringer, som konkurranseutsetting av en kommunal tjeneste, finner sted. Jeg har derfor vært nødt til å begrense meg i forhold til disse områdene. *Brukervalg*, og konsekvenser for brukerne, har vært primærfokuset i den offentlige debatten i mediene, og blant politikere i forbindelse med

markedsorienteringen innen de offentlige omsorgstjenestene. Jeg har imidlertid næret et ønske om å fokusere nærmere på det som i liten grad settes på dagsorden i den offentlige debatten omkring disse temaene; nemlig hvordan omorganiseringene som følger av en konkurranseutsetting erfares og oppleves fra de ansattes side. Som jeg vil redegjøre nærmere for, har den delen av hjemmehjelpstjenesten i Bergen kommune som går under betegnelsen ”praktisk bistand husholdning” blitt organisert inn under et kommunalt foretak; Bergen Hjemmetjenester Kommunalt Foretak (Heretter KF).

Grunnen til at jeg ikke har valgt å inkludere hjemmehjelpere fra private leverandører som har kontrakt med kommunen, er først og fremst at andelen slike hjemmehjelpere i Bergen kommune er minimal. 3,3 % av alle hjemmehjelpsmottagere i Bergen kommune benyttet seg av private hjemmehjelpere per 25. april 2006.⁴ Om trenden vil gå mot at flere vil velge privat tilbyder av offentlig finansiert hjemmehjelp i fremtiden er vanskelig å si. Foreløpig ser det ut til at det kommunale foretaket, Bergen hjemmetjenester KF, ikke står i fare for å miste noe betydelig andel av sine brukere til private leverandører. Dette kan ha sammenheng med en fortsatt stor tillitt til, og tro på det offentlige som leverandør av velferdstjenester i befolkningen generelt. I tillegg kan det å velge en privat hjemmehjelpsleverandør for mange eldre oppleves som usikkert eller utrygt fordi dette er noe nytt og fremmed, og man velger derfor å beholde den kommunale hjemmehjelpen som man er kjent med.

En brukerundersøkelse som ble foretatt noen måneder etter KF's oppstart (Engan 2006) viser at 89 % av hjemmehjelpsmottakerne i Bergen Kommune er svært, eller nokså, tilfreds med den jobben som hjemmehjelperne fra KF gjør hjemme hos dem. Den samme undersøkelsen viser at 9 % av brukerne i undersøkelsens utvalg hadde vurdert å skifte til en privat leverandør. I tillegg til det faktum at så få mottakere av offentlig hjemmehjelp faktisk velger private leverandører, taler dette for at konkurranseelementet foreløpig ikke skaper noen særlig grad av utrygghet for de ansatte i KF i forhold til om de får beholde jobben sin som følge av nedbemanning ved lav etterspørsel.

I forhold til prosjektets omfang ble det også hensiktsmessig å avgrense prosjektet til å innebefatte kun de ansatte i KF. Oppstarten av KF innebar at en del hjemmehjelpere fulgte med over fra kommunen for å jobbe for det nye foretaket. Samtidig ble det også ansatt en god del nye hjemmehjelpere i KF ved dets oppstart, som ikke har erfaring med å jobbe som hjemmehjelp fra tidligere. Det var derfor viktig for denne studien å inkludere både nyansatte i

⁴ Tallet er hentet fra en markedsandelsoversikt fra Byrådsavdeling for helse og omsorg.

foretaket, og ansatte som har fulgt med over fra kommunen. De sistnevnte har dermed erfaring med å jobbe som hjemmehjelp både før og etter konkurranseutsettingen av tjenesten. Konkurransereformen ”fritt brukervalg”, som Bergen kommune har valgt i forbindelse med konkurranseutsettingen av hjemmehjelpstjenesten, legger vekt på borgerne som *kjøpere* av tjenester (Montin 2004:116). Da melder spørsmålet seg hvordan denne nye rollen for brukeren endrer relasjonene mellom hjemmehjelper og bruker og brukers tilnærming til hjemmehjelperen. I og med at jeg i mitt prosjekt har fokusert på, og innhentet data blant de *ansatte*, har jeg lite forutsetninger for å si noe om hva slags betydning denne overgangen har for hjemmehjelpsmottakerne sin del. Min studie tar hjemmehjelpenes perspektiver.

1.4 PROBLEMSTILLING

De organisatoriske omstillingene i forbindelse med konkurranseutsettingen av hjemmehjelpstjenesten i Bergen Kommune har forårsaket betydelig endringer i forhold til hjemmehjelpsarbeidets organisering og arbeidsdagens innhold. Rammen for min analyse vil være de organisatoriske omstillingene i hjemmehjelpstjenesten i forbindelse med opprettelsen av det kommunale foretaket. Dette handler om de grep som har blitt gjort med henblikk på å effektivisere arbeidsprosessen til hjemmehjelperne. Jeg har funnet det relevant å kalle disse omstillingene for en *taylorisering* av hjemmehjelpsarbeidet. Det er derfor hjemmehjelpenes erfaringer med å arbeide under et regime som har gjennomgått en slik tayloriseringsprosess som vil være gjenstand for min analyse.

Jeg ønsker å vise hvordan hjemmehjelpsarbeidet umuliggjøres på grunn av den detaljerte tidsstyringen og oppgavespesifiseringen, som ikke tar hensyn til den individuelle bruker og til praktiske forhold i hjemmehjelpenes arbeidsdag. Jeg vil også vise hvordan hjemmehjelpenes oppfatning av seg selv som ”omsorgspersoner” gjør at innføringen av et regime der fjerningen av omsorgsdelen er et eksplisitt mål ikke har lyktes. Til sist i analysen vil jeg gå inn på hvordan hjemmehjelperne opplever og håndterer konflikten mellom deres arbeidsinstruks og deres praksisvirkelighet i en hverdag. Studiens overordnede problem handler således om et motsetningsforhold mellom en organisasjonsstruktur og en organisasjonspraksis.

1.5 KAPITTELGJENNOMGANG

I kapittel 2 vil jeg sette hjemmehjelpsarbeidet og de omorganiseringene som har skjedd med konkurranseutsettingen av hjemmehjelpstjenesten inn i en velferdspolitisk ramme. Det vil jeg gjøre ved at jeg først fremstiller politiske og ideologiske motsetninger i forhold til å bruke private markedsløsninger for å imøtekomme de store utfordringene i helse og omsorgssektoren. Før jeg kommer nærmere inn på den konkrete organiseringen av hjemmetjenestene i Bergen kommune i forbindelse med konkurranseutsettingen, er det nødvendig å gi en kort historisk fremstilling av hjemmehjelpstjenesten i Norge generelt, og i Bergen kommune spesielt. I denne delen har jeg forsøkt å peke på de viktigste yrkeshistoriske momenter i tjenesten, slik at leseren får innblikk i hvordan hjemmehjelpstjenesten frem til i dag har gjennomgått betydelige forandringer, siden den startet opp som et arbeid som var basert på frivillighet for nærmere 60 år tilbake. Et eget avsnitt er viet til en mer detaljert beskrivelse av den politiske prosessen i forbindelse med oppstarten av Bergen hjemmetjenester KF, konkurranseutsettingen av tjenesten praktisk bistand husholdning, samt KF'ets oppbygning og struktur. Deretter kommer et avsnitt med innføringer i de mest sentrale trekkene ved New Public Management. I forhold til de omorganiseringene som har blitt gjort i forbindelse med hjemmehjelpstjenesten Praktisk bistand husholdning i Bergen kommune, er det troen på denne formen for modernisering som har vært styrende for politikerne og andre som har "kjempet for" konkurranseutsettingen av tjenesten. Fokuset i dette prosjekt er den detaljerte oppgave- og tidsstyringen av hjemmehjelpsarbeidet som hjemmehjelperne i BhKF utsettes for som følge av innføringen av slike reformer. I et eget avsnitt vil jeg derfor konkret redegjøre for hvordan hjemmehjelpernes arbeidsdag blir detaljregulert, og for hvordan deres arbeidsoppgaver har blitt "forenklet" og spesifisert. Kapittel 2 inneholder også en kort innføring i, og refleksjon rundt ulike betegnelser på hjemmehjelpsmottakeren.

Kapittel 3 har fokus på metodevalg, fremgangsmåter i forbindelse med datainnsamlingen og forholdet mellom teori og empiri. Jeg gir her en oversikt over refleksjoner i forbindelse med metodevalg, intervjuene og intervjusituasjonen. I dette kapitlet gir jeg også en samlet oversikt over studiens informanter. Oversikten gir samtidig informasjon om viktige dimensjoner for analysen.

Kapittel 4 inneholder det teoretiske rammeverket for analysen, der jeg begynner med en kort innføring i Taylors prinsipper for vitenskapelig arbeidsledelse. Dette er nødvendig for å vise hvorfor jeg betegner omstillingsprosessene i hjemmehjelpstjenesten i Bergen kommune

som en tayloriseringsprosess. Dernest går jeg inn på teoretiske konsekvenser av denne prosessen på individnivå, og her viser jeg fruktbarheten av å anvende Marx' begrep om den fremmedgjorte arbeideren. Videre gir jeg en fremstilling av Christensens (1997) funn i forbindelse med profesjonaliseringstendenser i hjemmehjelpen på 90-tallet, som et utgangspunkt for å vise hvordan tayloriseringsprosessen har ført til en deprofesjonalisering av hjemmehjelpsyrket etter konkurranseutsettingen. Teoriene om fremmedgjøring og deprofesjonalisering er imidlertid utilstrekkelige i forhold til de empiriske funnene i dette prosjektet. Jeg finner at hjemmehjelperne fortsatt uttrykker en omsorgsrasjonell tilnærming til sine brukere, til tross for at en tayloriseringsprosess motarbeider omsorgsdelen i hjemmehjelpsarbeidet gjennom en motvirkning av det relasjonelle i arbeidet. Jeg finner at andre-orienteringen i arbeidet er karakteristisk for de av hjemmehjelperne som tilhører de eldste informantgruppene. Andre-orienteringen er et empirisk uttrykk for den omsorgsrasjonelle tenkning, og det er ut i fra forskjeller i denne orienteringen at jeg finner et generasjonsskifte blant informantene. I slutningen av kapittel 4 inkluderer jeg derfor en innføring i de to begrepene omsorgsrasjonalitet og andre-orientering i sammenheng med en nærmere utdyping av selve omsorgsbegrepet.

Funnene fra intervjuene med hjemmehjelperne presenteres og analyseres i kapittel 5, 6 og 7. Med bakgrunn i tayloriseringsteorien tar jeg først for meg hjemmehjelpernes erfaringer med å jobbe i det kommunale foretaket. Her fokuserer jeg på selve arbeidsoppgavene de utfører, tidsavgrensningene de må forholde seg til, og hvordan og hvorfor dette ikke fungerer i hjemmehjelpernes daglige arbeid. Etter presentasjonen av de ovennevnte erfaringene, tar jeg konkret for meg deprofesjonaliseringsprosessen som følge av de omstillingene som er gjort i forhold til hjemmehjelpsarbeidet i BhKF. Her analyserer jeg arbeidsoppgavens innhold, atskillelsen fra det sykepleiefaglige arbeidet, innholdet av hjemmehjelpernes selvbestemmelse i deres daglige arbeid, samt hjemmehjelpernes forhold til fagforeningsaktivitet.

Dernest presenterer jeg hjemmehjelpernes rolle som medmennesker og omsorgspersoner i forhold til brukerne, og hvordan andre-orienteringen kommer til uttrykk. Denne delen av analysen baseres i stor grad på begrepet omsorgsrasjonalitet. Mine funn viser at det fortsatt er slik som tidligere forskning (Nergård 1989: 67- 68 og Christensen 1998:240) har påvist, at det som gir mening for hjemmehjelperne er følelsen av å gjøre noe for andre, og det at brukerne viser takknemlighet ovenfor jobben de gjør. Forskjellen mellom mine funn og tidligere funn er imidlertid at betingelsene for dette er blitt betydelig innskrenket ved innføringen av den nye omstillingen. Det nye handler med andre ord om hjemmehjelpernes

avmakt i forhold til at arbeidet nå er organisert på en måte som gjør at de ofte hindres i å utføre arbeidet på den måten som er meningsfull for dem.

Etter en oppsummering av prosjektets empiriske funn, reflekterer jeg rundt fremtidens hjemmehjelpstjeneste, basert på mine funn og på den velferdspolitiske linjen med å innføre markedsløsninger i eldreomsorgen. De forskjeller jeg finner i holdninger og orienteringer blant de erfarne sammenlignet med de yngre hjemmehjelpsinformantene i dette prosjektet, vil også gi noen indikasjoner på hvordan fremtidens hjemmehjelpere vil skille seg fra de som tradisjonelt har blitt rekruttert til yrket.

KAPITTEL 2: MODERNISERING AV DE OFFENTLIGE HJEMMETJENESTENE

2.1 HJEMMEHJELPSTJENESTEN HISTORISKE UTVIKLING – EN KORT INNFORING

Hjemmehjelpsarbeidet i Norge har sine røtter tilbake til 1950-tallet i Oslo, da hjemmehjelp var basert på frivillig arbeid som kvinneorganisasjoner (bl.a. Norske Kvinners Sanitetsforening) stod bak (Wærness 1982). I 1969, 17 år etter at de første frivillige tiltak for hjemmehjelp startet opp, ble det for første gang overført statstilskudd til hjemmehjelpsservice. Det betyr at hjemmehjelpsarbeidet ble utført i privat regi i en lang periode før det offentlige tok på seg ansvaret for tjenesten. Siden hovedansvaret for omsorg for hjemmeboende eldre og funksjonshemmede ble flyttet over til det offentlige, ved Lov om sosial omsorg av 1964, har omveltningene i denne sektoren vært store, både hva organisering, arbeidsforhold og innhold av tjenester angår. Først i 1974 var ordningen med hjemmehjelp for eldre og uføre innført over hele landet. Formålet med tjenesten, da den ble innført som en sosial service, var først og fremst å hindre, eller å utsette at eldre og funksjonshemmede måtte flytte inn på institusjon. Dette var samfunnsøkonomisk lønnsomt ved at man sparte inn på institusjonsplassene, og man tok det for gitt at de fleste eldre ønsker å bo i sine egne hjem så lenge som mulig (Wærness 1982). Etterspørselen etter tjenestene økte kraftig i løpet av 70-årene, og på begynnelsen av 80-tallet var det i Bergen kommune nærmest normalt at budsjettet for denne type sosiale tjenester var sprengt (ibid).

En av de viktigste endringene innen offentlig hjemmehjelpstjenester skjedde da disse ble flyttet fra sosialtjenesten og over til kommunenes avdeling for pleie og omsorg, jamfør Lov om helsetjenester i kommunene, som trådte i kraft 1. januar 1984 (Christensen 1998). I Bergen kommune ble hjemmehjelpen og hjemmesykepleien da lagt under en felles administrasjon i Avdeling pleie- og omsorg, som også hadde, og fortsatt har ansvar for byens eldreomsorgsinstitusjoner. Til å begynne med var hjemmehjelpsarbeidet organisert slik at hjemmehjelperne jobbet individuelt, det vil si at de ikke hadde kontakt med sine arbeidskolleger. I tillegg jobbet flesteparten av hjemmehjelperne deltid, og de hadde få og faste klienter. Det er viktig å poengtere at denne fasen av hjemmehjelpsarbeidet var preget av en svak og ufokusert lovregulering og ideologisk kontroll (Christensen 2005). Arbeidet var dessuten utelukkende basert på middelaldrende kvinner med husmorerfaring fra eget hjem (Christensen 1998). Dette innebar at kvinnene som utførte arbeidet, i stor grad lot de uformelle verdiene fra familieomsorgen være bestemmende for verdiorienteringen i deres

utførelse av arbeidet. Kvinneandelen i yrket på 90-tallet var svært høy: 97 % (Christensen 1998). Per i dag (2008) utgjør den mannlige andelen ansatte i det kommunale foretaket 2,5 %. Dette tyder på at kvinnedominansen i yrket faktisk har holdt seg nokså stabil i alle disse årene.⁵

Hjemmehjelsarbeidet har sine yrkeshistoriske røtter i husmorarbeidet og i hushjelsarbeidet (Christensen 1990 og 1998). Hjemmehjelsarbeidet ser imidlertid fortsatt ut til ha mange elementer fra husmorarbeidet i seg. Hushjelsarbeidet kan forstås som det som skapte en overgang til hjemmehjelsyrket, i det en arbeidsgiver- arbeidstaker relasjon mellom omsorgiver og mottaker ble innført (ibid). I relasjonen mellom hjemmehjelper og bruker er det imidlertid karakteristisk at det er kommunen som er arbeidsgiver, og ikke mottakeren av tjenestene, slik som i forholdet mellom hushjelp og husmor. Hjemmehjelsarbeidet ble også innført på et tidspunkt da hushjelpstradisjonen var på vei ut av det norske samfunnet.

Fram til slutten av 80-årene fantes det ingen formell utdanning for hjemmehjelpere. I den tiden da hjemmehjelsarbeid var et individuelt arbeid, var det kun lønnen som gjorde at de kunne føle seg som arbeidstakere (Christensen 1990). Selv om hjemmehjelpernes arbeid på denne tiden var lønnet, så hindret ikke dette at det også ble utført mye ulønnet arbeid for brukerne, noe som kan indikere en husmoridentitet hos hjemmehjelperne (Christensen 1997: 173). Utover på 80-tallet ble gruppearbeid gradvis innført i organiseringen av hjemmehjelsarbeidet i Bergen kommune (ibid), og i en overgangsperiode eksisterte både gruppearbeid og individuelt arbeid side om side, selv om de fleste arbeidet individuelt. På denne tiden fantes det også to former for gruppemodeller, der den ene formen for organisering bestod av "rene" hjemmehjelsgrupper, som var selvstyrte i den forstand at det ikke var en leder i gruppen. Den andre formen for gruppeorganisering bestod av både hjemmehjelpere og hjemmesykepleiere med en sykepleier som leder. Denne formen for gruppeorganisering kaltes "integreerte grupper". Omorganiseringen med gruppearbeid fant sted mellom 1986 og 1989. Dette førte til at hjemmehjelperne begynte å arbeide turnus alle ukedager, og ikke lenger bare dagarbeid, for å kunne gi en mer "helhetlig omsorg" overfor brukerne.

Christensen (ibid) betrakter disse organisatoriske endringene i hjemmehjelsarbeidet, altså gruppedannelsen, som en begynnende profesjonalisering av hjemmehjelsyrket, fordi dette er et avgjørende skritt i forhold til å sette sluttstrek for det isolerte arbeidet uten kolleger relatert bare til bruker (Ibid:184). Det viste seg imidlertid at modellen med integrerte grupper, der hjemmehjelpen og hjemmesykepleien skulle ha et tettere samarbeid, ikke fungerte i praksis i alle Bergens bydeler (ibid).

⁵ Dette gjelder ikke i samme grad hjemmehjelsmottakere; blant disse har andelen menn økt.

Overgangen til konkurranseutsetting av hjemmehjelpstjenesten ”praktisk bistand husholdning”, og opprettelsen av Bergen hjemmetjenester KF, markerte slutten på gruppeorganiseringen og de integrerte gruppene for hjemmehjelperne i Bergen kommune. I det følgende vil jeg derfor gå inn på hjemmehjelpstjenestens overgang til å bli en konkurranseutsatt tjeneste, samt gi en innføring i hvordan hjemmehjelpsarbeidet nå er organisert.

2.2 FORETAKSMODELLEN

Før konkurranseutsettingen av hjemmehjelpstjenestene i Bergen kommune, var kommunens hjemmetjenester, som nevnt, organisert sammen med en felles ledelse. Hjemmetjenesten bestod den gang av hjemmehjelp og hjemmesykepleie. Når det gjelder hjemmehjelpsdelen, var denne de siste årene delt opp i ytterligere to kategorier; ”praktisk bistand husholdning” og ”praktisk bistand person”. Praktisk bistand husholdning er den delen av kommunens hjemmetjenester som består i å yte hjelp til husholdningsoppgaver for eldre og funksjonshemmede hjemmeboende, og som kan utføres uavhengig av brukerens fysiske tilstedeværelse. Praktisk bistand person er den delen av hjemmehjelpstjenestene som går ut på å gi hjelp til personlige funksjoner. Kommunens hjemmehjelpere utførte både husholdningsoppgaver og hjelp til personlig stell og pleie, da hjemmehjelpstjenesten var organisert sammen under kommunens Avdeling for Pleie og Omsorg.⁶

Den delen av Bergen kommunes hjemmetjenester som betegnes som ”Praktisk bistand husholdning” er den som ble skilt ut som et eget foretak fra og med den 1. mars 2005. Dette kom som følge av bystyrets vedtak om konkurranseutsetting av hjemmehjelpstjenestene i kommunen. Det nye foretaket fikk navnet ”Bergen hjemmetjenester Kommunalt Foretak”. Dette skal fungere som det som kalles en ”resultatenhet” med ansvar kun for praktisk bistand husholdning. Begrepet *Praktisk bistand husholdning* inkluderer oppgaver som støvsuging, vask av gulv, trapper, bad, toalett, kjøkken og vinduer, bære ut søppel, støvtørking, klesvask, sengetøyskift.⁷ Dette betyr at hjemmehjelperne som jobber for KF’et *ikke* skal utføre pleieoppgaver. Samtidig er det også en god del husholdningsoppgaver som heller ikke skal

⁶ Opplysningene i dette delkapittelet er hentet fra ”Fremtidig organisering av hjemmetjenesten – rapport fra arbeidsgruppe B”, Saksnr: 200312966- 11, Saksbehandler: TKBE, Delarkiv: BHOS- 0323, Bergen Kommune, 14.04.04. Hvis informasjonen ikke er hentet herfra vil det fremgå av referanser og noter i teksten.

⁷ Kilde: ”Vedtekter for Bergen hjemmetjenester KF”. Vedlegg 1, sak 200414911 – 157, 17.11.05, Byrådsak 382/05. Bergen Kommune 24. november 2005.

utføres. Dette er oppgaver som har med det ernæringsmessige å gjøre, dvs. handling av kolonialvarer og tilbereding av mat og drikke. Disse oppgavene utføres fortsatt i regi av kommunens pleie og omsorgsavdeling, ut i fra argumentet om at slike oppgaver krever en viss kunnskap om ernæring og kosthold (se note 7). Dette betyr at hjemmehjelperne ikke betraktes som kunnskapsrike nok til å ta hånd om slike oppgaver. Samtidig er det også mulig at slike oppgaver er blitt fjernet fra arbeidslistene til hjemmehjelperne i BhKF fordi de kan være vanskelige å beregne tidsbruk på (mer om dette senere i avsnitt 2.4), når de i motsetning til rengjøringsoppgaver krever en dialog med bruker. Relasjonelle oppgaver fjernes med andre ord fra hjemmehjelperne.

Det ble forutsatt at hjemmehjelpere som ønsket å fortsette å jobbe under kommunens pleie og omsorgsavdeling etter utskillelsen av Praktisk bistand husholdning, måtte ha omsorgsarbeiderutdannelse, eventuelt fullføre utdannelsen hvis de hadde påbegynt denne. Praktisk bistand person, som er organisert under Avdeling for pleie og omsorg, går under betegnelsen ”hjemmesykepleien”. Jeg vil understreke at denne delen av kommunens hjemmetjenester ikke er konkurranseutsatt eller organisert i et foretak.

Når det gjelder BhKF, så er kommunen eier av dette foretaket. Opprettelsen skjedde på bakgrunn av ideen om en bestiller- utførermodell. For å skape et skille mellom bestiller og utfører av hjemmehjelpstjenestene, er foretaket organisert utenfor kommunens pleie og omsorgsavdeling med samme struktur som et aksjeselskap. BhKF har et styre som består av seks medlemmer, inkludert en representant valgt av og blant de ansatte. Styret, som velges av byrådet, har myndighet til å treffe avgjørelser i alle saker som har med foretaket og dets virksomhet å gjøre. Dette innebærer også opprettelse og nedlegging av stillinger. Under styret sitter direktøren som er foretakets daglige leder. Hun er ansvarlig for å følge de retningslinjer og pålegg som styret gir. Per juni 2005 var det 206 ansatte i BhKF fordelt på 154 årsverk.

Forvaltningsenhetene er kommunens bestillerorgan. Skillet mellom bestiller og utfører av hjemmehjelpstjenestene markeres ved at kommunen, gjennom forvaltningsenheter i bydelene, avgjør alt når det gjelder tidsbruk og oppgavetildeling av hjemmehjelpstjenestene, mens utførerne ikke har noen beslutningsmyndighet, og i svært liten grad påvirkningsmuligheter i forhold til disse avgjørelsene. Det er brukerne selv, eventuelt deres familie eller nærmeste pårørende, som må søke kommunens forvaltningsenheter hvis de ønsker å motta flere hjemmehjelpstjenester eller få forlenget tiden for hjelp. Det må her tilføyes at forvaltningsenhetene ble opprettet i løpet av 2002-2003, altså en god stund før konkurranseutsettingen av hjemmehjelpstjenestene ble vedtatt innført i kommunens bydeler, og dette var et ledd i innføringen av en bestiller- utførermodell innen hjemmetjenestene.

Opprettelsen av dette skillet kom som en følge av at bydelsdirektørene etter hvert hadde fått troen på at bestiller - utfører organiseringen hadde et stort innsparingspotensial.

Forvaltningsenhetene ble underlagt den enkelte bydels pleie- og omsorgssjef. Intensjonen med denne formen for bestiller- utfører organisering, var å effektivisere saksbehandlingen innen hjemmetjenestene og utviske forskjeller i utmålt hjelp mellom gruppene. Derfor fikk forvaltningsenhetene både budsjettansvar og ansvaret for å saksbehandle, vedta og bestille hjemmetjenester fra alle tre kategorier: hjemmesykepleie, praktisk bistand person og praktisk bistand husholdning. Etter opprettelsen av BhKF, sender forvaltningsenhetene bestillinger på praktisk bistand husholdning til foretaket, eventuelt til en privat tilbyder av slike tjenester, alt ettersom hva den enkelte mottaker bestiller. Den personlige delen av hjemmehjelpen, praktisk bistand person, er utskilt fra husholdningsdelen og underlagt hjemmesykepleien. Bestillinger på personlig bistand og pleie sendes derfor til hjemmesykepleien.

På den tiden da Bergen hjemmetjenester KF ble opprettet var det nærmere 4900 hjemmehjelpsbrukere i Bergen kommune, hvorav 80 % var kvinner og 60 % var over 80 år gamle.⁸ Tallet på mottakere av hjemmesykepleie var i overkant av 3800. De fleste mottakere av hjemmesykepleie mottar også hjemmehjelp, men det er en betydelig større andel som kun er mottakere av hjemmehjelp.

Bakgrunnen for vedtaket om konkurranseutsetting av hjemmehjelpstjenestene, som ble vedtatt av Bergen bystyre den 18. oktober 2004, var ønsket om større brukertilfredshet, mer brukerinnflytelse, klarere brukerorientering, ryddigere ansvarsforhold, bedre ressursutnyttelse og økonomistyring (Bergenseren, mai 2005). Det overgripende målet var, og er, utvilsomt maksimal kostnadseffektivitet. Av en tilleggsinnstilling til budsjettet i 2004 fremgår følgende:

Byrådet vil, som en del av organisasjonsgjennomgangen i den åpne omsorgen særskilt vurdere nye organisasjonsløsninger for hjemmehjelpstjenestene. Denne tjenesten, som i hovedsak består av renhold og annen praktisk hjelp og bistand i hjemmet, har et innhold enn hjemmesykepleie og kan derfor dra fordeler av å være organisert som en egen enhet. Dette gir også mulighet for private aktører til å gi tilbud på leveranse av slike tjenester. (Fra saksutredning for Byrådssak 171/04, 30.juni 2004)

Bystyret vedtok med dette at private firmaer, som leverte samme type tjenester som BhKF, etter en åpen anbudsrunde skulle få komme inn å konkurrere med det kommunale foretaket ved innføring av konkurranseformen ”fritt forbrukervalg”. Å la det kommunale foretaket konkurrere om hjemmehjelpsbrukere med aktører på det private markedet inngår som en del av effektiviseringen av den åpne omsorgen i Bergen kommune. I følge byrådet har dette et

⁸ Disse tallene er hentet fra: Status og Strategi, orientering til de ansatte i Bergen hjemmetjenester KF, juni 2005.

potensial for effektivisering på 30- 40 millioner kroner (Saksutredning for Byrådssak 171/04, den 30. juni 2004, s. 3). Konkurransen mellom Bergen Hjemmetjenester KF og de private bedriftene skulle skje på grunnlag av ”fritt forbrukervalg” som ble vedtatt innført fra og med den 1. oktober 2005, 7 måneder etter oppstarten av det kommunale foretaket. I og med at det er kommunens forvaltningsenheter som fastsetter priser på hjemmehjelpsoppdragene, er det viktig å merke seg at intensjonen med konkurransen hjemmehjelpstilbydere i mellom, er at den skal skje på grunnlag av *kvalitet* og ikke pris. Imidlertid er det som nevnt et overordnet mål for kommunen å gjøre tjenesten mer kostnadseffektiv, selv om dette ikke alltid uttrykkes eksplisitt.

Med fritt brukervalg menes det i denne sammenheng at brukeren selv kan velge mellom ulike leverandører av en kommunalt tildelt tjeneste. I stedet for å sette et helt tjenesteområde ut på anbud bruker man brukervalgsordningen som en alternativ konkurranseform. Kommunen, som i dette tilfellet er bestiller av tjenestene, inngår avtaler med et knippe private leverandører av hjemmehjelpstjenester (til sammen 9 i Bergen kommune, hvorav det finnes 2-4 private tilbydere i hver av Bergens 8 bydeler⁹). Det er opp til brukeren å velge den leverandøren som han eller hun ønsker skal utføre jobben, etter at vedkommende har fått innvilget hjelp av kommunens forvaltningsenhet i sin respektive bydel.

En av hovedhensiktene med konkurranseutsetting er å komme byråkratiet og hierarkiet til livs ved at man som her, ved innføring av en foretaksmodell, innfører en flattere¹⁰ og mer oversiktlig organisasjonsstruktur med få mellomlederposisjoner og en kort vei fra bakken til ledelsen, og på den måten effektivisere driften (Moland og Bogen 2001). Derfor har BhKF delt de 8 bydelene opp i fem geografiske soner (der det utføres mellom 23 og 35 årsverk i hver). Sonene fordeler seg slik; Årstad, Fyllingsdalen/Laksevåg, Fana/Ytrebygda, Bergenhus og Åsane/Arna. Hver sone har en arbeidsleder (soneleder) som er hjemmehjelpenes nærmeste overordnede og som har ansvar for koordinering av tjenestene. De 5 sonelederne sitter sentralt i BhKF sitt hovedkontor i Fyllingsdalen. Soneledernes overordnede er foretakets

⁹ Eksempler på private foretak som tilbyr hjemmehjelpstjenester i Bergen Kommune er selskapene City maid, RsV- Renhold AS og Norsk Kontor og Industrirenhold AS.

¹⁰ Det finnes grader av hierarkiske og flate strukturer. Ved å redusere antall hierarkiske nivåer vil en kommune oppleve en betydelig flattere struktur, men en rendyrket flat struktur oppnås først når det kun er tale om to administrative nivåer. I følge Moland og Bogen (2001) er motivene for å innføre flattere struktur i en organisasjon først og fremst innsparinger, bedre ressursutnyttelse og tydeligere ansvarsforhold ved økt organisasjonsklarhet. Dette viser seg å ikke alltid stemme overens med *resultatet* av innføringen av slike strukturer, fordi det i tilfeller har vist seg å føre til mer byråkrati, og dermed økning av administrasjonskostnadene. Et eksempel på dette er Thatchers innføring av et ”indre marked” i det britiske helsevesenet, som i følge Anna Dixon ved London School of Economics, førte til en reduksjon av kostnadseffektiviteten, det vil si; kostnadene ble høyere (ibid: 76).

direktør og styre. I hver av de fem sonene finnes det 2- 4 fremmøteplasser/kontorer for hjemmehjelperne, der de møtes til morgenmøte, får utdelt arbeidslister, og kan innta lunsj. Sonelederne møter regelmessig opp på disse kontorene, men den meste av kontakten mellom soneleder og hjemmehjelper foregår via mobiltelefon som sponses av foretaket. Et av målene til BhKF er at brukerne skal ha faste hjemmehjelpere, noe som har sin bakgrunn i brukernes ønsker. I forhold til organiseringen av arbeidet er det nå også slik at hjemmehjelperne går to og to sammen til brukerne, i motsetning til tidligere da de hovedsakelig gikk alene. Som jeg vil komme inn på senere, kan dette med at hjemmehjelperne går to og to sammen antas å være et grep som er gjort med tanke på effektiviseringen av arbeidet.

Etter ca. et års drift viste det seg at sykefraværet i BhKF var svært høyt, også sammenlignet med andre avdelinger i kommunen. Spørreskjemaundersøkelser og intervjuer med hjemmehjelperne i KF'et, foretatt av blant annet kommunens arbeidsmiljøseksjon, tydet på at det var den store arbeidsmengden, fordelt på for kort tid som opplevdes som mest belastende for hjemmehjelperne. Det ble fra ledelsens, og i fra fagforbundets side, fremmet et forslag om sekstimers arbeidsdag for hjemmehjelperne i KF'et. Fra og med den 1. mai 2007 gikk BhKF inn i et prøveprosjekt med sekstimers arbeidsdag, ut i fra vedtak i Bergen Bystyre. Tiltaket med sekstimers arbeidsdag sponses av Bergen kommune med 3 millioner kroner.¹¹ Innføringen av sekstimers arbeidsdag skjedde i slutfasen av min datainnsamling. Jeg har derfor få data om dette, men nevner dette her for å peke på intensiteten av effektiviseringstiltakene. Intensjonen med en kortere arbeidsdag var å minke arbeidsmengden for de ansatte, og dette skulle da føre til mindre fysiske belastninger og mindre varige skader og sykdommer på sikt. Sykefraværet gikk i en periode ned etter innføringen av prosjektet, men det ser nå ut til å gå opp igjen mot nivået som det lå på før innføringen av kortere arbeidsdag¹². Hvis ikke sykefraværet har gått markant ned i løpet av de to årene prosjektet skal vare, tyder mye på at man i KF'et vil gå tilbake til vanlig 7,5-timersarbeidsdag igjen.

For å vise at de ulike delene av omstillingene i hjemmehjelpstjenesten som jeg nå har gjennomgått har et felles idégrunnlag, skal jeg i det følgende presentere New Public Management.

¹¹ http://www3.bergen.kommune.no/BKSAK_filer/bksak/2007/BR1/2007035159-1.Doc

¹² Foretakets direktør informerte meg per e-mail, den 28.08.07, om at sykefraværet i slutten av mai, en måned etter at sekstimers arbeidsdag ble innført, lå på 8,8 %. To måneder etterpå lå sykefraværet imidlertid på 15,5 %, og hadde dermed fått et markant oppsving. Sykefraværet lå før innføringen av sekstimers arbeidsdag på opp i mot 20 %.

2.3 NEW PUBLIC MANAGEMENT – ET MODERNISERINGSTILTAK I OFFENTLIG SEKTOR

De siste 20 årene har vektlegging av markedsmekanismer og dermed fristilling av virksomhet blitt stadig mer fremtredende i offentlig sektor (From mfl. 2003). En Opinionundersøkelse gjennomført for Aftenposten i 2000 (Moland og Bogen 2001) om befolkningens tilfredshet med ulike offentlige tjenester, viser at 82 % av de spurte mente at det er behov for endringer eller reformer i offentlig sektor, noe som muligvis kan indikere en oppfatning om at tjenestetilbudet innen offentlig sektor ikke er tilfredsstillende. Om det for eksempel er ønskelig med bruk av tjenester fra det private markedet fremgår imidlertid ikke av undersøkelsen. I Kommunal Rapport 2000 viser en undersøkelse som MMI har gjennomført i befolkningen for Næringslivets Hovedorganisasjon, at 58 % av de som var med i undersøkelsen svarte at det bør åpnes for konkurranse fra private bedrifter for å løse problemene innen pleie- og omsorgssektoren. Det betyr med andre ord at det også er en stor andel som ikke synes dette bør skje. Det kom fram av undersøkelsen at tilhengere av Høyere og Fremskrittspartiet er mest positive til slike løsninger, men at også Arbeiderpartiets velgere i stor grad slutter opp om dette (ibid:33).

Før gjennomgangen av New Public Management, kan det være av interesse for leseren å få et lite overblikk over den politiske saksgangen i kommunen forut for konkurranseutsettingen av hjemmehjelpstjenesten. Ved kommunevalget i 2003 gikk partiet Høyre inn i et koalisjonsbyråd sammen med Kristelig folkeparti og Venstre i Bergen kommune. Overgangen fra et byråd med Arbeiderpartiet som største politiske parti i byrådet til Høyre som største parti, markerte en politisk kursendring innen kommunen. En positiv holdning til private markedsløsninger og troen på at konkurranse vil gi bedre resultater, både økonomisk og i forhold til tjenestekvalitet, dreier seg i stor grad om ideologi, og forbindes med partier som befinner seg på høyresiden av den politiske aksene. Ved bystyrets høring i forbindelse med saken om konkurranseutsettingen av Praktisk bistand husholdning i Bergen kommune, viste det seg at bystyrets representanter fra partiene på høyresiden og fra de borgerlige partiene stemte for konkurranseutsettingen. De partiene som tilhører den politiske venstresiden, nemlig Sosialistisk Venstreparti og Rød Valgallianse (nå Rødt), samt deler av AP, stemte for et alternativt forslag som ble fremmet av en bystyrerepresentant fra SV. Dette forslaget gikk ut på å videreutvikle den daværende modellen med de integrerte gruppene i

hjemmetjenesten. Også Senterpartiets representanter og deler av Venstre stemte for SV sitt alternative forslag.¹³

New Public Management (heretter NPM) er et bidrag til modernisering av offentlig sektor som bygger på kritikk av offentlig sektor for å være for ineffektiv og regelbundet (From m.fl. 2003, Lian 2003). Bærende elementer innen NPM er markedsorientering og konkurranse basert på ideen om at manglende konkurranse hindrer effektiv drift (From m.fl. 2003:14). Underliggende er oppfatningen om at offentlig sektor er for stor, for lite effektiv, for lite fleksibel med svak ledelse, og at det foregår en for liten grad av brukerorientering. Det finnes ingen enhetlig definisjon av hva som går inn under termen NPM, og variasjonene er nokså store fra land til land. Uansett er dette et uttrykk for en ny tenkning innen offentlig forvaltning. I et flertall av kommunene i de nordiske landene finner man mer eller mindre de samme kjennetegnene i forhold til denne type organisering (Montin 2004). Når det gjelder Norge, anses NPM reformer kun i noen grad å være innført i offentlig sektor.

Privatisering gjennom konkurranseutsetting og bruk av underleverandører er bærende elementer innen NPM. Disse virkemidlene har de senere år blitt fremhevet i debatten om økt effektivitet i bruken av samfunnets ressurser. Dette fører til at mange politikere og eksperter ønsker å teste ut troen på om privat er mer effektivt enn offentlig, i en tid der presset på økt produktivitet er tiltakende og ressurstilgangen ofte er begrenset (Moland og Bogen 2001).

Generelle trekk ved NPM er strategisk planlegging og mål- og resultatstyring, der hovedpoenget er å definere et klart mål, samt en reduksjon av kostnader i oppnåelsen av dette målet. Videre legges det vekt på oppfatningen av brukerne som kunder. Dette er fordi man ut i fra en markedsorientert tankegang ser på mottakere av offentlige tjenester som kjøpere av disse. Et sentralt eksempel på dette er "fritt brukervalg", der det nettopp er opp til brukerne selv å velge den tilbyderen de anser som best egnet til utførelse av en tjeneste, på bakgrunn av den informasjonen som foreligger om tilbyderne. Den informasjonen hjemmehjelpsmottakerne i Bergen kommune får om de ulike hjemmehjelpstilbyderne, er en A4side med opplysninger om hver enkelt tilbyder som kan lastes ned fra Internett på Bergens kommunes hjemmesider. I forhold til fritt brukervalg, er det et viktig poeng at kunden til enhver tid skal ha mulighet til å bytte til en annen leverandør hvis han eller hun ikke er fornøyd med tjenestene som leveres av sin aktuelle tilbyder (Ibid:20). Hvor "fritt" dette valget er, er imidlertid et empirisk spørsmål. Timetallet er uansett det samme, ettersom kommunen innvilger dette før brukervalget finner sted.

¹³ Informasjonen i dette avsnittet er hentet fra Sak nr. 71/04 i Komité for Helse og Sosial, Bergen Kommune. Saksdokumentene finnes på <http://www3.bergen.kommune.no/bksak/>, per 18/4 2008 kl.11.51.

Når det gjelder begrepet privatisering hersker det uenighet innen NPM - litteraturen om hva som går innunder dette (Bogen og Nyen 1998). Noen vil hevde at en konkurranseutsetting ikke nødvendigvis går inn under privatiseringsbegrepet fordi det kun er snakk om en privatisering når private selskaper overtar både rettigheter, ansvar, produksjon og finansiering av en tidligere offentlig tjeneste (ibid). Mitt standpunkt er at konkurranseutsetting av en offentlig tjeneste, også i tilfeller der det offentlige fortsatt har ansvaret for tjenesten og finansierer tjenesten (Johnsen mfl. 2004: 32-33, Bogen og Nyen 1998:20, Nesheim og Vatne 2000), må anses som en form for privatisering når dette innebærer at private aktører opptrer som leverandører. Når private aktører har kommet på banen i forbindelse med en omorganisering av en offentlig tjeneste, er dette et skritt på veien mot en overdragelse av tjenesten til det private markedet. Det er dessuten sannsynlig å anta at dette med tiden vil føre til at kommunene ønsker å sette flere typer omsorgstjenester ut til konkurranse eller anbud, og dette vil i seg selv styrke privatiseringsinitiativet selv om staten påtar seg ansvaret og finansierer tjenestene.

Fristilling og bestiller- utfører- organisering er en del av NPM konseptet. Det går ut på at man skiller mellom bestilleren, dvs. den som har ansvaret for tjenesten, dens tilgjengelighet og kvalitet, og utføreren, dvs. den som produserer tjenesten på oppdrag fra bestilleren. Innen NPM betyr dette i praksis et skille mellom politikk og produksjon (Montin 2004).

Likeså er kvalitetsstyring og bruk av serviceerklæringer en del av NPM konseptet. Det antas at kvalitetsstyring oppnås gjennom detaljerte anbudsspesifikasjoner, klare kriterier for kvalitetsnivået på tjenestene, metoder for å måle eller vurdere denne kvaliteten, samt etablering av kontroll- og oppfølgingsrutiner (Bogen og Nyen 1998:50-51).

En av konsekvensene av endringene som følger av NPM konseptet er at mottakerne går fra å være brukere (av offentlige tjenester) til å bli kunder (Montin 2004). Utrykket ”pengene følger brukeren” karakteriserer dette. Brukerer skal ha mulighet til å velge hvem han eller hun ønsker skal levere den aktuelle tjenesten. Kommunens serviceerklæringer ovenfor kundene, brukes for å klargjøre hva de har krav på og kan forvente av den. Dette anses også for å være en form for kvalitetsstyring fordi kunden kan klage på eventuelt mangelfulle eller dårlige tjenester på bakgrunn av slike erklæringer.

Tilhengere av NPM understreker at man i offentlig sektor må legge mindre vekt på regler, prosesser og interne hensyn, og i stedet legge mer vekt på å øke byråkratenes autonomi og valgmuligheter, slik at en lettere kan oppnå målet som er kostnadseffektivitet (Tranøy, Østerud 2001: 67). Fristilling anses som effektivt og kostnadsbesparende fordi tilsynelatende overflødige ledere og ”papirflyttere” fjernes, organisasjonsklarheten økes og

ansvarsfordelingen blir tydeligere. Videre vil noen hevde at demokratiet i en organisasjon økes fordi de ansatte får økt innflytelse når det er færre sjefer eller mellomledere å forholde seg til, samt at kvaliteten på tjenestene økes når beslutninger tas nærmere bruker (Moland og Bogen 2001). Det hevdes også at økt lederskap og flatere struktur fører til trivsel og bedre arbeidsmiljø gjennom økt selvstendighet, ansvar og oppfølging (Ibid: 75). De ovennevnte punktene kan sies å være svært diskutabile, og er trolig mest gyldig for de som er i besittelse av lederposisjoner. Når det gjelder selve arbeidsprosessen for de ansatte på det laveste nivå i en bedrift som driver etter NPM modellen, kan man snarere forvente en relativt stor detaljstyring gjennom kvantifisering og spesifisering av arbeidsoppgaver.

Konkurranseutsetting er, som nevnt, et sentralt trekk ved NPM reformer (From m.fl. 2003). Konkurranseutsetting, gjennom fritt brukervalg av offentlig finansierte tjenester, skaper et *kvasimarked* (Edebalk og Svensson 2005). Ordet "kvasi" brukes om dette markedet fordi det ikke er rendyrket. Virksomhetene virker under andre forutsetninger enn på det frie markedet, men man har likefullt med et marked å gjøre. På utførersiden konkurrerer tilbyderne om en offentlig kontrakt. På mottakersiden avgjøres ikke kjøpekraften ut i fra brukerens betalingsevne, men snarere av en tredje part som bestemmer hvor mye den enkelte kan "kjøpe" av tjenester med offentlige midler. Imidlertid er det slik at noen – etter dette felles utgangspunktet - velger å kjøpe ekstra tjenester utover det som dekkes av det offentlige, og dermed er det ikke kun kommunens representanter som avgjør hva den enkelte i praksis får av tjenester.

Ved konkurranseutsetting av en kommunal tjeneste skjer det gjerne en omorganisering til en foretaksmodell, slik som Bergen kommune har gjort ved å opprette Bergen hjemmetjenester KF. Denne fristillingen gjøres i den hensikt at virksomheten som kobles fra den politisk-administrative kjerne skal kunne øke sin autonomi og fokusere på resultatorientering, ved å være organisert som et foretak (From m. fl: 2003: 16). På samme måte som en privat bedrift leverer tjenester på bestilling fra en kunde, leverer det kommunale foretaket hjemmehjelpstjenester til hjemmehjelpsmottakere i Bergen kommune. Dette skjer på bestilling fra kommunens forvaltningsenheter, og foregår i konkurranse med de private leverandørene av hjemmehjelpstjenester i kommunen. Det er opp til brukerne å velge hvilken hjemmehjelpstilbyder som skal levere tjenester til dem. Om brukerne ønsker å skifte leverandør fyller de ut et skjema, som kan lastes ned fra internett eller fås fra

forvaltningsenheten i den respektive bydel. Byttet skal, i følge Bergen kommune, ha skjedd i løpet av en måned etter at en har sendt inn skjemaet.¹⁴

Når man i forbindelse med konkurranseutsetting fokuserer på bestiller- og utførermodellen, går dette, som tidligere nevnt, ut på å etablere et organisatorisk skille mellom forvaltning og tjenesteproduksjon, der forvalter (i dette tilfellet Bergen Kommune) har et lovhjemlet *ansvar* for tjenestene, mens BhKF og et knippe private leverandører står for tjenesteproduksjonen. Når både eksterne og interne tilbydere er med i konkurransen, blir det å mellom bestiller og utfører nødvendig ut i fra habilitetsgrunner. Dette er altså en måte å sikre likebehandling mellom den kommunale leverandøren og private utførere, slik at den kommunale leverandøren ikke drar fordeler av å være under samme ledelse som bestiller i en konkurransesituasjon (From mfl. 2003: 43).

Før jeg går nærmere inn på den konkrete organiseringen av hjemmehjelpsarbeidet i BhKF, vil jeg kort presentere endringer i oppfatningen av hjemmehjelpsmottakerne som de kommer til uttrykk i skift av betegnelse. Frem til 1980-årene var den vanlige betegnelsen på hjemmehjelpsmottakere klienter. I løpet av 80- årene ble det innført en velferdspolitisk ideologi basert på tanken om rehabilitering av hjemmeboende eldre (Christensen 2005). Dette førte til at mottakere av hjemmehjelpstjenester ikke lenger bare skulle anses som passive mottakere av hjelp, men som ansvarlige *brukere* av den. I realiteten ble brukerne av hjemmehjelp i snitt både eldre og sykere enn tidligere og avinstitusjonaliseringen gjorde at pasienter ble utskrevet tidligere (ibid). På tross av dette, og på tross av konkurranseutsettingens forutsetning om ”kunder”, er brukerbegrepet fortsatt den mest utbredte betegnelsen i praksisfeltet. Jeg har derfor valgt å benytte meg av *bruker*betegnelsen i min tekst, ikke minst også fordi det er den betegnelsen som mine informanter bruker om dem de går til.

¹⁴ Referanse: <https://www.bergen.kommune.no/emneord/hjemmehjelp>, 4.7.2008, kl. 11.00

2.4 HJEMMEHJELP UNDER BERGEN HJEMMETJENESTER KF

Som nevnt, har Bergen kommune i forbindelse med oppstarten av BhKF valgt å fjerne alt som heter pleie og omsorgsarbeid fra hjemmehjelpenes arbeidsinstrukser. Kompetansekravet for hjemmehjelperne i BhKF lyder slik ”Øvrige arbeidstakere (les: hjemmehjelpere) må ha kompetanse innen moderne og effektivt renhold slik at brukerne for dekket sitt renholds- og servicebehov” (Fra ”Fremtidig organisering av hjemmetjenesten”, Saksnr: 200312966- 11, Bergen kommune, 14.04.04)

Bergen Bystyre har satt ned et effektivitetskrav for hjemmehjelperne om 65 % fakturert tid.¹⁵ Fakturert tid viser til den andelen av den totale arbeidstiden som hjemmehjelperne i gjennomsnitt er i effektivt arbeid inne hos bruker. Bakgrunnen for dette kravet er at finansieringen av tjenestene skal knyttes direkte til brukertid, og dermed stimulere til at minst mulig tid går med til administrasjon. De 65 prosentene er overtatt fra andre kommuner.

Hjemmehjelperne i BhKF får kun opplysninger om hvilke rengjøringsoppgaver som skal utføres hos den enkelte bruker, altså de opplysningene som kommer frem av arbeidslisten (se vedlegg 3). Kjennskap til andre forhold, for eksempel om brukers situasjon og sykdomsbilde, fås kun om bruker frivillig forteller om dette til hjemmehjelperen. Slik innskrenkes hjemmehjelpenes muligheter til å involvere seg i en relasjon til bruker. Beregningen av hjemmehjelpenes arbeidstid hos den enkelte bruker avslører også at det forutsettes at det ikke brukes tid på sosial kontakt mellom bruker og hjemmehjelper under besøkene. Med andre ord er det i hjemmehjelpenes arbeidslister ikke satt av tid som for eksempel gjør det mulig for hjemmehjelperen å prate litt med brukerne, eller til å bistå med små gjøremål som måtte oppstå i hverdagen.

Kommunens forvaltningsenheter i bydelene har satt ned en normtid på hver enkelt tjeneste hjemmehjelperen skal utføre. På arbeidslistene (se vedlegg 3) til hjemmehjelperne, som de får utdelt hver morgen, står den nøyaktige tiden som skal brukes inne hos bruker, samt hvilke oppgaver brukeren har fått tildelt. Av oversikten på neste side fremgår det hva forvaltningsenhetene i Bergen kommune hevder er rimelig tidsbruk på ulike oppgaver.¹⁶ Ut fra størrelsen på brukers bolig beregnes den nøyaktige tiden hjemmehjelperne har inne hos den enkelte bruker. Utgangspunktet for tildeling av hjelp er dermed ikke *brukeren*, men

¹⁵ Kilde: ”Status og Strategi, Orientering til ansatte” s.6, juni 2005, Bergen kommune

¹⁶ Figuren er hentet fra orienteringsskrift til de ansatte i BhKF ”Status og Strategi”, juni 2005, Figur 4

boligens kvadratmeterstørrelse, antall skap og hyller, hvor mye servise som brukes, om det er trappeoppgang utenfor boligen og liknende.

Forvaltningsenhetenes normtid per arbeidsoppgave

Oppdrag	Minutter	Oppdrag	Minutter
Vaske gulv	20-50	Oppvask	10-20
Tørke støv	10-20	Skifte sengetøy	15
Støvsuge møbler	15	Re opp sengen	5
Vaske trappen (ute)	15-20	Vaske klær	10-15
Vaske bad/toalett	15		

På det vedlagte arbeidslisteeksempelet (vedlegg 3) ser man at hjemmehjelperne starter sitt arbeid inne hos bruker A kl 08.05 og avslutter der kl. 08.35. I løpet av de 30 minuttene skal det hilses på brukeren, tørkes støv, gulvene skal rengjøres, sengen skiftes på, toalett og bad skal vaskes, og i løpet av året skal vinduene vaskes to ganger. Ved utført oppdrag må bruker underskrive på en såkalt arbeidsseddel (se vedlegg 4), for å bekrefte at hjemmehjelperen har vært der i så lang tid som det brukeren har fått innvilget. Så skal hjemmehjelperne si farvel til bruker A og være inne hos bruker B kl. 08.45. Slik fortsetter arbeidsdagen. Noen brukere har for eksempel fått tildelt 23 minutters hjelp hver 14. dag. Denne knappheten på tid tilsier at hjemmehjelperne må være svært nøye med å passe klokken i løpet av arbeidsdagen, og at kun den minste forstyrrelse vil ødelegge tidsskjemaet.

Et annet tiltak som BhKF benytter seg av for å effektivisere hjemmehjelpsarbeidet er spesialrengjøringsutstyr. Dette utstyret skal være enkelt å bære med seg og lett tilgjengelig, slik at hjemmehjelperne skal bruke minst mulig tid på å finne frem og istandgjøre rengjøringsutstyr. Hjemmehjelperne har i størst mulig grad rengjøringsutstyret med seg, og skal i minst mulig grad benytte seg av brukernes eget utstyr. Eksempler på slikt ”effektivt” utstyr er støvsugeren som festes på ryggen, og såpeflasker som blandes ferdig på begynnelsen av dagen og festes i et belte rundt livet. Slik trer hjemmehjelperne inn i brukers hjem fullt utstyrt for rengjøringen.

Kravet om 65 % ”brukertid”, innebærer også at den tiden som hjemmehjelperne bruker til å forflytte seg mellom brukerne må minimeres. Det legges derfor stor vekt på kjøreruter og fremkommelighet mellom brukerne. Effektivitetskravet spiller en viktig rolle i arbeidsdagen, fordi hjemmehjelperne må forsøke å ”jobbe inn” den tiden som de eventuelt har mistet på en tungvint kjørerute eller på å sitte bilkø. Utarbeidelse av mest mulig effektive kjøreruter, både med tanke på avstand mellom brukere og fremkommelighet, har derfor blitt et viktig element i organiseringen av hjemmehjelpsarbeidet.

Antallet brukere som hjemmehjelperne i KF skal besøke per dag har økt betraktelig. Før overgangen til KF gikk hjemmehjelperne gjerne til 2-3 hjem i løpet av en dag, mens de i dag er innom 7-8 hjem per dag. Det betyr at hjemmehjelperne før hadde mye mer tid til å bli kjent med sine brukere, samtidig som de også hadde mer tid til å være fleksible i forhold til oppgavene som skulle utføres. Før omorganiseringene gikk hjemmehjelperne alene til brukerne. Nå går de to og to.¹⁷ Slik er hjemmehjelperne kanalisert inn i effektive renholdsteam konsentrert om spesifikke avgrensede renholdsoppgaver.

Effektivitetskravet til hjemmehjelperne i KF gjør at menneskelige hensyn nedprioriteres. Hjemmehjelperne skal formelt sett avvise hvis brukerne ber om hjelp til noe som ikke står i arbeidsinstruksen, for eksempel hjelp til å smøre en brødskive. Et utdrag fra kommunal rapport av 14.4.2004 om planleggingen av det kommunale foretaket, gjør det tydelig at presisering av oppgaver og tidsbegrensninger skal gjøre det vanskelig for hjemmehjelperen å bruke tid på noe annet enn de oppgavene som brukeren har fått innvilget, ved at det i minst mulig grad legges opp til sosial kontakt mellom hjemmehjelper og bruker:

Når vedtak gjøres tydeligere og tiden beregnes strengere, vil det ikke være rom for å dekke andre behov som avdekkes eller oppstår senere. Særlig vil dette gjelde dem som har et behov for sosial kontakt.

(Fra ”Rapport om fremtidig organisering av hjemmetjenesten”, Bergen Kommune, saksnr. 200312966, den 14.04.04)

Hjemmehjelpsarbeidet under KF er slik sett et arbeid som ikke lenger skal ha noe med bruker å gjøre.

2.5 OPPSUMMERING

På grunn av det økende behovet for hjemmehjelp til hjemmeboende eldre og andre hjelpetrengende, ser politikerne seg om etter løsninger på de økonomiske utfordringene dette

¹⁷ Dette med å gå to og to til brukerne gjelder ikke nødvendigvis for de private hjemmehjelpstilbyderne.

byr på for kommunenes pleie og omsorgssektor. Historisk sett startet hjemmehjelpstjenesten opp som en privat tjeneste basert på frivillighet, men på 60-tallet tar det offentlige gradvis over ansvaret. Tjenesten har gjennomgått flere omorganiseringer siden den gang. På slutten av 80-tallet ble det i Bergen kommune innført integrerte grupper i den åpne omsorgen. Meningen var at hjemmesykepleien og hjemmehjelpen da skulle ha et tettere samarbeid. Denne integreringen tok imidlertid en brå slutt da politikerne i Bergen kommune vedtok å ta i bruk løsninger fra det private markedet, noe som innebar å igjen skille ut hjemmehjelpstjenesten fra hjemmesykepleien, denne gangen med henblikk på å sette hjemmehjelpstjenesten ut på anbud. Konkurransetsettingen av den delen av hjemmehjelpstjenesten i kommunen som betegnes som Praktisk bistand husholdning ble realisert i oktober 2005. Dette har ført til at de arbeidsoppgavene som kommunen mener krever en eller annen form for dialog mellom hjelper og bruker er lagt inn under hjemmesykepleien.

Konkurransetsetting av offentlige tjenester hører til NPM tenkningen. I denne tas i bruk effektivitetsprinsipper fra det private markedet for å oppnå økt kostnadseffektivitet. Konkurransetsettingen av hjemmehjelpstjenesten i Bergen kommune gjorde at kommunen valgte å opprette et eget hjemmehjelpsforetak, som konkurrerer med private tilbydere av hjemmehjelp om å levere til brukerne. Foretaket organiseres ut i fra et mål om oppnåelse av et effektivitetskrav på 65 % av arbeidstiden. Effektiviseringen av hjemmehjelpsarbeidet i KF'et betyr i praksis at sosial samhandling mellom hjemmehjelper og bruker betraktes som bortkastet tid.

KAPITTEL 3: METODE OG REFLEKSJONER

3.1 INNLEDENDE OM METODE

I dette kapittelet ønsker jeg å gå inn på de metodologiske aspektene ved studien. Jeg vil begrunne hvorfor mitt metodevalg er velegnet for å innhente data i henhold til den aktuelle problemstillingen, men jeg vil også komme inn på noen forhold ved måten dataene ble innhentet på som kan ha vært en ulempe. Jeg vil videre gi en oversikt over hvordan jeg har kategorisert informantene, og hvorfor disse kategoriene blir relevante i forhold til analysen. Når det gjelder det forskningsetiske, vil jeg særlig komme inn på informantenes intervjuopplevelse. Endelig vil jeg beskrive min fremgangsmåte i forhold til analysearbeidet, før jeg avslutningsvis tar opp gyldighetsspørsmålet med tanke på studiens generaliserbarhet.

3.2 METODEVALG

Jeg har funnet det viktig å belyse moderniseringstiltaket med opprettelsen av BhKF nedenfra. Derfor består dataene fra denne studien av fortellingene til et utvalg ansatte i KF. Jeg intervjuet 15 hjemmehjelpere som er ansatt i KF i perioden mellom oktober 2006 og oktober 2007. Alle intervjuene er tatt opp på lydbånd etter samtykke fra informantene. Jeg har arbeidet med utskrifter av samtalene som helhet, og ikke med sammendrag av intervjuene. Slik har jeg tilsiktet å gi informantene en tydelig stemme og forsøkt å motvirke noe av den filtreringen som skjer i overgangen til en skriftlig form (Thagaard 2003:127). Av samme grunn har jeg lyttet gjentakende ganger til intervjuene.

Jeg har benyttet meg av en kvalitativ forskningsmetode i studien ut i fra ønsket om å få innsikt i hjemmehjelpsarbeidet i KF slik som hjemmehjelperne selv forteller om det, ut i fra sin forståelse og sine erfaringer. I utgangspunktet hadde jeg et ønske om å fokusere på arbeidsforholdene og arbeidsbetingelsene til de ansatte. Jeg endret imidlertid dette forhåndsdefinerte fokus fordi jeg ønsket å unngå å komme i en situasjon hvor viktige forhold ved arbeidet for hjemmehjelperne selv kunne komme til å bli utelukket. Derfor valgte jeg i stedet å gå mer åpent inn i feltet uten en klar og avgrenset problemstilling (Christensen et al. 1998). Jeg anvendte en type kvalitative intervju som gav informantene en relativ frihet til å beskrive sin situasjon med egne ord, gjennom en lite avgrenset samtale (Kvale 1996). Dette hadde ikke hadde vært mulig vha. for eksempel en spørreskjemaundersøkelse. Under samtaler

med ansatte i KF, ansikt til ansikt, kunne jeg få utdypende forklaringer på og innsikt i hvordan hjemmehjelperne opplever situasjoner og relasjoner på sin arbeidsplass. Muligheten til for eksempel å kunne stille oppfølgingsspørsmål var svært verdifull, og gav anledning til å forfølge uventede ”vendinger” i intervjuet i stedet for å bryte dem av. Slik sett søkte jeg å gi hjemmehjelperne rollen som ekspert på deres arbeid.

Det å være med hjemmehjelperne ut for å observere dem i løpet av arbeidsdagen ville ha gitt meg et supplerende datamateriale. Jeg valgte imidlertid bort observasjon som metode, mest av praktiske grunner. Observasjon, enten passiv eller deltagende, ville gitt en dypere innsikt i hjemmehjelpsarbeidet som praksis. Jeg kunne igjennom observasjon derfor fått flere data å forholde meg til, noe som også ville ha gitt en grundigere støtte i forhold til analysen gjennom økt reliabilitet av mine data. I og med at jeg ikke har brukt observasjon som en del av forskningsmetoden i dette prosjektet, betyr det at analysen er basert på *fortellinger* om praksis og refleksjoner.

3.3 OVERSIKT OVER INFORMANTENE

Det er en del av min problemstilling at jeg ønsket å få innsikt i om det finnes forskjeller mellom de nye ansatte i KF’et og de som har ”vært med over” fra kommunens pleie- og omsorgsavdeling. Jeg antok at de som ikke hadde erfaring med å jobbe som hjemmehjelp fra før KF’s oppstart ville representere en ”ny generasjon” hjemmehjelpere. Antakelsen min var at de hjemmehjelperne som hadde erfaring med hjemmehjelpsarbeidet fra tidligere, ville bære med seg verdier og holdninger fra den ”gamle ordningen”, slik den var organisert før KF. Jeg antok at det blant de hjemmehjelperne som kun hadde erfaring med hjemmehjelpsarbeidet i KF ville finnes andre tilnærminger til arbeidet og brukerne. Derfor valgte jeg å intervjuer til sammen 8 hjemmehjelpere som ikke hadde hjemmehjelpserfaring fra før Bergen Hjemmetjenester KF startet opp, og 7 hjemmehjelpere som har ”blitt med over” til BhKF fra kommunen. Disse 7, som har ”blitt med over”, har alt fra 3 til 23 års erfaring med å arbeide som hjemmehjelp for kommunen før de gikk over til å jobbe for BhKF i 2005. En liten del av informantene som har deltatt i intervjuene til dette prosjektet har ansettelsesformen ”fast vikar”, noe som innebærer at disse har halvårige arbeidskontrakter med KF. Jeg vil underveis trekke inn hvordan dette blir relevant i forhold til min problemstilling. Resten av informantene har fast ansettelse. KF’et benytter seg også av timevikarere, både interne og innleide fra vikarbyrå, men ingen av disse har deltatt som informanter til dette prosjektet.

Jeg hadde en forventning om at kun de hjemmehjelperne som ikke hadde erfaring med hjemmehjelpsarbeidet under den gamle ordningen, det vil si de som tilhører informantgruppen ”nye”, ville representere en ny generasjon hjemmehjelpere med nye verdier stemte imidlertid ikke empirisk. Jeg forventet at de nye hjemmehjelperne ville være betydelig mindre orientert mot brukerne enn de gamle hjemmehjelperne, og at de i større grad anså sitt arbeid som et rengjøringsarbeid. Hvorvidt hjemmehjelperne hadde erfaring med å arbeide under den ”gamle ordningen” eller ikke, viste imidlertid i nokså liten grad til et skille blant hjemmehjelperne. Det jeg imidlertid fant var et mer betydningsfullt skille, var deres erfaringsbakgrunn, både fra privatsfæren og generell livserfaring. Den ene gruppen av informanter representerer en husmorgenerasjon blant hjemmehjelperne i KF. Det vil si at jeg fant at disse i større grad tar utgangspunkt i privatsfæreverdier i måten de forholder seg til brukerne og arbeidet på. Den andre gruppen består av hjemmehjelpere som har liten eller ingen grad av omsorgserfaring fra før de begynte å arbeide for KF, i tillegg til at de er forholdsvis unge. Dette generasjonsskiftet kan og delvis begrunnes i at de unge hjemmehjelperne, som for øvrig alle er under 30 år, i mindre grad identifiserer seg med hjemmehjelpsarbeidet fordi dette arbeidet kun er midlertidig for dem. Det å være hjemmehjelp er dermed i mindre grad knyttet til deres identitet, i motsetning til hva som gjelder for de eldre hjemmehjelperne som sannsynligvis vil bli værende i yrket. Tidligere studier, bl.a. Christensen 1992, peker på at hjemmehjelpere tradisjonelt har blitt rekruttert fra den såkalte husmorgenerasjonen, dette mønsteret gjelder særlig for distriktsområdene. Dette har ført til at disse kvinnene, som karakteriseres ved at de er middelaldrende, og i store deler av sitt liv har hatt lite tilknytning til arbeidslivet fordi de har hatt omsorgsansvaret for sin familie, har båret med seg privatsfæreverdiene inn i det lønnete hjemmehjelpsarbeidet (Ibid: 10).

I studiens materiale viste, som nevnt, et skille seg mellom de som er over og de som er under 30 år. De tre informantene som er under 30 år, har jeg i teksten gitt betegnelsen ”unge”. Denne betegnelsen brukes for å markere at disse informantene har liten eller ingen erfaring fra den uformelle familiære omsorgen. Alle informantene som er over 30 år har fått betegnelsen ”erfarne”, som viser til at de har erfaring med omsorgsansvar i egen familie, og i større grad er representanter for verdier hentet fra omsorg i privatsfæren. Disse to gruppene, bestående av de som er under 30 år og av de som er over 30 år, representerer de to hovedkategoriene for analysen. I forhold til helhetsinntrykket er det viktig å poengtere at de unge hjemmehjelperne som jeg intervjuet alle er ansatt som ”faste vikarer”. Det vil si at de er ansatt på halvårskontrakter med mulighet for fornyelse ved kontrakttidens utløp. De fleste av

de jeg intervjuet som ble ansatt etter oppstarten av KF, har imidlertid først vært ansatt som faste vikarer og blitt tilbudt fast stilling etter hvert. Særlig etter innføringen av 6-timers arbeidsdag i mai 2007 fikk KF behov for flere faste ansatte, noe som gjorde at de som har jobbet der lengst fikk tilbud om fast stilling først. Informasjon fra intervjuene tyder på at flesteparten av de som da var ansatt som faste vikarer, fikk tilbud om fast stilling, men dette gjaldt på daværende tidspunkt ikke for de tre unge blant informantene til dette prosjektet. På neste side vises en skjematisk fremstilling der jeg har gitt informantene fiktive navn og delt dem inn i kategorier ut ifra alder og ansettelsesforhold. I tillegg til hovedkategoriene ”unge” og ”erfarne”, har jeg også delt informantene opp i to andre grupper, eller kategorier, som har betegnelsene ”gamle” og ”nye”. Betegnelsen ”gamle” brukes om de informantene som har erfaring med å arbeide som hjemmehjelp fra før KF’s oppstart, mens jeg bruker betegnelsen ”nye” om de som ikke har den erfaringen. En kan se en tydelig sammenheng mellom ”ny” og ”gammel” og alder på informantene. De som tilhører den eldste gruppen (50 – 60 år) er alle ”gamle”, mens de informantene som tilhører gruppene fra 40 år og nedover, er alle ”nye”.

Studiens informanter

	20-30 år, UNGE	30-40 år, ERFARNE	40-50 år, ERFARNE	50-60 år, ERFARNE
Fast ansatt, 100 % stilling		<i>Randi</i> (ny) <i>Live</i> (ny)	<i>Karin</i> (gammel) ¹⁸ <i>Else</i> (gammel) <i>Hanne</i> (ny) <i>Berit</i> (ny)	<i>Vera</i> (gammel) <i>Anne</i> (gammel)
Fast ansatt, 60-80 % stilling			<i>Hilde</i> (gammel)	<i>Grethe</i> (gammel) <i>Bente</i> (gammel)
Fast vikar, halvårskontrakt, 100 % stilling	<i>Vibeke</i> (ny) ¹⁹ <i>Mette</i> (ny) <i>Line</i> (ny)		<i>Marianne</i> (ny)	

¹⁸ Når det står ”gammel” bak et navn, betyr det at informanten har erfaring med å jobbe som hjemmehjelp under kommunens avdeling for pleie og omsorg fra før Bergen hjemmetjenester KF startet opp, og har blitt med over til å jobbe for BhKF. Betegnelsen viser altså ikke til informantens alder, men hennes erfaring som hjemmehjelper.

3.4 TILGANGEN TIL FELTET OG REFLEKSJONER RUNDT REKRUTTERINGEN

Jeg ønsket å rekruttere informanter fra minst to soner i Bergen kommune, fordi det å være hjemmehjelper i forskjellige geografiske og demografiske områder i kommunen kan arte seg forskjellig både organisatorisk og kulturelt. Dette var også med henblikk på å gi intervjumaterialet mer bredde. Fordelingen mellom de to sonene var på henholdsvis syv og åtte hjemmehjelpere. De geografiske sonene som informantene ble hentet fra består av en sone som er mer ”landlig” med spredt demografi, og en mer bynær sone der befolkningstettheten er forholdsvis høy, selv om dette ikke er en sentrumssone. Til sammen gjorde jeg 13 intervjuer, hvorav to av disse var gruppeintervjuer med to ansatte. Grunnen til at to av intervjuene ble gjennomført som gruppeintervjuer, var KF’ets mangel på personell de aktuelle dagene for intervjuene, fordi det ble antatt at gruppeintervjuer ville være tidsbesparende.

For å få tilgang til feltet introduserte min veileder meg for en ansatt i KF, som hun har beholdt kontakten med siden hun foretok sine studier blant hjemmehjelpere og hjemmesykepleiere på 90- tallet. Denne personen, som er ansatt som soneleder BhKF, ble en portvakt for meg i denne studien i forhold til å få tilgang til informanter i dette feltet. Sonelederne er de som har best oversikt over de ansatte, ansettelsesforhold, personalia osv. Gjennom foretakets direktør fikk jeg formell tillatelse til å gjennomføre prosjektet og til å foreta intervjuene i arbeidstiden. De to sonelederne var også behjelpelig med tilrettelegging av tid og sted for gjennomføring av intervjuene. Disse fant sted på hjemmehjelpernes gruppekontorer, der de møtes om morgenen, til lunsj og på slutten av arbeidsdagen. Siden jeg ikke fikk mulighet til å spørre hjemmehjelperne direkte om å stille opp som informanter og gi dem muntlig informasjon, gav jeg sonelederne informasjonsskriv²⁰ som de delte ut til alle som kunne tenke seg å stille opp på intervju. Informantene ble altså ikke direkte rekruttert av meg, men gjennom sonelederne, ut i fra mine kriterier om spredning i alder og tidligere hjemmehjelpserfaring. Fordelen med denne måten å rekruttere informanter på, er at dette effektiviserer selve rekrutteringsprosessen. Ulempen er imidlertid at jeg da ikke har kontroll på de tilleggsutvelgelseskriteriene som sonelederne tar i bruk.

¹⁹ Når det står ”ny” bak navnet, betyr det at denne informanten har blitt ansatt i Bergen hjemmetjenester KF etter 1.mars 2005, og ikke har erfaring med å jobbe under den ”gamle ordningen” eller som hjemmehjelp andre steder.

²⁰ Se vedlegg nr. 2

Med tanke på å oppnå informert samtykke fra informantene, inneholdt informasjonsskrivet som ble utdelt en beskrivelse av prosjektet, temaene jeg kom til å ta opp i løpet av intervjuet, informasjon om taushetsplikt, samt opplysninger om frivillig deltagelse, og retten til å trekke seg fra prosjektet til enhver tid.

3.5 FORSKNINGSETISKE REFLEKSJONER

Intensjonen med denne studien har vært å søke erfaringsbasert kunnskap om innføringen av markedsorienterte effektiviseringsprinsipper i hjemmehjelpsarbeidet. Følgelig har intervjuene med hjemmehjelperne båret preg av at jeg som intervjuer har satt fokus på sider ved hjemmehjelpsarbeidet som antas å være potensielt konfliktfylte for de ansatte i forbindelse med omorganiseringene. Dette handler for eksempel om fratakelse av visse typer arbeidsoppgaver, mindre grad av selvstyring i arbeidet og høyt arbeidspress. At en utenforstående kommer inn og fokuserer på sider ved ens arbeidssituasjon som i utgangspunktet oppleves som vanskelig, kan være med på å forsterke den ansattes følelse av å befinne seg i en sårbar situasjon. Selv om intervjudeltakelsen for hjemmehjelperne sin del var frivillig, og intervjuene ble gjort på grunnlag av informert samtykke, kan informanten likevel ha opplevd intervjusituasjonen som forsterkende i forhold til en eventuell følelse av å være en arbeidstaker med lav status og uten innflytelse på egne arbeidsoppgaver. Intervjusituasjonen kan ha bidratt til økt fokus på hjemmehjelperne som en yrkesgruppe som befinner seg lavt nede sett ut i fra en yrkeshierarkisk målestokk. Selv om jeg ikke fikk noen direkte reaksjoner på dette, vil jeg imidlertid samtidig ikke utelukke dette.

3.6 INTERVJUSITUASJONEN

I intervjusituasjonen opplevde jeg at de fleste hjemmehjelperne var svært pratsomme og at samtalen "fløt" godt. Dette har nok en sammenheng med at hjemmehjelperne tilhører en yrkesgruppe som er vant til å samtale, og vant til å møte nye mennesker. Noen av de yngste hjemmehjelperne var imidlertid mindre pratsomme og svarte mindre utfyllende. Det er mulig at de var usikre på meg både fordi jeg var eldre og tok en utdanning de ikke hadde noen kjennskap til. En annen grunn kan være at de som unge hjemmehjelpere ikke har gjort seg opp noen betydelig grad av meninger om jobben sin og arbeidsforholdene ettersom dette er et midlertidig arbeid. Både før og under intervjuene forsøkte jeg å tenke over hvilke inntrykk jeg

gav informantene, i og med at jeg ikke hadde møtt noen av dem på forhånd. Nærmest alle informantene virket svært komfortable med å la seg intervju, og en del hadde også erfaring med lignende type intervjuer fra tidligere. Noen av intervjuene ble imidlertid preget av at informantene hadde det travelt med å komme tilbake til arbeidet.

At jeg ikke selv har erfaring fra arbeid innen hjemmetjenestene, eller arbeid med eldre omsorgstrengende, antar jeg kan ha hatt både en positiv og en negativ innflytelse på intervjusamtalene. Det kan være positivt i den forstand at jeg antakeligvis stilte meg mer åpen, og hadde færre forhåndsinnfattede oppfatninger i forhold til informantenes arbeid, enn en som har erfaring med slik type arbeid. Ved å la informanten merke min ”uvitenhet” om hennes fagfelt kunne dette muligvis gi vedkommende en økt selvtillit. Informanten ville da kunne føle seg som eksperten. At jeg var uvitende om fagfeltet kan muligens også ha vært en ulempe i den forstand at hjemmehjelperne da kunne føle at jeg ikke ”forstod” en del ting og dermed valgte og la vær å ta opp visse tema.

Intervjuene fant sted på hjemmehjelpernes kontorer/møteplasser i de respektive sonene, i hjemmehjelpernes arbeidstid. Dette kan ha hatt betydning for informantenes fortellinger. Først og fremst i en positiv retning med tanke på at informanten da kan føle seg mer i ”jobbmodus” og ”nær” temaene som vi snakker om. Jeg vil imidlertid også trekke frem noen ulemper ved nettopp dette. Blant noen av informantene kunne det virke som om det å bli intervjuet i arbeidstiden var et stressende element, fordi de konsentrerte seg om å bli ferdig og komme tilbake til arbeidet så raskt som mulig. Dette var ikke positivt med tanke på å oppnå en rolig og avslappet atmosfære rundt intervjuet. Noen av intervjuene bar derfor preg av å være for knappe i forhold til mine forventninger om fortellinger. De fleste lot seg imidlertid ikke affisere av dette med tiden, noe som førte til at det også ble flere lengre og utfyllende intervjuer.

I tillegg til at intervjuene ble foretatt i informantenes arbeidstid kan det også ha vært en utfordring for informantene at de befant seg på deres arbeidsplass under intervjuene. Dette kan ha ført til at hjemmehjelperne i løpet intervjuene ikke tillot seg å snakke ”uttømmende” i forhold til noen av emnene. Det å stille seg kritisk til sin arbeidsplass eller overordnede, når overordnede er ”like om hjørnet”, kan være vanskelig. Når man er på arbeidsplassen, er det kanskje lett overfor utenforstående å innta rollen som en representant for denne arbeidsplassen med de holdninger og verdier som er rådende der enn hvis man befinner seg på ”nøytral grunn”. Hvor stor innflytelse dette har hatt på mine informanter er vanskelig å si, men likevel verdt å nevne.

Noen av uttalelsene som kom frem i løpet av intervjuene kunne virke kontroversielle eller selvmotsigende. Ved en nærmere analyse fant jeg imidlertid at dette snarere var et uttrykk for forskjellige innfallsvinkler til det samme temaet. Et eksempel er følgende ”Jeg trives kjempegodt i denne jobben”, mens informanten senere uttaler ”Jeg vil ikke anbefale denne jobben til andre, fordi...”. Den første uttalelsen kan spille på at man ut i fra *sin situasjon* er fornøyd, fordi man for eksempel ikke har noen utdanning, og derfor er fornøyd med å i det hele tatt ha en jobb. Mens den andre uttalelsen kan være et uttrykk for at dersom man kunne *velge* eller hadde andre muligheter, så ville man ikke gått inn i dette arbeidet. Uansett anser jeg dette som en utfordring i analysen av materialet, og dermed også en viktig grunn til å analysere hvert intervju i sin helhet, og ikke løsrevne enkeltuttalelser fra deres kontekst.

3.7 ANALYSEPROSESSEN

Som nevnt innledningsvis i dette kapittelet, var ikke problemstillingen for dette prosjektet klar før jeg startet datainnsamlingen. Det betyr at prosjektets fokus og problemstilling har blitt til i gjennom prosessen. Prosessen kan derfor betegnes som induktiv fordi jeg har arbeidet med intervjudataene uten å ha en forhåndsdefinert hypotese eller problemstilling, og i liten grad bundet meg til forhåndsutvalgte teorier. Det er de erfaringene hjemmehjelperne har delt med meg i løpet av intervjuene, sammen med opplysningene fra tilsendte dokumenter som jeg presenterte i kapittel 2, som etter hvert gav meg et grunnlag for utviklingen av problemstilling, fokus og teorivalg.

Når det gjelder forholdet til teori, så har analyseprosessen på den annen side ikke vært ”rendyrket” induktiv. Den er også forankret i tidligere empiriske funn. Men teoriene som jeg benytter meg av trakk jeg først inn etter at intervjuene var gjennomført. Det betyr at de begrepene som jeg anvender er teorier og begreper innen sosiologien som jeg fant relevante i forhold til min analyse. Mer relevant enn induksjon er derfor begrepet *abduksjon* (Thagaard:177). Abduksjon er en tredje posisjon i forholdet mellom empiri og teori, som viser til at forskningsprosessen preges av en vekselvis anvendelse av en induktiv og en deduktiv tilnærming. Det betyr at forskeren tar hensyn til de vesentlige tendensene i datamaterialet, samtidig med at empirien knyttes til teoretiske perspektiver (ibid). Dette viser til at forholdet mellom empiri, teori og data i den praktiske forskningsprosessen aldri vil være lineært (Christensen m.fl. 1998: 69), og at man i teoriutviklingen veksler mellom en induktiv og en

deduktiv tilnærming. Også i forskningsprosesser der målet er å jobbe så empirinært som mulig, vil det være vanskelig for forskeren å arbeide uten en viss innflytelse fra eksisterende teori (ibid). Det er imidlertid mulig å være åpen for hvilke teorier man tar i bruk ut i fra hva ens empiri ”peker mot”, slik at man ikke på forhånd har bestemt seg for en teori som utgangspunkt for det som skal studeres (ibid:80).

Selve analysearbeidet har vært en prosess som startet allerede ved det første intervjuet, og som jeg i skrivende stund fortsatt ikke føler meg ferdig med. Prosessen har ikke vært lineær eller foregått ”step by step”, men snarere fremstått som en mer eller mindre konstant ”tankevern” i mitt hode. Prosessen med tolkning og analyse av intervjumaterialet har derfor båret preg av en vekslning mellom å gå fra empiri til teori, og fra teori til empiri. Men intensjonen har hele veien vært å arbeide empirinært (Christensen et. al 1998), det vil si at studiens funn har empirien som sin viktigste begrunnelse.

Til å begynne med forsøkte jeg å finne fram til noen kategorier som utgangspunkt for analysearbeidet. Disse kategoriene omhandlet hjemmehjelpenes syn på, og erfaringer med organiseringen av arbeidsdagen, forholdet til brukere og overordnede, deres meninger om tidsstyring, arbeidsoppgaver osv. Det viste seg imidlertid at jeg ikke kunne ”låse” dataene mine på denne måten, ved å plassere dem i bås for så å analysere ut i fra disse. Jeg fant ut at jeg måtte ta hele intervjuet eller samtalen med i betraktningen for å forstå meningen med den enkelte setning, slik at jeg kunne bygge opp en analyse. Det betyr at det ble den enkelte hjemmehjelperens hele sammenhengende fortelling som veide tyngst i forhold til analysering av materialet. Imidlertid har jeg også måttet dykke ned i enkeltdeler, men da i lys av helheten i fortellingen.

3.8 AVSLUTTENDE OM STUDIENS GYLDIGHET

Noen vil mene at funnene i dette prosjektet kun er gyldige for den gruppen hjemmehjelpere som er trukket inn. Jeg har studert en gruppe hjemmehjelpere i en spesiell situasjon, og ikke hjemmehjelpere som en helhetlig yrkesgruppe. Jeg peker imidlertid på konsekvenser av en bestemt type organisering ut i fra den forståelse og tenkning som de som utfører arbeidet representerer. Derfor vil jeg hevde at studiens funn kan peke på mulige problematiske sider ved lignende typer omorganiseringer som de som her er gjenstand for analyse.

I følge Flyvbjerg (1996) er det viktig å anerkjenne den muligheten case- studiet gir til å oppnå ny vitenskap gjennom en nøye og ”intens” studie av et eller få case, ved at forskeren

er i besittelse av de praktiske ferdighetene som kreves for å oppnå dette. Det betyr imidlertid ikke, hevder han, at mer kvantitative studier er verdiløse, men det avgjørende er at den metoden en velger må avhenge av omstendighetene. Fenomenologiske casestudier som ikke har til hensikt å være generaliserbare kan også *”udmerket inngå i”* en *”videnopsamling og har som nævnt ofte været vejen til videnskabelig nytænkning”* (ibid:147).

Det teoretiske begrepsapparatet som studien settes inn kan også vise til alternative begrepsanvendelser. Det at *”cases come wrapped in theories”* (Walton 1992: 122) viser til at de teoretiske rammene for studien kan gi en utvidet forståelse av disse teoriene. Dette gir således studien en forsterket generaliseringsmulighet, fordi teoretiseringen av funnene kan brukes som et utgangspunkt i studier av lignende sosiale fenomener.

KAPITTEL 4: MØTET MELLOM TAYLORISERING OG OMSORG - EN TEORETISK RAMME

4.1 INNLEDNING

I forbindelse med innføringen av NPM reformer med henblikk på effektivisering av hjemmetjenestene og opprettelsen av BhKF, blir det fra et sosiologisk ståsted viktig å forholde seg kritisk til disse reformenes konsekvenser. Jeg har valgt å bruke to måter å behandle endringene i hjemmehjelpsarbeidet kritisk på. Den første handler om å tydeliggjøre endringene som har skjedd ved å sammenligne organiseringen av hjemmehjelpsarbeidet i BhKF med Taylors prinsipper for vitenskapelig arbeidsledelse (Taylor, Sangolt 2006). Følgene av en tayloriseringsprosess vil kunne ha konsekvenser både på et individuelt og et strukturelt plan. Eller sagt på en annen måte; konsekvenser som fører til endringsprosesser for hjemmehjelperen og hjemmehjelpsyrket både nedenfra og en ovenfra.

Sett nedenfra vil dette handle om en fremmedgjøringsprosess, basert på Marx' velkjente fremmedgjøringsbegrep. Fremmedgjøringen for hjemmehjelperne sin del defineres dermed ut i fra den individuelle opplevelsen av å arbeide under et regime med sterk tids- og oppgavestyring. Sett ovenifra vil dette handle om en deprofesjonalisering, ved at hjemmehjelpsyrket omdefineres på grunnlag av endringer på organisasjonsnivå. Disse endringene dreier seg om kunnskapskriterier, arbeidsoppgavens innhold, kollektivdannelse og maktinnskrenking. Fordi tayloriseringen kun kan gripe én del av det jeg finner vil jeg deretter trekke inn teorier om omsorg. Dette er for å belyse motsetningsforholdet mellom arbeidets organisering og hjemmehjelpernes oppfatning av hva deres arbeid handler om. Jeg kommer blant annet til å anvende Kari Wærness' (1982) begrep om omsorgsrasjonalitet.

4.2 TAYLORISERING AV ET OMSORGSARBEID

Den tayloristiske tankegang går ut på å gjøre grundige analyser av hvordan en organisasjon kan spare penger, det vil si hvordan produktiviteten kan økes og hvordan det kan arbeides mer målrettet. Dernest handler det om å iverksette tiltak ut i fra disse analysene som fører frem til målet: kostnadsbesparelse. Omfattende kontroll- og målesystemer for å overvåke arbeidet blir tatt i bruk av ledere for å oppnå målene (Lian 2003: 104). I forhold til hjemmehjelpstjenestene blir kontroll og målesystemer, via forvaltningsenhetene, utformet gjennom spesifiseringen og

tidsavgrensningen av oppgaver, samt signert kvittering fra bruker på at arbeidsoppgavene er fullført. Tankesettet bak dette bygger på *prinsipper for vitenskapelig arbeidsledelse* (Scientific management) fremsatt på begynnelsen av 1900-tallet av den amerikanske industriingeniøren Frederik Winslow Taylor (Taylor, Sangolt 2006). Organisering innen bedrifter og organisasjoner som bygger på disse prinsippene har siden gjerne gått under betegnelsen *taylorisme*. Prinsippene har hatt betydelig innflytelse på bedriftsledelse og organisering, for det meste innen privat sektor. Hovedpoenget innen scientific management er å maksimere produktiviteten ved å eliminere alle former for sløsing av tid og ressurser. Bakgrunnen for dette var at Taylor i sin stilling som sjefsingeniør ved Midvale Steel Company ble observant på fenomenet han kalte ”solidering”, det vil si at arbeiderne i følge Taylor bedrev systematisk underarbeid (Taylor, Sangolt 2006). Taylors hovedmål var å gjøre arbeidsinnsatsen til ”menneskemaskinen” eller ”menneskedyret”, som han betegner det, i industrielle organisasjoner så produktiv som mulig. Dette kunne bare gjennomføres ved at man brukte vitenskapelige metoder som kunne oppnås gjennom metodisk oppdeling, måling og standardisering av arbeidsoppgaver. Ved å skille planleggingen av oppgaver og utførelsen av dem klart fra hverandre, noe som i overført betydning betegnes som en ”adskillelse av hånd fra hode”, kan ledelsen samle inn og systematisere kunnskap og informasjon om de ulike sidene ved arbeidsoperasjoner og produksjonsprosesser. Ut i fra dette instrueres arbeideren i hvordan arbeidsoppgavene kan utføres på en mest mulig effektiv måte i henhold til oppsatte arbeidsmetoder og tidsbruksstandarder. Ved hjelp av systematisert opplæring og observasjoner av den enkelte arbeiders arbeidsevne og kapasitet mente Taylor man kunne finne fram til det arbeidet som passet best til det enkelte individ.

Ny-taylorismen (Lian 2003) har sitt opphav i Taylors scientific management, og kjennetegnes særlig ved to elementer; nemlig at arbeidsprosesser bør standardiseres og at arbeidets gang bør kontrolleres. Innen NPM – ideologien er den sterke leder ansett som et viktig element på veien til suksess. Sterk ledelse blir sett på som en avgjørende faktor for at offentlige organisasjoner skal kunne yte maksimalt i arbeidet med å nå målene om effektivitet, fleksibilitet, målrettethet osv (Ibid: 103). Ny-taylorisme er en av hovedretningene innen styring og ledelse av organisasjoner. Den senere analyse skal vise hvorfor dette blir problematisk i forhold til omsorgsarbeid.

4.3 FREMMEDGJØRINGEN

Når ”hånden skilles fra hodet”(Szebehely 1995:134), kan dette innebære at arbeideren mister oversikten over arbeidsprosessen. Hjemmehjelperen har svært lite innflytelse på hva som skal gjøres hos den eldre, samtidig med at den eldre også i liten grad kan påvirke dette, fordi det som skal gjøres allerede står på ”listen” (ibid). Spesifiseringen av oppgaver innebærer at den ansatte kun skal konsentrere seg om de forhåndsdefinerte oppgavene, uten at han eller hun trenger å forstå eller ha oversikt over hele prosessen. I hjemmehjelpsarbeidet betyr dette i praksis at en hjemmehjelper kun skal konsentrere seg om husarbeid; altså gulvvask, støvsuging, støvtørring, vask av bad og toalett, vaske opp, samt skifte på og re opp seng. Det vil ikke stilles noen krav til hjemmehjelperen om hvordan han/hun skal forholde seg til brukeren fra oppdragsgivers (kommunen) side. Tvert i mot uttrykkes det som et eksplisitt mål at dette, altså sosial kontakt mellom hjemmehjelper og bruker, ikke er ønskelig fordi det går på bekostning av tiden (Se sitat s.28). Kirsten Thorsen har kalt denne endringsprosessen for en endring ”fra en omsorgsorientering til en oppgaveorientering”(Thorsen 1998:)

Fremmedgjøringsbegrepet kan være et utgangspunkt for å forstå hvilken betydning disse endringene har for de ansatte innen hjemmehjelpstjenestene. Marxistisk teori (Israel 1972) forklarer fremmedgjøring som en atskillelse av arbeideren og produktet (”hånden som skilles fra hodet”), fører til at arbeideren fremmedgjøres fra sitt arbeid. Fordi de organisatoriske endringene i hjemmehjelpsarbeidet går i retning av en oppgaveorientering, innebærer dette at det i tjenesten ikke lenger er snakk om å også ivareta en omsorgsrelasjon (Thorsen 1998:274). Hjemmehjelperens arbeid blir redusert til et fragment av det arbeidet hun tidligere utførte, og helhetsfølelsen og oversikten i arbeidet forsvinner som en konsekvens av oppstykkingen av arbeidsoppgavene. Under tayloriseringen betraktes det relasjonelle arbeidet som uproduktivt.

Marx skiller ikke mellom menneskelig aktivitet, kreativitet og arbeid, og hans definisjon av arbeid har derfor blitt definert som en ”bevisst, meningsfull aktivitet i produksjonsprosessen” (Ritzer200:52). Med utgangspunkt i denne forståelsen, som skiller seg vesentlig ut fra de fleste andre definisjoner, blir derfor arbeid et uttrykk for menneskets ulike evner, og avgrenses ikke til en ren økonomisk aktivitet. Arbeid, ideelt sett, innebærer altså alle de aktivitetene som utnytter menneskets kreative potensial eller kapasitet (ibid). Gjennom sine aktiviteter, eller sitt arbeid, er mennesket alltid involvert i en prosess av objektivisering, hevder Marx, hvilket betyr at man produserer objekter, altså materielle ting som mat, klær osv.

Objektivering er for Marx den virkelige arena for uttrykking av menneskets potensial, og det er gjennom objektivering av produkter at dette potensialet blir realisert.

Objektiveringsprosessen må imidlertid inneholde visse karakteristikk hvis den skal anses som et sant uttrykk for det menneskelige potensial (Israel 1971: 38). Først og fremst må aktiviteten innebære bevisste aktører, det vil si at menneskets livsvirksomhet gjøres til en gjenstand for vilje og bevissthet. Videre må aktøren kunne uttrykke sine evner på en omfattende måte, han/hun må kunne uttrykke sin sosiale natur gjennom sitt arbeid, og arbeidet må ikke kun være et middel til å opprettholde ens eksistens (for eksempel det å tjene penger).

Marx strukturelle utgangspunkt for analysen av den fremmedgjorte arbeideren er det kapitalistiske industrisamfunnet. Hans grunntanke er at de sosiale strukturene i moderne kapitalistiske samfunn gjør at den naturlige formen for menneskelig aktivitet eller produksjon brytes ned. Selve grunnlaget for dette er klasseskillet i kapitalistiske samfunn mellom kapitaleierne og arbeiderklassen. Dette innebærer at arbeiderklassen tvinges til å selge sin arbeidskraft til kapitalistene, og derigjennom gjøres arbeidet om til et *middel* for å oppnå et mål, nemlig å tjene penger for å overleve, i stedet for at arbeidet er en bevisst og meningsfull aktivitet i seg selv (Ritzer 2000: 53-55).

Arbeiderens *fremmedgjøring* i sitt eget produkt betyr ikke bare at hans arbeid blir til en gjenstand, til en ytre eksistens, men at det eksisterer *utenfor ham*, uavhengig og fremmed for ham og at det blir en selvstendig makt overfor ham, at det liv han har gitt gjenstanden, trer ham fiendtlig og fremmed i møte.

K. Marx, fra "Tekster i utvalg av" F. Engelstad 1992, s.81

Fremmedgjøringsbegrepet blir anvendelig i forhold til den organisatoriske utviklingen innen hjemmehjelpsarbeidet. I forhold til arbeidsprosessen i KF'et kan forståelsen om fremmedgjøringen anvendes på to områder: på relasjonen til bruker og på innflytelsen på arbeidet.

Hjemmehjelpsarbeidet har tidligere vært preget av nære og langvarige relasjoner mellom bruker og hjelper, der kontinuitet, fleksibilitet og allsidighet i relasjonen mellom bruker og hjelper var viktig (Wærness 1982). I løpet av 80 og 90 tallet har forholdet mellom hjemmehjelper og bruker blitt mer distansert fordi det har blitt flere brukere per hjemmehjelper og kortere tid på hver bruker. I tillegg har de kollegiale relasjonene, som ikke var der tidligere, gjort at hjemmehjelperens fokus også rettes mot kolleger og arbeidstakerrettigheter, og ikke bare mot brukerne (Christensen 1989 og 1997). Christensen

(1997) finner likevel at møtet mellom bruker og hjelper, på tross av organisatoriske endringer i hjemmetjenestene i løpet av 90-tallet, fortsatt bærer preg av at hjemmehjelpenes relasjoner til brukerne ofte er nære. Denne nærheten anses av hjemmehjelperne selv som den mest positive i deres arbeid og som hovedgrunnen til at de har valgt hjemmehjelpsyrket (ibid: 243). Arbeidet i den åpne omsorgen benevnes som ”den resultatløse omsorg”, hvilke viser til at det er vanskelig å se noen synlige resultater utover selve samhandlingen mellom bruker og hjelper (Wærness og Gough 1985: 256). Dette betyr at graden av suksess må måles ut i fra kvaliteten på relasjonen mellom ansatt og bruker (ibid). Hjemmehjelpsarbeidet kan derfor anses å bli meningsfullt for hjemmehjelperen fordi hun i sitt arbeid får brukt for sitt menneskelige potensial som omsorgsperson. Objektiveringen av hjemmehjelpsarbeidet kan derfor anses for å heller bestå av den gode omsorgsrelasjonen mellom hjemmehjelper og bruker, enn av et ryddig og nyvasket hus, som imidlertid utgjør det synlige resultatet av arbeidet.

Fremmedgjøringsbegrepet kan også anvendes i forhold til hjemmehjelpenes manglende muligheter til innflytelse på sitt eget arbeid. I den tidlige fasen av offentlig organisert hjemmehjelp arbeidet hjemmehjelperne individuelt, og bestemte stort sett selv hva de ville gjøre inne hos den enkelte klient i samarbeid med dem. Tidsbruken per klient var heller ikke så avgjørende for arbeidet på grunn av at arbeidet var et deltidsarbeid og hver hjemmehjelper hadde langt færre brukere. Dette står i sterk kontrast til dagens organisering av hjemmehjelpsarbeidet i BhKF, hvor alle muligheter for selvstyring, påvirkning og planlegging i forhold til arbeidet formelt sett er fratatt de som utfører det. Seeman (Israel 1972) omtaler som opplevelsen av maktesløshet.

Maktesløshet (Ibid: 169) går ut på å forvente at man gjennom sine handlinger ikke kan oppnå det resultat som er ønskelig. I denne sammenheng er det særlig aktuelt at maktesløsheten ikke bare oppleves i forhold til personer, men også i forhold til systemet, på samme måte som i samlebåndsarbeid, der arbeideren umulig kan påvirke farten i arbeidet eller de operasjoner og grep hun eller han skal utføre.

Meningsløshet er en annen av Seemans dimensjoner av fremmedgjøring. Den handler om at individet ikke forstår hvordan den sosiale organisasjonen, som det er en del av, fungerer. Dette forekommer når arbeidsdelingen blir differensiert, og færre og færre arbeidsoperasjoner blir utført av den enkelte arbeider. Dette kan føre til at arbeidet oppleves meningsløst. Seeman hevder at arbeid oppleves meningsløst når individet må gjenta de samme bevegelsene dag etter dag (”drukner i sin daglige rutine”), når arbeideren ikke får arbeide med hele produktet, og når det ansvaret som arbeideren har for sitt arbeid er sterkt begrenset eller fraværende.

Faktorer som kan være utslagsgivende for opplevelse av meningsløshet er organiseringen av arbeidsprosessen og hva slags krav det stilles til fagkunnskap. Det må her tilføyes at denne meningsløshet altså tar utgangspunkt i at det eksisterer et behov eller idealer hos arbeideren for meningsfylthet i selve arbeidet.

Mens fremmedgjøringen finnes på et individnivå, finnes det jeg vil kalle deprofesjonalisering på et strukturelt nivå. Det er dette jeg i følgende avsnitt nå vil gå nærmere inn på, da særlig ved å ta utgangspunkt i Christensens forskning (1990,1998).

4.4 FRA PROFESJONALISERING TIL DEPROFESJONALISERING

Innen de offentlige hjemmetjenestene har hjemmehjelperne tradisjonelt rangert lavest (Thorsen 2003: 129) både statusmessig og lønnsmessig i forhold til omsorgsarbeidere/hjelpepleiere og sykepleiere. Thorsen (Ibid) forklarer dette blant annet med at det er en sammenheng mellom arbeidets nærhet til kroppen, dens avfall og arbeidets status. Enda lavere enn det å arbeide med kroppens avfall rangerer det å jobbe med husets avfall, med andre ord gulvvask, støvsuging, oppvask osv. Innen den offentlige hjemmebaserte omsorgen var de sistnevnte oppgavene i all hovedsak hjemmehjelpens. I tillegg til rent husarbeid har også hjemmehjelperne i Bergen, særlig de som har jobbet i integrerte grupper med hjemmesykepleien, hatt tradisjon for å utføre en del pleieoppgaver samt sosiale og administrative oppgaver (Christensen 1997: 341).

Kommunens fokus på hjemmehjelpsyrket som et eget fagområde økte på slutten av 80-tallet. Det ble på den tiden innført et videregående kurs i omsorgsfag på Krohnsminde videregående skole, som skulle være relevant for de som ønsket å ta seg jobb i blant annet hjemmehjelpstjenesten. I tillegg holdt skolen et (frivillig) voksenopplæringskurs for hjemmehjelpere på kveldstid, som gav hjemmehjelperne omsorgsarbeiderstatus ved gjennomført kurs. Videre holdt Arbeidsformidlingen i Bergen, samt Kommunalavdeling for helse og sosiale tjenester, grunnopplæringskurs for hjemmehjelpere fra 1984/1985. Det fantes på denne tiden også et tilbud for hjemmehjelpere basert på brevkurs med støtteundervisning (Rapport fra Bergen Kommune 1987). Med dette oppnådde man en formell kvalifisering av hjemmehjelperne til å gi omsorg til hele mennesket; både til personlig stell og til praktisk hjelp i hjemmet. Det ble på slutten av 80-tallet hevdet (ibid), fra Bergen Kommune sin side, at hjemmehjelperen var en nøkkelperson i den åpne omsorgen og representerte den delen av den hjemmebaserte omsorgen som tilbrakte mest tid hos klienten (nå brukeren). Hjemmehjelperne

ble derfor ansett for å være en meget viktig ressurs i den åpne omsorgen, og de skulle på det grunnlag få et reelt tilbud om grunnutdanning og aksept som fagpersonell. Men arbeidet med å utvikle en utdanning, som skulle gjøre hjemmehjelperne til fagarbeidere, stoppet opp til fordel for en ny ”omsorgsarbeiderutdanning” som ble innført fra 1994 (Christensen 1997). Omsorgsarbeiderutdannelsen bestod av 2 år på videregående skole, etterfulgt av to år som lærling, med en avsluttende fagprøve. Denne utdannelsen kvalifiserte til arbeid innen den hjemmebaserte omsorg, institusjonsomsorg for eldre, barnevernstjenesten m.m. Fra og med 2006 ble omsorgsarbeiderutdanning og hjelpepleierutdanning fjernet til fordel for den nye ”helsefagarbeiderutdanningen”. I likhet med den tidligere omsorgsarbeiderutdanningen består denne av to år på videregående skole etterfulgt av en lærlingperiode på to år. Helsefagarbeiderutdanningen kvalifiserer da blant annet til å jobbe i de hjemmebaserte tjenestene, og inngår som en del av reformen ”Kunnskapsløftet” som ble innført i den norske videregående skolen i 2006.²¹

Hovedutvalget for helse og sosiale tjenester, nedsatt 14. november 1985, (for å utarbeide en helhetsplan for eldreomsorgen i Bergen frem til år 2000), konkluderte med at ved nyrekruttering av hjemmehjelpere bør det stilles kvalifikasjonskrav i form av relevant utdanning, eller det bør tilbys grunnopplæring ved tiltredelse av stillingen. I tillegg til denne utviklingen innen kursing og utdanning, viser data (Christensen 1997: 246) at hjemmehjelpen i Bergen i løpet av en tiårsperiode, fra 1979-1989, i stor grad utviklet seg til å bli et fulltidsarbeid med en økende andel av fast ansatte fra 0 % til 94 %. I løpet av samme periode begynte også hjemmehjelperne å fagorganisere seg, og her gikk andelen organiserte hjemmehjelpere opp fra 0 % til 61 % i løpet av 10 år i den bydelen i Bergen hvor studiene ble gjennomført.

For at man skal forstå hvorfor det som er beskrevet over kan anses som en del av en profesjonaliseringsprosess innen hjemmehjelpsyrket, vil det være nødvendig å definere hva som ligger i begrepet profesjonalisering. Christensen (1990) definerer profesjonalisering i forhold til hjemmehjelpsyrket, som den prosessen som gjør hjemmehjelpsarbeidet til en del av det lønnede arbeidsmarkedet med en inntrenging av de normer og verdier som knyttes til lønnsarbeidet. Torgersen (1972) legger spesielt vekt på relasjonen mellom et yrke og utdanning i forbindelse med forståelsen av en profesjon. Han hevder at ”en profesjon har man når en bestemt, langvarig formell utdanning oppnås av personer som stort sett er orientert mot oppnåelse av visse yrker, som i følge sosiale normer ikke kan fylles av andre

²¹ Kilde: <http://www.helsefagarbeider.org/> (29.01.08. Kl. 13.00)

personer enn de med denne utdannelsen” (ibid: 10). Hans forståelse av hva en profesjon er, sentreres altså rundt den formelle utdannelsen og kunnskapen i forhold til bestemte yrker, og i mindre grad rundt praktisk kunnskap og forståelse.

Christensen (1990) bruker en utvidet forståelse av profesjonsbegrepet. De fire karakteristikkene hun fremstiller som kjennetegn for en profesjon er hentet fra profesjonssosiologer, og går ut på følgende: ferdighet basert på teoretisk viten, øvelse og utdanning, organisering i fagforening og altruistisk service. Hjemmehjelperne anses kun å oppfylle kriteriet om altruistisk service, som oppfylles gjennom den bevisstheten hos hjemmehjelperne som gjør at de tenker ut i fra brukerens interesser, som har ført til utviklingen av begrepet *andre-orientering* (Christensen 1997). Begrepet altruisme defineres av August Comte som *ikke-selvisk hensyn til andres atferd* (Ibid: 463). Altruisme er imidlertid det mest omdiskuterte ”profesjonskriteriet”, fordi det i motsetning til de andre tre er mer idealistisk enn realistisk (Christensen 1990: 42-43).

Sammenligner man for eksempel sykepleiere med hjemmehjelpere (Thorsen 1998) ser man at sykepleiere i langt større grad oppfyller de ovennevnte profesjonaliseringskriteriene og dermed lettere kan anses for å være en profesjon, da de både har lange fagtradisjoner, et etablert utdannelsessystem for yrket, samt en mektig fagorganisasjon.

På den andre siden fant Christensen(1990) likevel utviklingstendenser som indikerer en profesjonalisering innen hjemmehjelpsyrket (på slutten av 80-tallet). Disse tendensene gikk blant annet ut på at hjemmehjelpsyrket i stor grad hadde utviklet seg til et fulltidsarbeid, det foregikk en etablering av skoler og utdannelser (som beskrevet innledningsvis i kapittelet), og det utviklet seg tettere forbindelse mellom hjemmehjelperne imellom gjennom omorganiseringen til gruppearbeid. Alt dette virket styrkende på en rolle som arbeidstaker og arbeidskollega.

Den profesjonalisering som til nå har vært omtalt, beskrives av Christensen (1990) som en *tradisjonell* profesjonalisering, fordi man definerer profesjonsbegrepet ut i fra de karakteristikkene som gjelder for etablerte yrker i samfunnet. Dette anser Christensen for å være problematisk både fordi man da tar utgangspunkt i yrker som rangerer høyt i arbeidsmarkedshierarkiet, og fordi størstedelen av kvinners arbeidsmarkedsområder dermed faller utenfor. I følge Christensen blir det tradisjonelle profesjonaliseringsbegrepet derfor sterkt normativt, fordi det representerer normer og verdier fra det offentlige arbeidsmarked, i tillegg til dominerende patriarkalske normer. Hun peker derfor på en *alternativ* profesjonalisering (ibid: 47). Denne tar sitt utgangspunkt i de positive verdier og potensialer som allerede finnes i arbeidet, det vil si at den tar hensyn til hjemmehjelpernes egne oppfatninger, atferd og ønsker. Christensen peker på viktigheten av å styrke

hjemmehjelpenes selvstendighet i arbeidet, samtidig med å gi dem mulighet for å utvikle en kontinuitet i relasjonene til sine brukere.

Når en yrkesgruppes myndighetsområde innskrenkes, og når arbeidsoppgavene blir mindre spesialiserte, det vil si at man ikke trenger en spesiell utdanning eller kunnskap for å utføre arbeidsoppgavene, kan man i følge Andrews og Wærness (2004) snakke om en deprofesjonalisering. Hjemmehjelpstjenesten har som en følge av konkurranseutsettingen fått begrenset sitt myndighetsområde. Det er en annen yrkesgruppe som fastsetter hjemmehjelpenes tidsbruk og oppgaver. Tidligere, under den integrerte ordningen, var oppgavene i hjemmehjelpsarbeidet mer helhetlig og varierte, og forutsatte i langt større grad kunnskap om for eksempel sykdommers symptomer, hjelpemidler osv. Mine data viser også at de av hjemmehjelperne som har erfaring med å jobbe under den gamle ordningen, har kompetanse på nettopp disse fagområdene, som de har tilegnet seg gjennom skolegang og/eller gjennom arbeidserfaring før de gikk over til å jobbe for BhKF.

Torgersen (1972) kaller det *avprofesjonalisering* når relasjonen mellom utdanning, motivasjon og yrkesmonopol for utdanning svekkes (s.15). Etter at hjemmehjelpstjenestene i Bergen kommune ble skilt ut som et eget foretak blir det ikke lenger stilt noen krav til de ansatte i Bergen hjemmetjenester KF om formell utdanning eller kursing innen omsorgsfag, og det finnes heller ikke lenger noe tilbud om dette. Tvert i mot ble de som ikke hadde omsorgsarbeiderutdanningen eller lang nok ansiennitet da BhKF startet opp i mai 2005, eller som ikke hadde fullført kurset, "tvunget" til å gå med over i foretaket, eventuelt å fullføre utdanningen for å kunne fortsette å jobbe i kommunens pleie og omsorgsavdeling. Det finnes nå et krav til at alle som ansettes, eller er ansatt i kommunens pleie og omsorgsavdeling, skal ha helsefagarbeider/ omsorgsarbeider, hjelpepleier eller sykepleierfaglig utdanning. Samtidig har utdanningstilbudet for hjemmehjelperne som er ansatt i BhKF forsvunnet. Denne mangelen på et formelt utdanningstilbud, sammen med at det ikke stilles noen krav til utdanning ved ansettelse, gjør at hjemmehjelperne i BhKF utgjør et lag med ufaglærte arbeidere på bunnen av hierarkiet i de hjemmebaserte omsorgstjenestene, og i omsorgssektoren generelt. Dette er en viktig endring i organiseringen av tjenesten som tydeliggjør deprofesjonaliseringen, eller avprofesjonaliseringen av hjemmehjelpsyrket. Gjennom den nye organiseringen forventes det ikke, og ikke heller er det ønskelig, at hjemmehjelperne er i besittelse av fagkunnskap og/eller utvikler nære relasjoner til brukerne, da hjemmehjelperne ikke lenger får noe informasjon om brukeren, hverken om sykdomsbilde eller sosiale omstendigheter. Denne informasjonen er taushetsbelagt og forbeholdt andre yrkesgrupper som for eksempel hjemmesykepleien.

Christensen (Ibid: 247) peker på at utdanning og det å styrke hjemmehjelperens rolle som fagperson og arbeidstaker er et ledd i en profesjonalisering. Tar man med hvilken motivasjon som er knyttet til fagorganisering kan andre ting komme frem. Jeg skal senere vise en type fagorganisering som snarere handler om deprofesjonalisering. Det fremgår av gjennomgangen at hjemmehjelperne i Bergen kommune har fått redusert makt og innflytelse. Jeg skal i det følgende se på hva, som på tross av disse prosessene, gjør arbeidet meningsfylt.

4.5 OMSORGRASJONALITETENS AKTUALITET I ET NYTT REGIME

Begrepet omsorgsrasjonalitet (Wærness 1999) bygger på oppfatningen om at en ikke kan, eller bør, standardisere omsorgsarbeid fordi det å utøve god eller ”riktig” omsorg er situasjonsbestemt. Omsorgsarbeid innebærer å hjelpe syke og trengende personer med vekslende behov, både fysiske og psykiske, og omsorgsarbeidet kan derfor svekkes ved en for streng forhåndsstyring og fastlegging, fordi dette innskrenker omsorgsyterens frihet til å ta individuelle hensyn (Vabø 2003: 105) Omsorgsrasjonaliteten er kontekstuell og står i motsetning til den vitenskapelige eller teknisk-økonomiske og byråkratiske (NPM) rasjonalitet som i økende grad har blitt utgangspunktet for planlegging og organisering av den offentlige omsorgen. For å kunne utøve god omsorg, er innlevelse og personlig kjennskap til den enkeltes situasjon viktige forutsetninger. I tillegg er fagkunnskaper og ferdigheter viktig for å kunne mestre den usikkerheten, og kanskje angsten, som kan oppstå i møte med sterkt hjelpetrengende mennesker (Wærness 1983:).

Utgangspunktet for begrepet omsorgsrasjonalitet, som ble lansert av Kari Wærness i 1981 i forbindelse med hennes studier av norske hjemmehjelpere (Thorsen og Wærness 1999, Thorsen 1998), var at hjemmehjelperne ofte utførte mer arbeid enn de fikk betalt for. Dette ble av mange sett på som irrasjonelt, men Wærness argumenterer for at dette ekstraarbeidet kan skrive seg fra en type rasjonalitet som ikke tidligere har blitt fokusert på innen velferdsforskningen; nemlig *omsorgsrasjonalitet*. Før vi går nærmere inn på dette med omsorgsrasjonalitet kan det være fruktbart og definere selve omsorgsbegrepet.

Omsorg er et vidt begrep, og kan defineres på ulike måter. Eliasson (1992) poengterer at vi må skille mellom den formelle og den uformelle omsorgen. Begrepet omsorg har en annen betydning i vennskaps- og kjærlighetsrelasjoner i den private sfæren, enn det har i relasjonen mellom omsorgsarbeider og omsorgsmottager i velferdsstatens institusjoner. Innen de velferdsstatlige institusjonene utøver omsorgsarbeidere *omsorgsarbeid*. Omsorg er noe

som foregår i en *relasjonell* kontekst mellom giver og mottaker, og i følge Wærness (1982) er det nettopp denne dimensjonen ved omsorg som må være utgangspunkt for bruken av begrepet. Omsorg kan uttrykkes gjennom personlig tjenesteyting, som kan forekomme i et balansert gjensidighetsforhold mellom to friske mennesker der begge ”gir og tar” (Ibid). Denne formen for tjenesteyting, eller personlig service, kan også forekomme i forhold som ikke er basert på gjensidighet, der mottakeren selv kunne ha utført tjenesten, for eksempel i et ekteskap der konen serverer middag til sin mann som selv kunne ha laget den. Spontane omsorgstjenester (Wærness 1982: 22) er en tredje dimensjon ved omsorgsbegrepet, der et eksempel på en slik tjeneste kan være å trøste et barn som har falt og slått seg. Når det er snakk om *omsorgsarbeid*, kommer det inn i bildet en statusulikhet mellom omsorgsutøver og omsorgsmottager (Wærness i Thorsen og Wærness 1999). Det som gjør at omsorg går over til å oppfattes som omsorgsarbeid, er nettopp det at omsorgsarbeid foregår i en asymmetrisk omsorgsrelasjon, der omsorgsmottageren er den statusunderlegne på grunn av sin avhengighet av hjelp. Dette innebærer videre ansvar og forpliktethet fra omsorgsutøverens side (Ibid: 48). Det er altså ikke tjenestens innhold eller karakter som er avgjørende for om den kan defineres som omsorgsarbeid, men snarere *hvem* som mottar tjenesten (Wærness, 1982).

Begrepet omsorgsrasjonalitet ble altså utviklet bl.a. for å forstå det tankesettet som ligger til grunn for at omsorgsarbeidere utfører gratisarbeid eller ”mer enn forventet” ovenfor mottakere av disse tjenestene. Omsorgsarbeid, som tradisjonelt er et kvinnearbeid (Wærness 1982, Christensen 1997), har et innhold og sider ved seg som ikke kan teoretiseres og rasjonaliseres på den måten som foregår innenfor den offentlige omsorgssektoren (Wærness i Thorsen og Wærness: 54). Den tidlige fasen av organisert hjemmehjelpsarbeid gav muligheter for omsorgsrasjonelle handlinger, nettopp fordi tjenestene var kjennetegnet ved en svak instrumentell regulering.

Wærness (1999: 56) hevder at viktige kriterier for utøvelse av omsorgsrasjonelle handlinger innebærer kjennskap til den enkeltes behov og situasjon, samt en evne til innlevelse og forståelse, altså noe som ikke kan standardiseres eller måles. I den aktuelle økonomisk- administrative effektiviseringstankegang (Thorsen 2003) vil det i utgangspunktet være lite rom for slike typer handlinger. Da blir problemet med planleggingstenkningen innen de offentlige omsorgstjenestene, som i stor grad preges av en teknisk-økonomisk rasjonalitet, at det ikke gis rom for en rasjonalitet som harmonerer med kjennetegnene for omsorgsarbeid.

4.6 ANDRE-ORIENTERING

Det spesifikke ved hjemmehjelpenes rolle på arbeidsmarkedet er at den ligger i grenselandet mellom lønnet og ulønnet arbeid, samtidig som den også befinner seg i grenselandet mellom den offentlige og den private sfæren (Wærness 1982, Christensen 1990). Hjemmehjelperne er ansatt og lønnet av det offentlige, men utfører arbeidet sitt i private hjem, der normer for atferd i den private sfæren gjør seg gjeldende. Det er blant annet de normene som skriver seg fra hjemmehjelpenes husmorerfaring, som gjør at hjemmehjelpsarbeidet bærer preg av innlevelse i, eller forståelse av brukerne. Dette kan f.eks. gi seg utslag i at hjemmehjelperne utfører gratis- eller ekstraarbeid utover det arbeidsinstruksen tilsier (Christensen 1998:215-216). I dette ligger også kimen i det som Christensen (1990) kaller en motprofesjonalisering, det vil si deres bevisste eller ubevisste motstand mot å gå inn i en tradisjonell arbeidstagerrolle, og som derfor åpner for å bryte arbeidstagerregler.

Grunnlaget for denne motprofesjonaliseringen ligger i det som Christensen kaller *andre-orientering* (Christensen 1998). I forbindelse med omsorgsarbeid, er dette en tenkemåte som går ut på å sette brukeren i sentrum. Christensen (Ibid) finner blant sine hjemmehjelpsinformanter at det først og fremst er ønsket om å gjøre noe for andre som de fleste oppgir som hovedårsaken til at de har valgt hjemmehjelpsyrket, i tillegg til trivselen med å jobbe med eldre (ibid: 222). Videre viser studien at det er dette som av langt de fleste også anses som det mest positive ved sitt arbeid; gleden som oppleves ved å hjelpe andre, følelsen av at noen har brukt for en og opplevelsen av å gjøre et nyttig og meningsfullt arbeid. Christensen hevder at en av grunnene til at hun i utstrakt grad finner denne andre-orienteringen blant hjemmehjelperne, er at en stor andel av de som rekrutteres til yrket tilhører den gamle husmorgenerasjonen. Denne gruppen kvinner har gjennom sin husmorrolle tilegnet seg den andre-orienterte bevissthet gjennom den daglige omsorgen for barn, ektefelle, aldrende foreldre og andre. I familiære relasjoner bærer andre-orienteringen preg av sterke emosjonelle bånd mellom giver og mottaker. Men andre-orientering ser også ut til å eksistere i høy grad selv om den emosjonelle delen har en annen karakter enn den som kjennetegner familiære relasjoner.

Den andre forklaringen som Christensen finner til at andre-orientering er et utbredt fenomen blant hjemmehjelperne, har med selve organiseringen av hjemmehjelpsarbeidet på den tiden å gjøre. Før omorganiseringene på slutten av 80- tallet/ begynnelsen av 90-tallet arbeidet de aller fleste hjemmehjelperne individuelt. Hjemmehjelperne som arbeidet individuelt hadde på dette tidspunktet ingen kontakt med sine kolleger, og de visste ikke en

gang hvem de andre hjemmehjelperne som gikk til deres brukere var. Dette betydde at de fleste hadde et arbeid som i all hovedsak var konsentrert om relasjonen til bruker. "Omsorgsrollen" ble med dette forsterket (ibid). Den andre rollen, nemlig arbeidstagerrollen, er en objektiv rolle som historisk sett er ny i forhold til omsorgsarbeidet. Denne innebærer en svekket konsentrasjon om hjemmehjelpsmottageren og en økning av fokuset på å utvikle seg selv, både som ansatt, kollega og som fagperson. Hjemmehjelpernes dobbeltrolle (arbeidstaker – omsorgsarbeider) fører til at grensen mellom lønnet og ulønnet arbeid blir flytende. Dette gjør det potensielt lettere for hjemmehjelperen å gjøre arbeid for brukeren som både faller utenom arbeidstid og utenfor arbeidslisten.

4.7 OPPSUMMERING

Effektiviseringen, som er selve utgangspunktet for den nye måten å organisere hjemmehjelpstjenesten i Bergen kommune på, gjør tidsbegrensning og oppgaveavgrensning til vesentlige faktorer i hjemmehjelpsarbeidet. Mange har allerede pekt på at disse faktorene i løpet av de siste årene har preget hjemmetjenestene og den institusjonsbaserte omsorgen, ikke minst på grunn av store økonomiske utfordringer som følge av et økende press på tjenestene (Eliasson 1995, Christensen 1997, Thorsen 1998). Moderniseringstiltaket med BhKF karakteriseres som en tayloristisk effektivitetstankegang, som i all hovedsak går ut på at rasjonalisering av arbeidsprosessen skal øke produktiviteten. Grunnen til at hjemmehjelpsoppgavene reduseres til rengjøring, er nettopp oppfatningen om at dette fører til en reduksjon i den "ineffektive" tiden som ellers brukes på relasjonen til bruker.

En arbeidsorganisering som preges av et sterkt skille mellom planlegging og utføring, fører til at de ansatte får innskrenket ansvar og makt i forhold til de arbeidsprosessene de utfører. Med henblikk på å fange inn begreplig hva dette betyr på et individnivå er fremmedgjøringsbegrepet fruktbart. Hjemmehjelperne fremmedgjøres fra deres arbeid fordi deres arbeid mister sin helhet som var det som gjorde det meningsfullt.

På strukturnivå kan endringene i hjemmehjelpstjenesten ses som en deprofesjonalisering. Hjemmehjelpsarbeidet i BhKF kan sies å ha gjennomgått en deprofesjonaliseringsprosess både fordi det ikke lenger har noen fagspesifikk kunnskap knyttet til seg på grunn av fjerningen av pleie og omsorgsoppgaver. Dette forsterkes ved at all informasjon om brukernes sykdomsbilde osv. er taushetsbelagt ovenfor hjemmehjelperne, og at det ikke lenger finnes noen tilbud om formell utdanning og kursing fra kommunens side.

I forhold til rasjonaliseringen av hjemmehjelpsarbeidet er det den teknisk økonomiske rasjonalitet som har vært utgangspunkt for planleggingen av hjemmehjelpsarbeidet i det nye KF'et. I motsetning til den teknisk økonomiske rasjonalitet står omsorgsrasjonaliteten, som innebærer individualisert og kontekstspesifikk praksis. Dette innebærer at hjemmehjelperne kan oppleve et dilemma mellom arbeidets organisering og deres egen oppfatning av hva som er meningsfullt. Omsorgsrasjonaliteten forutsetter bevisste og medfølende handlinger (Wærness og Gough 1985). Forutsetningen for at hjemmehjelperen skal ha mulighet til medfølelse og er imidlertid at relasjonen til brukerne får tid til å utvikle seg, at hjemmehjelperen har en viss grad av sosial kontakt med dem hun (eller han) går til, og sist men ikke minst har en relativ stor grad av fleksibilitet og handlefrihet i forhold til den enkelte bruker. Den andre-orienterte bevissthet setter brukerens behov og ønsker i sentrum av hjemmehjelpsarbeidet (Christensen 1998:232-245). Denne bevisstheten kan ses som et empirisk uttrykk for omsorgsrasjonell tenkning i arbeidet. I forhold til en kritisk analyse av hjemmehjelpsarbeidet under det nye systemet med KF'et blir disse to begrepene av særlig viktighet.

KAPITTEL 5: ET UMULIG HJEMMEHJELPSARBEID

5.1 INNLEDNING

Overgangen til organiseringen av hjemmehjelpsarbeidet i BhKF har ført til store endringer i hjemmehjelpenes arbeidsdag. Jeg ønsker i dette første analysekapittelet å vise hvilken umulig praktisk hverdag hjemmehjelperne nå møter. Jeg vil nå vise hvordan den nye organiseringen i praksis har ført til at hjemmehjelpsarbeidet i KFet reduseres til et rengjøringsarbeid. Dette innebærer også en deprofesjonalisering som tydeliggjøres først og fremst ved den klare atskillelsen av hjemmehjelpsarbeidet fra det sykepleiefaglige arbeidet. Jeg vil også vise hvordan hjemmehjelpenes spesifikke forhold til fagforeningsvirksomhet er med på underbygge forståelsen om at en slik deprofesjonaliseringsprosess har funnet sted.

5.2 MER ENN BARE RENGJØRING

Blant hjemmehjelperne i materialet som tilhører kategorien ”nye”, er det karakteristisk at de opplever at de ikke forberedes på at de skal ut å arbeide i hjem til mennesker som kan være svært syke, ensomme, rusavhengige eller demente. Hjemmehjelperne får heller ingen opplysninger om den enkelte bruker første gang de skal til vedkommende. Når hjemmehjelperen ikke har noen bakgrunnsopplysninger om mennesket hun skal hjem til, får hun ikke forberedt seg på møtet med brukeren.

Bente (gammel, erfaren): ... Det er lettere å møte et menneske når du vet litt mer om personen, fordi at de er jo så forskjellige sant. Men i dag vet vi jo ikke noe videre når vi kommer inn for første gang til en bruker.

Mona: Ja, det kan være litt ubehagelig?

Bente: Det kan være litt ubehagelig å ikke vite, ja. Så det er også en av de sidene som er litt dumme. Du vet, selv om man skal behandle alle likt, så kan det være spesielle ting som krever noe spesielt av den som kommer inn der. Som regel hvis du vet litt mer så er det så mye lettere.

Sitatet over viser at det å ikke ha opplysninger om brukerne gjør jobben for hjemmehjelperne vanskelig. Dette er noe som ser ut til å være problematisk særlig ved de første møtene med

bruker, før hjemmehjelperen blir kjent med brukeren. ”Spesielle ting som krever noe spesielt” tyder på at hjemmehjelperne må tilpasse seg brukeren avhengig av vedkommendes situasjon. Det som imidlertid kompliserer møtet med brukerne ytterligere er mangelen på opplæring og kursing i hvordan man skal møte ulike mennesker i ulike situasjoner. Dette problemet ser ut til å være mest aktuelt for de unge hjemmehjelperne, men det kan også være det for de som er erfarne;

Randi (ny, erfaren): Vi skulle hatt kurs i psykiatri, demens, rus og alt dette her, sånn at vi visste hva det innebærer. Hva som møter oss. For brukeren kan være veldig hyggelig den ene dagen, men neste gang du kommer så er de skikkelig aggressive og... ja, du vet.

Mette (ny, ung): Egentlig så burde vi fått et kurs i hvordan vi skal gå frem og behandle gamle folk, eller demente folk for den del. Altså, vi eier ingen forkunnskaper, jeg ble jo bare sendt rett ut.

De hjemmehjelperne som ikke har erfaring med hjemmehjelpsarbeid fra før de begynte å arbeide for KF’et (altså de ”nye”), forteller at de ikke var klar over hvor psykisk krevende hjemmehjelpsarbeidet var da de begynte. Hjemmehjelperne presenteres med andre ord for et rengjøringsarbeid. De er uforberedt på at arbeidet også innebærer møter med mennesker, som ofte er syke, både psykisk og fysisk, og i noen tilfeller enda døende.

Vibeke (ny, ung): Vi har jo tross alt alt fra eldre folk som er veldig hyggelige til folk som er sure og gretne, til psykriatiske, til unge folk. Det er ikke alle som vet hvordan de skal takle dem. Du kommer inn, og første bruker sier omtrent at hun skal ta livet av seg, da står du der og vet ikke hva du skal gjøre. Og når ingen har sagt hvordan du skal håndtere situasjonen, så står du der.

Når Vibeke var helt ny i KF’et opplevde hun en slik vanskelig situasjon. Slike opplevelser gjør at hjemmehjelpsarbeidet kan være krevende i psykisk forstand forteller hun. Denne delen av arbeidet er ikke noe som nevnes i vesentlig grad av de ”gamle” hjemmehjelperne. Antakeligvis er de vant til at den psykiske belastningen er en del hjemmehjelpsarbeidet. At de unge hjemmehjelperne i mindre grad føler seg forberedt og usikre i møte med syke og demente kan også delvis forklares ut i fra livserfaring. Det er også denne gruppen som i størst grad uttrykker ønske om opplæring og kursing (se sitat fra ”Mette” på foregående side) i hvordan man skal behandle mennesker med ulike diagnoser, og mennesker på ulike stadier i livet. De unge hjemmehjelperne ønsker opplæring på bakgrunn av behov som oppstår i arbeidet for kunnskap om hvordan man skal håndtere situasjonen i møtet med ulike

mennesker. Det er innlysende at det er de som ikke har erfaring med omsorgsarbeid fra tidligere som i størst grad opplever behovet for denne kunnskapen. Imidlertid finner jeg også at noen av de erfarne hjemmehjelperne som samtidig er nye i KF'et, også etterlyser kursing og opplæring, men dette er ikke i like stor grad som hos de unge. Disse uttrykker først og fremst behov for opplæring i hvordan en skal gå frem hos rusavhengige brukere og hos brukere med psykiatriske lidelser. Dette regnes imidlertid mer som et spesialfelt, hvilket vil si at det er vanskelig å erverve seg kunnskap om dette på egen hånd og gjennom egne uformelle erfaringer fra omsorgsarbeidet.

I forhold til den kunnskapen som hjemmehjelperne selv mener de behøver er kunnskaper om kommunikasjon med ulike typer mennesker i ulike situasjoner svært viktig;

Else (gammel, erfaren): Man bør kunne kommunisere, og man bør kunne kommunisere på veldig mange nivåer, fordi vi er innom all slags minoritetsgrupper sant, vi er innom alt mulig. Og du bør kunne forskjell på hvordan du snakker med de høye fruene der oppe og de som er lavt nede. Og du må kunne akseptere alle mennesker, for hvis du da begynner å ha i mot den eller den, så er ikke det... Du må kunne akseptere det at vi er forskjellige, og du må kunne kommunisere med mange forskjellige sorter mennesker. Hvis ikke så er ikke det godt nok.

Marianne (ny, erfaren): Altså du må kunne takle alle situasjoner sant. Om det er røft eller om det er tårer eller hva det er, så det psykiske er et like stort press som det fysiske.

Realiteten for hjemmehjelperne er at deres arbeid er et arbeid i møte med mennesker i deres private hjem; det handler om å kunne håndtere møtet med brukere. Viktigheten av denne kunnskapen er underkommunisert i den aktuelle planleggingen av hjemmehjelpstjenesten. Derfor blir den psykiske belastningen i hjemmehjelpsarbeidet stor. Å fjerne hjemmehjelpsarbeidet fra brukeren, ved å redusere det til rengjøringsarbeid kan fra perspektivet til hjemmehjelperne selv neppe betraktes som en suksess. I stedet er det blitt umuliggjort.

5.3 FEILBEREGNINGEN AV TID

Tidsstyringen er en annen viktig side ved organiseringen av arbeidet i BhKF som kan tydeliggjøre hvordan tayloriseringen av arbeidet føre til en uholdbar situasjon for hjemmehjelperne. Fordi det er mulig å kontrollere den tiden hjemmehjelperen bruker i hvert enkelt hjem, må den overholdes. Brukes det for lang tid hos en bruker vil dette automatisk gå

ut over neste bruker. Sitatet under gir i innsikt i hvordan det å overholde tiden gjennomsyrrer hverdagen til hjemmehjelperne;

Hanne (ny, erfaren): Altså, du begynner jo å vaske rolig og så setter du opp tempoet mer og mer, ja du må jo se på klokken hele tiden sant. Du ser på klokken når du kommer og du må se på klokken mens du holder på, og så må du passe arbeidstiden da, ja du går etter klokken da altså så du må holde et fast tempo hele tiden, du kan ikke ta pauser innimellom.

Det er en generell oppfatning blant alle informantene at de opplever seg ”veldig mye presset på tid”. Den detaljerte tidsstyringen oppleves som problematisk for hjemmehjelperne på flere måter. Det er kommunens forvaltningsenheter som fastsetter tiden hos den enkelte bruker, og dette skjer ofte uten at noen har vært i den aktuelle brukers hjem før vurderingen finner sted. Hvor lang tid utførelsen av en oppgave i praksis tar, avhenger imidlertid både av brukerens hjem og av bruker selv.

Hjemmehjelpernes oppfatning er at noen brukere lever med mye rot og er mindre opptatt av rengjøring, mens andre er flinkere til å holde det ryddig rundt seg. Det er derfor innlysende at man hos noen trenger lengre tid på å gjøre det rent enn hos andre, selv om boligene har omtrent lik størrelse. I en av de uformelle samtalene jeg hadde med to ”nye” hjemmehjelpere, fortalte den ene meg med innlevelse at hun en gang opplevde å måtte gå i fra et hus uten at hun på langt nær hadde rukket å utføre alle oppgavene som den eldre kvinnen som bodde der hadde fått tildelt. Grunnen var at hun ikke rakk å gjøre seg ferdig før ”tiden rant ut” fordi kvinnens hjem var så ”fryktelig skittent”. Dette opplevdes som grusomt for denne hjemmehjelperen, særlig fordi denne kvinnen uttrykte forståelse for at hjemmehjelperen ikke hadde tid til å gjøre seg ferdig på grunn av all skitten i huset. Dette eksempelet gjenspeiler det problematiske ved at arbeidet er organisert ut i fra en ”standard bruker” som ikke har for mye uorden og skitt i huset, og at det dermed ikke gis rom for variasjoner blant brukerne.

Andre forhold som kan variere fra bruker til bruker er fremkommelighet i boligen og møblering. Dette kan gjøre at rengjøringen enten går mye raskere og enklere hos noen brukere, eller blir tungvint og mer slitsom hos andre. Hjemmehjelperne opplever at tiden som er avsatt til den enkelte bruker ofte er feilberegnet fra forvaltningsenhetens side. Dette oppleves både av de nye og de gamle hjemmehjelperne. Ofte handler feilberegningen av tid om at det har blitt innvilget for lite tid. Men det hender også at de gir for mye tid hos en bruker. Hos brukere der hjemmehjelperne mener de har for god tid, henger dette sammen med at det er

familiemedlemmer inne i bildet, som gjør deler eller det meste av husarbeidet. For mye tid kan også henge sammen med at brukeren selv er ryddig og renslig. Da kan allerede en del av oppgavene, som brukeren har fått innvilget hjemmehjelp til, være gjort når hjemmehjelperen kommer.

Anne (erfaren, gammel): En skulle jammen ikke trodd de hadde vært ute i hjemmene og sett. For det er ufattelig. Det er noen brukere som har det så reint og fint og de er ganske så oppegående, de har faktisk mer tid, lengst tid... Og vedtak på en bråte. Så det er veldig store forskjeller. Og så kan det være andre, gjerne sånne sosiale tilfeller, hvor det ikke ser ut, du må ta høytrykkspyleren med deg, sant, og de har gjerne bare en halv time. Det er ja... Det er store forskjeller, det er det... Som burde vært orden på syns jeg. De burde gått mye mer ut i hjemmene og sett og vurdert, og kanskje hørt litt på oss som går rundt og, for vi vet. Mener absolutt at hjemmehjelperne skulle vært med når det ble diskutert vedtak og tid, det syns jeg.

Sitatet viser at den måten forvaltningsenhetene fatter vedtak på, når det gjelder innvilgning av tid og oppgaver per bruker, oppleves frustrerende for hjemmehjelperne. Flere av hjemmehjelperne uttrykker, som sitatet også viser til, at de selv har kunnskap om brukerne og deres behov som kunne være til nytte for forvaltningsenhetene. Denne uttalelsen om forvaltningsenhetenes vedtak peker også på avstanden mellom tidsberegningene og den virkelighet hjemmehjelperne møter;

*Bente (gammel, erfaren): De (ansatte i forvaltningsenhetene) har lite innsikt i våres arbeid og hvordan vi jobber inne hos brukerne. Ja, det er mange hensyn å ta. Vi kan liksom ikke skubbe fru Hansen gjennom leiligheten for at vi skal komme forrest mulig frem, sant. Ja, nå høres det veldig negativt ut, men det er det ikke alltid. Noen steder kan vi senke skuldrene og du har litt mer rom, men i de fleste tilfeller synes jeg de bevilger for liten tid. Men det er klart, de (igjen: forvaltningsenhetene) sitter på god avstand sant. Alt skal vel ha en sammenheng ut i fra antall brukere, altså de har normtider om hvor lang tid tingene skal ta. **Men det er bare det at vi er inne hos mennesker, og det er ikke alltid så godt å sette en tid på det.** (Min uthevning)*

Hjemmehjelperne kommer så nære inn på brukerne, og ser derfor brukeren og dennes behov med ”andre øyne” enn det utenforstående gjør.

I forhold til å overholde effektivitetskravet blir dette med tidsbruk mellom brukerne også et viktig element i arbeidsdagen. Hvor lang tid forflytningen fra en bruker til en annen tar, er vanskelig å beregne pga. en del uforutsigbare forhold som for eksempel trafikk, kø og omveiskjøring. Dette kan gå direkte utover tiden til neste bruker. Likevel ligger ansvaret for å komme tidsnok til brukerne hos hjemmehjelperne.

Karin (gammel, erfaren): Ja, kvart over åtte heter det seg vi skal være der da (hos første bruker), men køen stå jo, det er ikke alltid det går. Kvart over åtte - halv ni, og så skal vi være en halvtime - tre kvarter der. [...] Og så setter du deg i bilen og av gårde til nestemann, men det går jo kjapt ti minutter selv om du ikke skal lange veien. Du skal jo ut i fra huset og du skal jo inn i bilen. Ja, så minuttene går fort.

Else (gammel, erfaren): De skal jo tjene penger sant, Foretaket. Da må jo du skyndte deg videre til neste mann, og da får du hele tiden det at "Du må klare det, og du må klare så og så mange timer". "Ja men det går ikke med kjøreruten min", "Ja, men du må klare det". Og det er veldig stressende. Det er jo de (inneforstått: sonelederne) som lager kjøreruten, det er ikke vi.

En arbeidsmiljøundersøkelse²² ble foretatt av kommunens arbeidsmiljøseksjon (seksjon under byrådsavdeling for finans, kultur og næring) med ansatte, langtidssykemeldte, ledere og tillitsvalgt/verneombud i BhKF på vårparten 2006. Bakgrunnen for denne undersøkelsen var at man ønsket å dempe sykefraværet (som siden oppstarten i 2005 hadde ligget på over 20 prosent) i foretaket ved å finne ut om det var sider ved arbeidsmiljøet som forårsaket det høye sykefraværet og som det da kunne settes tiltak inn i mot.²³ Denne undersøkelsen underbygger inntrykket av at den detaljerte tidsstyringen i arbeidsdagen er uønsket av de ansatte. De ansatte ble i løpet av intervjuene bedt om å se for seg hvordan det skal være å komme på jobb om et års tid hvis kravene for at deres jobb skal være deres såkalte "drømmejobb", hadde blitt innfridd. Hjemmehjelpenes krav for å oppnå "drømmejobben" gikk blant annet ut på arbeidsmengden, som de på daværende tidspunkt utførte i løpet av 6 timer, skulle bli strukket ut over 8 timer og at "minuttkravene er borte". Videre viser en spørreskjemaundersøkelse²⁴ foretatt av BhKF blant de ansatte i 2006 at nesten 47,7 prosent av hjemmehjelperne har krysset av for at de i "svært liten grad" har god nok tid til å utføre sine arbeidsoppgaver. Undersøkelsene bekrefter funnene fra min empiri om at tiden inne hos den enkelte bruker oppleves for kort, noe som gjør at arbeidsdagen blir preget av "at du går etter klokken". Empirien viser også at den fysiske belastningen ved å arbeide raskt med fysisk krevende arbeid, som husarbeid, oppleves som noe som også går ut over fritiden og overskuddet til familien.

²² Resultatene av denne undersøkelsen, som var en intervjuundersøkelse med gruppeintervjuer, "En rapport om jakten på drømmejobben" har jeg fått tilsendt i dokumentsamlingen "Evaluering av Bergen hjemmetjenesters strategi" fra BhKF.

²³ Fra Notat fra foretakets direktør, januar 2006. Også en del av dokumentsamlingen "Evaluering av Bergen hjemmetjenesters strategi". Det viktigste tiltaket for å dempe sykefraværet var direktørens søknad til kommunen om innføring av et treårig prosjekt med 6-timersdag for de ansatte i BhKF. Det ble imidlertid innvilget et toårig prøveprosjekt med 6-timersdag som omtales senere i teksten.

²⁴ Del av dokumentsamlingen "Evaluering av Bergen hjemmetjenesters strategi".

5.4 FRA HJEMMEHJELP TIL VASKEHJELP?

*Ja det er ikke som å vaske kontorer akkurat, det er ganske privat altså. Vi kommer inn under huden deres på en måte, vi ser jo det mest private, vi gjør jo det. Jeg kan forstå et eldre menneske når vi kommer, for de er så svekket, de er dement og de ligger med bleie, altså de trenger stell og alt. **Og våres jobb er kun å ta huset** (min utheving), og vi har ikke mulighet til å hjelpe de med... altså det kunne jeg godt tenkt meg å ha gjort noen ganger. Herregud, de må vente på frokost til langt ut på formiddagen. Vi kunne bare ha laget den frokosten, eller fått det mennesket ut på badet. Det er jo den menneskelige omsorgen. **Vi får ikke gi utrykk for den omsorgen som vi ønsker å gi dem for å si det sånn da** (min utheving). Det er jo hjemmesykepleien sin jobb sant. Vi må være profesjonelle; vi er her kun for å ta huset ditt.*

Berit (arbeidet som hjemmehjelp siden 2005)

Reduksjonen av hjemmehjelpsarbeidet til et renholdsarbeid, er noe som hjemmehjelperne i BhKF er meget bevisst på;

*Grethe(gammel, erfaren): Det er det vi gjør; støvsuging, vask av guly, vask av bad og toalett. Og så har vi jo så og så lang tid på oss, og den tiden må vi overholde, det er **det** vi får betaling for.*

Karin (gammel, erfaren): Nå er det jo rein vasking, før så gjorde vi så mye annet, i hvert fall vi som jobbet i turnus. For da jobbet vi jo med hjemmesykepleien i helger og kvelder. Alt det er det jo slutt på, men før så vi gjorde jo helt andre ting.

Hjemmehjelpenes arbeid i KF'et har blitt redusert til et rengjøringsarbeid, og de ansatte har formelt sett ikke lenger bruk for den kunnskap de har ervervet gjennom livserfaring, omsorgspraksis m.m. med relevans for møtet med bruker. Med tanke på en alternativ profesjonalisering som tar hensyn til denne type kunnskap, innebærer en utvikling der arbeidsoppgavene blir avgrenset til rengjøringsoppgaver det motsatte. Oppgavespesifiseringen innebærer med andre ord at behovet for teoretisk eller praktisk fagkunnskap ikke lenger er nødvendig for hjemmehjelperne BhKF. Utsagnet "men det er sånn det oppleves, vi ser liksom ting de trenger hjelp til og ting vi kunne ha gjort, men vi skal jo ikke gjøre det[...]" viser til at hjemmehjelpenes muligheter for benytte seg av sin kunnskap har blitt betydelig innskrenket ved den sterke tidsstyringen av arbeidsdagen og ved bortfallet av pleieoppgaver fra arbeidslistene. Utviklingen av kontinuitet i relasjonene til brukerne forutsetter en viss grad av fleksibilitet inne hos den enkelte bruker, både når det gjelder tid og arbeidsoppgaver. Lite

fleksible tidsrammer gjør at det potensielt blir vanskeligere å utvikle slike relasjoner til brukerne. Mine data viser imidlertid også at hjemmehjelperne opplever at de har gode relasjoner til sine brukere, selv om de finner at det er for lite tid til å prate med brukerne og lytte til dem.

Randi(ny, erfaren): Så skal du prøve å prate litt og være hyggelig med dem, det skulle vært litt mer tid til å prate litt med de. Det ville jeg tro hadde vært veldig bra, men sånn er det jo dessverre ikke lenger.

Det er heller ikke rom i arbeidslisten til å utføre akutte pleie eller stellebehov som måtte oppstå, noe som Randis eksempel (under) gir et inntrykk av. Dette viser at målet om å fjerne oppgaver som ikke konkret handler om rengjøring, og som går ut på å dekke akutte behov hos brukerne, delvis har ”lyktes”:

Randi(ny, erfaren): Jeg kom til en bruker, en gammel mann, han er over 90 år, og han var så sulten, og hjemmesykepleien var så trege den dagen, han var helt fortvilet. Jeg hadde bare ikke tid, det var ikke rom på vår arbeidsliste til å bare sette på kaffe og smøre en skive til han. Det gjør litt vondt inne i hjertet rett og slett, du har så lyst.

Når hjemmehjelperne kommer så tett på det private blir det vanskelig å fungere som bare vaskehjelp, noe hjemmehjelperne heller ikke ønsker. Det å ikke engang ha tid til å kunne smøre en brødskive kan derfor lett føre til en utilstrekkelighetsfølelse. Likevel ser hjemmehjelperne ut til å bevare gode relasjoner til brukerne.

5.5 DEN ENDELIGE ATSKILLELSEN FRA HJEMMESYKEPLEIEN

Arbeidstakergruppen som ”står hjemmehjelperne nærmest” er hjemmesykepleien. Jeg vil i dette avsnittet peke på hvordan den tayloriserte arbeidsprosessen har ført til endringer i forholdet mellom hjemmehjelpen og hjemmesykepleien. Dette kan bidra til å forklare deprofesjonaliseringen av hjemmehjelpstjenesten.

I tråd med tidligere forskning, viser studiens empiri at hjemmehjelperne føler seg underlegne i forhold til hjemmesykepleien. Det betyr ikke at hjemmehjelperne føler at den jobben de utfører er mindre viktig enn den hjemmesykepleien utfører. Dette handler snarere om at de ansatte i hjemmesykepleien gir uttrykk for at de er ”noe mer” og ofte ikke utviser respekt for den jobben hjemmehjelperne gjør. Dette er ikke noe nytt. Tradisjonelt har

hjemmehjelpsyrket rangert lavest både status- og lønnsmessig i den åpne omsorgen, mens sykepleieryrket har rangert høyest (Thorsen 2003:129). Hjemmehjelpenes hierarkiske plassering nederst har å gjøre med at de ansatte i hjemmesykepleien, som både består av sykepleiere, hjelpepleiere og omsorgsarbeidere, har en teoretisk og formell utdannelse som hjemmehjelperne ikke har. Samtidig består hjemmehjelpenes arbeidsoppgaver i større grad av husarbeid, som også rangerer lavere statusmessig enn hjemmesykepleiens pleieoppgaver.

Karin (ny, erfaren) (om hjemmesykepleien): [...]Kanskje de tror de er litt bedre. Det er ikke alle som har sykepleier eller hjelpepleierutdannelse en gang.

Og Else viser til variasjoner:

Else: Det varierer, noen steder er det veldig bra og noen steder er det ikke så bra.

Mona: Kan du utdype det?

Else: Det går jo litt på det å vise respekt for den jobben vi gjør. Rett og slett. Vi vasker og så kan de godt gå inn med sko på for det. Eller om vi akkurat har vært der, og så gidder de ikke å ta på seg skotrekk for det er ikke så nøye. Det reagerer jeg på.

Disse uttalelsene viser at hjemmehjelperne opplever at de ikke blir tilstrekkelig respektert av hjemmesykepleien for den jobben de gjør. Det som nå ser ut til å ha endret seg i forholdet mellom de to yrkesgruppene er at hjemmehjelpen ikke lenger opplever seg direkte underordnet hjemmesykepleien. Men her skiller de gamle hjemmehjelperne seg fra de nye. De gamle hjemmehjelperne ser ut til å ha beholdt en viss grad av relasjoner som de tidligere hadde til hjemmesykepleien. De har for eksempel lettere for å ta kontakt med dem og gi beskjed hvis det er noe de mener hjemmesykepleien bør ordne opp i. De nye hjemmehjelperne derimot har et mer distansert forhold til hjemmesykepleien, og mye tyder på at de ser på hjemmesykepleierne som en mer atskilt yrkesgruppe.

Berit (ny, erfaren)(om forholdet til hjemmesykepleien): Jeg har noen jeg treffer, eller skal jeg si krasjer med, hele tiden. Jeg har ikke peiling på hvem de er, det er liksom bare "Hei", det er liksom bare det og ikke noe mer.

Dette distanserte forholdet forsterker oppfatningen om atskillelsen fra hjemmesykepleien. Når den generasjonen hjemmehjelpere som tidligere har vært vant til å samarbeide og overlape med hjemmesykepleien ikke lenger er yrkesaktive, vil trolig relasjonen de to yrkesgruppene i mellom bære et sterkere preg av atskillelse og distanse.

Tidligere forskning har vist at pleieoppgaver av enklere og mer rutinemessig karakter lett skyves nedover til hjemmehjelpen når den hjemmebaserte omsorgen er gruppeorganisert. Dette understreker hjemmehjelpens hierarkiske plassering i forhold til hjemmesykepleien i det daglige arbeidet (Christensen 1997, Thorsen 1998). Det distanserende forholdet som jeg nå finner mellom hjemmehjelperne og hjemmesykepleiere viser dermed til en frigjøring fra opplevelsen av hjemmesykepleien som en overordnet. Organisatorisk har hjemmesykepleien ikke lenger mulighet til å påvirke eller ta avgjørelser i forhold til hjemmehjelpens daglige arbeid, samtidig med at hjemmehjelpsarbeidet og hjemmesykepleiearbeidet i mye mindre grad overlapper hverandre. Relasjonene til hjemmesykepleien mister derfor mye av sin viktighet i hjemmehjelpenes daglige arbeid. Dette kan styrke opplevelsen av ikke å være underordnet og forholdet til hjemmesykepleien kan da bli ”profesjonelt”, de er bare ”på hils”. Men når hjemmehjelperne nå har blitt frigjort fra ”sykepleierpaternalismen”, har de samtidig blitt ført inn i et annet underordningsforhold. Dette gjelder underordningen i forhold til kontrollregimer med arbeidslister og arbeidssedler.²⁵ Hjemmehjelperne er nå underlagt en streng forhåndsdefinering av arbeidsoppgaver og tidsbruk. Dette innebærer at arbeidet blir avprofesjonalisert fordi arbeidsoppgavene ikke lenger krever noen form for formell kunnskap. Selv om atskillelsen fra gruppeorganiseringen med hjemmesykepleien potensielt har frigjort hjemmehjelpen fra et underordnet forhold til sykepleien, betyr dette altså ikke at hjemmehjelpen har fått mer makt. Tvert i mot er de blitt underordnet et kontrollregime som minsker rommet for påvirkning og selvstyring til et minimum. Deres myndighetsområde er betydelig innskrenket.

Når det gjelder et samarbeid mellom hjemmehjelpen og hjemmesykepleien, peker mine data imidlertid også på at det er ønskelig å ha et samarbeid med hjemmesykepleien.

Anne (gammel, erfaren): Ja, noe knirk kan det vel være, det går vel begge veier tenker jeg. For hadde det vært litt mer samarbeid, og det burde det vært, så hadde det fungert utmerket. Der kunne godt vært litt mer samarbeid, men det blir vel ikke aktuelt det, ikke nå.

Ønske om et nærere samarbeid finnes særlig blant de gamle hjemmehjelperne.

Hjemmehjelperne ser behov brukerne har som går på stell og pleie, og i et nærere samarbeid med hjemmesykepleien kunne disse behovene blitt dekket på en mer fleksibel måte. Å ha tilgang også til kunnskap om brukernes sykdommer og tilstand ville bidra til muligheten for et slikt samarbeid.

²⁵ Se vedlegg 3 og 4

Bente(gammel, erfaren): Å gjøre litt reinhold det gjør ingen ting, men jeg synes det var mye mer koselig å jobbe litt mer tverrfaglig.

Helheten i hjemmehjelsarbeidet, ble i sterkere grad oppfylt i samarbeidet med hjemmesykepleien da hjemmetjenestene var organisert i integrerte grupper;

Karin (gammel, erfaren): Ja, det var så annerledes før, for da hadde du sånne morgenmøter og da fikk du rapporter, og da måtte du vite mye mer om brukerne med sykdommer og ditten og datten, og alt mulig sånt noe. Nå er det ikke noe sånt, sant.

Eller som Grethe (gammel, erfaren) uttrykker det:

Før var ikke oppgavene spesifisert, da gikk du inn og ”tok et hus”.

Det å ”ta et hus” viser til at det i større grad var opp til hjemmehjelpen selv å avgjøre hva arbeidsoppgavene konkret skulle innebære. Hjemmehjelperens egne avgjørelser, gjerne i samråd med bruker, var avgjørende for hva det konkrete arbeid bestod i. Dette viser til et myndighetsområde som gav hjemmehjelperne kontroll selv om arbeidsdagen kunne være svært travel.

Else (gammel, erfaren)(Om hvordan arbeidet var før overgangen til KF’et): Du hadde gjerne pleieoppgaver om morgningen, så hadde du gjerne et hus. Og så hadde du gjerne et hus på ettermiddagen, eller du kjørte middager ut. Dette gikk på rundgang, sant. Du kom gjerne til en person som du skulle lage frokost til, du skulle dusje de, pluss at du skulle ta huset. Så du var der lenger og fikk mye roligere dag. Det var ikke det stresset kan du si.

Rekkefølgen av oppdragene, og når man kunne ta en pause, var i større grad hjemmehjelperens egen avgjørelse. For å unngå å idyllisere hjemmehjelsarbeidet slik det var organisert tidligere, må det innskytes at tjenesten også på denne tiden bar preg av å være en tjeneste med en konstant større etterspørsel enn det som kunne dekkes av behov. Presset på de ansatte i den åpne omsorgen har alltid har vært stort, og arbeidstempoet høyt.

Potensialet for en alternativt profesjonalisert hjemmehjelpstjeneste var likevel større under den gamle ordningen, da hjemmetjenestene var organisert i integrerte grupper, og hjemmehjelpernes arbeid var mer fleksibelt og mindre forhåndsdefinert. Hjemmehjelperne hadde større muligheter til å planlegge og ta avgjørelser i forhold til sitt arbeid, og de hadde mer tilgang til informasjon om brukernes sykdomsbilde.

Ved siden av krav til yrkesspesifikk formell kunnskap, regnes kollektivdanning og fagorganisering også gjerne med til karakteristika for profesjoner. Med henblikk på å belyse deprofesjonaliseringen i hjemmehjelsarbeidet fra en litt annen vinkel, vil jeg i det følgende gå nærmere inn på endringene i forhold til fagorganisering.

5.6 FAGORGANISERING – ET OVERFLATISK PROFESJONALISERINGSKRITERIUM

Økningen i andelen organiserte hjemmehjelpere har vært stigende fra 1979, hvor ingen hjemmehjelpere var organisert, og frem til 90-tallet (Christensen 1997:246). Tallet på fagorganiserte hjemmehjelpere i KF ligger i dag på 130 av litt over 150 ansatte²⁶. Andelen fagorganiserte hjemmehjelpere i foretaket er m.a.o. på over 85 %, noe som er en høy andel også for en kommunal yrkesgruppe. Hjemmehjelperne har ikke en egen fagorganisasjon, men er medlemmer av Fagforbundet, seksjon Helse og Sosial.

At så mange av de ansatte i BhKF er fagorganisert, harmonerer ved første øyekast dårlig med bildet av en deprofesjonalisert hjemmehjelpstjeneste. Kollektivdanning eller fagforeningsaktivitet er imidlertid bare et av flere profesjonaliseringskriterium. Mine data viser at det er viktig å ta hensyn til hva arbeidstakere faktisk legger av motivasjoner i et medlemskap. Selv om andelen organiserte på en arbeidsplass er stor, så kan likevel kollektivdanningen være svak. Å være en del av et kollektiv viser til at en gruppe står sammen om å arbeide for et eller flere felles mål (Lysgaard 1961). Hvis det ikke kan spores noen slike felles mål og heller ikke en felles identitet blant de ansatte, har man i teorien ikke med et profesjonaliseringskriterium å gjøre.

Jeg finner hos de fleste av informantene svært få, og nokså vage, formeninger om formålet med å være fagorganisert. Av alle emnene som ble tatt opp i intervjuene, var fagorganisering det emnet som informantene konsekvent hadde færrest refleksjoner rundt. Dette kan henge sammen med at mange opplever fagforeningstilhørighet som et sensitivt tema, eller at de anser det for å være en privatsak, og ikke ønsker å gå nærmere inn på det av den grunn. En annen mer sannsynlig forklaring kan imidlertid være at fagorganisering i nokså liten grad er en del av hjemmehjelpernes bevissthet. Det er kun en liten andel av hjemmehjelperne som ser ut til å ha et bevisst forhold til fagforeningsvirksomhet på tross av at de fleste er fagorganisert. Ingen av informantene mente at det blir snakket om fagorganisering og fagforeningstilhørighet hjemmehjelperne i mellom. Den informantgruppen

²⁶ Dette tallet har jeg fått oppgitt av Fagforbundet, Seksjon Helse og sosial, Hordaland. Dato: 29.01.08.

som har blitt med over fra kommunen, altså de gamle hjemmehjelperne, ser imidlertid ut til å være litt mer bevisste rundt sitt medlemskap enn de nye. Anne illustrerer dette;

*Anne (gammel, erfaren): Ja, det er jo det at vi står sammen for rettighetene våres. Det kan jo være ting som oppstår på arbeidsplassen som du vil ha hjelp til, og det er veldig viktig. Forsikring, og i det hele tatt. **For meg betyr det veldig mye i alle fall, det er en trygghet.** (Min utheving)*

Anne viser her til en *kollektivfølelse*, altså et samhold med arbeidskollegene, men hun viser også til frynsegoder som gratis forsikring. I og med at det kun er blant de ”gamle” informantene jeg finner oppfatninger om at fagorganisering handler om arbeidstakerrettigheter, kan dette indikere at denne oppfatningen vil forsvinne sammen med de gamle hjemmehjelpere.

Når jeg spør de unge informantene direkte om fagorganisering, er det et fellestrekk at de har lite kjennskap til dette;

Mona: Hva vil du si er formålet med å fagorganisere seg?

Line(ny, ung): Og det vil si?

Det kan være ulike forklaringer på denne manglende interessen for fagforeningsvirksomhet blant de yngre hjemmehjelperne. Det kan være en mangelfull opplysning fra selve fagorganisasjonene eller fra tillitsvalgte blant hjemmehjelperne. Dette kan også være et ledd i en svak interesse for fagorganisering og fagforeningsvirksomhet blant unge mennesker generelt. Som jeg vil vise siden ser de unge ut til å være mer fremmedgjort i forhold til sitt arbeid. For dem gjelder i større grad at de som arbeidere er løsrevet fra sitt arbeid; noe som kan gjøre at dette med organiseringsbevissthet er noe helt utenfor deres tanker. De erfarne hjemmehjelperne som tilhører kategorien ”nye” viser også en lav organiseringsbevissthet, på linje med de unge hjemmehjelperne. Dette på tross av at de, på samme måte som de gamle, i sterk grad identifiserer seg med omsorgsrollen. Identifikasjonen med omsorgsrollen ser derfor i liten grad ut til å henge sammen med en yrkesidentitet som handler om å ivareta yrkesfaglige interesser og rettigheter.

Mona: Hva vil du si er formålet med å fagorganisere seg?

Marianne(ny, erfaren): Jeg er jo faktisk fagorganisert, men det er jo faktisk fordi det er en her som...(latter)Ble vel lurt, ”Betal, vær med!” Jeg vet ikke hvor mye de trekker

*meg i måneden, men det er vel gjerne fordeler med det til slutt. Jeg har ikke helt satt meg inn i det altså, det har jeg ikke. Men jeg har forstått at jeg står sterkere hvis det skulle være et eller annet. Jeg vet ikke, jeg kan tenke meg at hvis det skulle være et eller annet med oppsigelser eller sånt. Jeg vet ikke, har ikke satt meg inn i det der, jeg svarte "ja", skrev under, fikk trekk i lønnen (latter). Nei, jeg vet ikke, **det der klarer jeg ikke å svare på.** (Min utheving)*

Marianne er en hjemmehjelper på nærmere 50 år med lang "fartstid" som husmor bak seg. Hun begynte å arbeide som hjemmehjelp like etter BhKF's oppstart i 2005. I hennes tilfelle dreier dette seg bare om å følge de andre. Selv om hun nå er organisert, tyder dette på at hun er lite opptatt av sitt medlemskap. Jeg vil argumentere for at dette er med på å bekrefte bildet av deprofesjonalisering av hjemmehjelpsarbeidet. At de "gamle" hjemmehjelperne er i besittelse av en litt større bevissthet rundt fagorganisering, kan indikere at det å ha en identitet som hjemmehjelp, og det å være en fagarbeider var større blant hjemmehjelperne før konkurranseutsettingen av hjemmehjelpstjenesten. Dette har sammenheng med en større grad av helhet i arbeidet med bruker, krav til fagkunnskap, og ikke minst at arbeidet også gav et visst myndighetsrom inne i hjemmet til bruker. Den holdningen som de nye hjemmehjelperne har til fagorganisering kan summeres opp i utsagnet "Tror ikke det (å være fagorganisert) har noe å si, ikke for oss i denne jobben her i hvert fall". Dette peker på en oppfatning om at det å være organisert ikke har noen hensikt fordi de er en marginalisert yrkesgruppe uansett.

5.7 OPPSUMMERING

Hjemmehjelpsarbeidet i KF'et oppleves som et tungt arbeid, både i fysisk og psykisk forstand. Tayloriseringen av arbeidsprosessen har ført til at det kun er rengjøringsdelen av arbeidet som står tilbake. I praksis er det imidlertid umulig å redusere et arbeid i en brukers hjem utelukkende til renhold. Hjemmehjelperne har ikke tilgang til informasjon om brukernes sykdommer eller annen informasjon, noe som fører til usikkerhet, særlig ved første møte med bruker. En ytterligere belastning, spesielt for de unge hjemmehjelperne, er mangelfull opplæring og kursing. Dette gjør det vanskelig å takle sårbare situasjoner.

Tiden er viktig i organiseringen av hjemmehjelpsarbeidet. Mine data viser at den tidsstyrte arbeidslisten ikke fungerer for hjemmehjelperne. Det er flere grunner til dette. For det første innvilges vedtak og tid per bruker av en yrkesgruppe som i følge hjemmehjelperne ikke har nok innsikt i hvordan hjemmehjelpsarbeidet foregår i praksis. For det andre fungerer ikke tidsbegrensningene fordi brukernes hjem varierer med mer enn kvadratmeterstørrelse.

Hvor lang tid de ulike arbeidsoppgavene tar avhenger både av brukeren, brukers pårørende og av boligen. Også ytre forhold som trafikk spiller inn, og mange brukere har behov for sosial kontakt eller akutt stell. At arbeidslisten ikke gir rom for alle disse variasjonene i hverdagen gjør at arbeidslisten og dens tidsbegrensninger oppleves som feilberegnet.

Deprofesjonaliseringen av hjemmehjelpsarbeidet tydeliggjøres først og fremst gjennom bortfallet av formelle krav til utdanning, kursing og fagkunnskap for hjemmehjelperne. Dette henger sammen med at alle arbeidsoppgaver som krever en slik form for kunnskap eller kursing er fjernet fra hjemmehjelpenes arbeidslister. Hjemmehjelperne i KF'et er omgjort til renholdsarbeidere. De arbeidsoppgavene som forutsetter en form for fagkunnskap er i stedet underlagt hjemmesykepleien. Sammen med atskillelsen fra hjemmesykepleien har dette gitt hjemmehjelperne en tydeligere underordnet posisjon.

Et stigende antall hjemmehjelpere i KF er i dag organisert. Det viser seg imidlertid at dette ikke gir grunnlag for å hevde dette handler om kollektivdannelse blant hjemmehjelperne. Snarere synes en manglende bevissthet og interesse rundt fagorganisering å være hovedbildet, og de nye hjemmehjelperne viser minst interesse. At både de unge og de erfarne hjemmehjelperne som er nye i KF viser så svak interesse for fagorganisering, viser at det ikke er hjemmehjelpenes identifikasjon med omsorgsrollen som er avgjørende for graden av denne interessen. Snarere ser dette ut til å henge sammen med hjemmehjelpenes bevissthet om å tilhøre en marginalisert yrkesgruppe. Motsatt av hva man kunne forvente forsterker mine funn bildet av et deprofesjonalisert hjemmehjelpsarbeid.

KAPITTEL 6: FORTSATT ET OMSORGSARBEID

6.1 INNLEDNING

”Jeg har konsentrert meg om å være menneskelig når jeg er inne hos folk. Jeg raser ikke bare inn døren og gjør det jeg skal, og så ut. Jeg klarer ikke det.”

Marianne 48 år, ny, erfaren

Den knappe tiden som hjemmehjelperne har inne hos den enkelte bruker fører til at de opplever å bli stående mellom brukerens behov og arbeidsinstruksen. Å ikke ha tid til å utføre alle oppgaver som brukeren har behov for, er for så vidt ikke noe nytt for ansatte i den åpne omsorgen. Det som er nytt i KF, er at arbeidet er organisert slik at det i minst mulig grad legges opp til kontakt mellom bruker og hjemmehjelper, det tilstrebes i stedet at hjemmehjelpsarbeidet skal foregå isolert fra bruker.

Jeg skal i dette kapitlet vise at hjemmehjelperne ønsker å være omsorgsarbeidere fremfor rengjøringsarbeidere. Spesielt skal jeg vise at dette særlig gjelder for de erfarne hjemmehjelpere.

6.2 I MØTE MED BRUKEREN

Randi(ny, erfaren): Det er ikke bare inn å vaske gulvene og så går du igjen; ”ha det”, det er så mye mer.

Senere i intervjuet sier Randi noe som forklarer hva hun legger i dette ”mye mer”;

*Du blir jo glad i dem (brukerne), selv om de kan være troll innimellom så blir du jo glad i dem. **For du kommer jo tross alt inn i deres privatliv på et vis** (min utheving).*

Hjemmehjelpsarbeidet innebærer potensielt at relasjonene til brukerne blir nære. Dette har å gjøre med at hjemmehjelperne i sitt arbeid befinner seg i brukerens private hjem, og dermed ser brukernes hjelpebehov i kontekst. Alle informantene deler Randis oppfatning om at deres arbeid innebærer mye mer enn selve rengjøring. En av de yngste hjemmehjelpernes svar på mitt spørsmål om hva man bør kunne for å være en hjemmehjelp kan illustrere dette;

Vibeke(ny, ung): Egentlig mer enn det folk regner med. Folk tror vi bare kommer inn og vasker og går igjen, men det gjør vi ikke. Det var første inntrykket jeg fikk liksom; ”Ja, jeg skal jo bare vaske”, sant, det var alt. Men det er totalt feil inntrykk. Det burde egentlig vært noen kurs før du begynte å jobbe her. Ikke bare om hvordan man vasker.

Senere sier Vibeke:

Det er faktisk en del av jobben vår som ingen er klar over, det selskapet i at vi kommer hver 14. dag, det har de (brukerne) et veldig stort behov for.

For Vibeke og de andre er det å ta individuelle hensyn, og det å prøve å forstå den enkelte bruker en ”naturlig ingrediens” av hjemmehjelpsarbeidet. Relasjonene hjemmehjelperne utvikler til brukerne er derfor en viktig del av deres arbeid.

Det er gjennomgående for alle informantene at de setter mest pris på det sosiale ved arbeidet. Selve husarbeidet oppfattes som mindre tilfredsstillende, men det må likevel gjøres, og mange utviser stolthet i forhold til å utføre dette på en ”skikkelig” måte. Informantene legger imidlertid lite vekt på selve husarbeidet i samtalene med meg, på tross av at deres arbeidsinstruksjoner kun dreier seg om rengjøring. I stedet legger det størst vekt på deres relasjoner til brukerne, selv om også det sosiale med kollegene er viktig fordi det gir dem mulighet for å dele opplevelser de har hatt i løpet av dagen med noen som ”forstår”.

Mona: Hva setter du mest pris på ved arbeidet ditt?

Grethe(erfaren, gammel): Kontakten med de eldre. Jeg setter ikke pris på å gå rundt å støvsuge og vaske. Kontakten med eldre mennesker, jeg liker mennesker.

En viktig motivasjon for å velge hjemmehjelpsarbeidet for de erfarne hjemmehjelperne er ønsket om å gjøre noe for andre. Det viser seg at noe av det mest tilfredsstillende og motiverende er det at brukerne viser at de er tilfreds og takknemlige for den jobben de gjør. Brukerens tilfredshet bekrefter tilfredsstillelsen av hjemmehjelperens behov for å gjøre noe for dem.

Mona: Hva setter du mest pris på ved jobben din?

Hilde(ny, erfaren): Det at de (brukerne) er så takknemlige.

Hanne (ny, erfaren): Jeg liker veldig godt å være sammen med eldre folk, jeg trives veldig godt med dem. Å hjelpe eldre folk det har jeg alltid likt. Syke folk er jo folk som trenger deg for å si det sånn, jeg har veldig mye glede av å hjelpe andre mennesker da.

Relasjonen til brukerne og det at brukerne viser at de setter pris på at de kommer og den jobben de gjør hjemme hos dem, er noe av det som oppleves mest positivt i hverdagen. Dette bekreftes også av at det er brukernes manglende respekt for arbeidet de gjør, som mine informanter vektlegger som noe av det de setter minst pris på i arbeidet.

Anne (erfaren, gammel): Det som jeg setter minst pris på, det er å komme inn til brukere som sitter og nirøyker og ikke tar hensyn til deg. [...] Og det ordforbruket, de ser på oss som om vi skulle være et nødvendig onde som kommer inn dørene, sant, og blir slettes ikke tatt hensyn til. Det synes jeg er veldig negativt.

Å ikke bli satt pris på av brukerne oppleves Anne svært negativt. For henne oppleves brukerens tilbakemelding som et mål på hvorvidt hun har gjort en god jobb. Å utføre oppgavene som står på arbeidslisten innebærer med andre ord ikke nødvendigvis at hjemmehjelperne føler at de også har gjort en ”skikkelig” jobb. Men dette er ofte en vurdering de gjør der og da i forhold til situasjonen:

Bente (erfaren, gammel): [...] Hvis det er en som du har knapt med tid hos, og som gjerne ikke har innvilget støtte til noe som du ser at de ikke kan klare selv, så er det ofte sånn at ”uff, jeg fikk ikke gjort skikkelig der som jeg tenkte det”.

Møtet og dialogen med bruker i deres private hjem har også etiske sider for hjemmehjelperne:

Bente (erfaren, gammel): Men ellers så syns jeg det går veldig mye på etikken og behandle... Respekten for de eldre, måten man behandler de (brukerne) på. Det er vel det som jeg syns er det aller viktigste akkurat i denne jobben her. Og det er jo fordi at du går inn i private hjem sant, så er man faktisk på besøk hos noen, så det er viktig å høre hvordan de vil ha gjort tingene, ikke bare kjøre på at ”sånn og sånn skal vi gjøre det” for eksempel, og ” sånn og sånn er best” og sånt, men at man får et litt samarbeid, at de får en medbestemmelse på hvordan de vil ha vasket gulvene, for det er ikke alle som er helt make.

Bente hører til de gamle og erfarne i materialet og disse uttrykker klarest denne respekten for de eldre. Om dette er like betydningsfullt for de unge hjemmehjelperne er vanskelig å si ut i fra materialet. Som jeg vil vise i kapittel 7, er det likevel tegn til at de unge lettere aksepterer kravene om ikke å involvere seg i relasjoner til de eldre.

6.3 "DU MÅ VÆRE ET OMSORGSMENNESKE FOR Å GJØRE EN GOD JOBB I DETTE YRKET HER"

Som det fremgår av det foregående, finner jeg at hjemmehjelperne fortsatt på mange måter oppfatter sitt arbeid som omsorgsarbeid. I et intervju med to av de nye, men erfarne hjemmehjelperne kommer dette til uttrykk gjennom beskrivelsen av deres rolle som omsorgsmennesker;

Randi (erfaren, ny): Ja, men det er jo omsorg for andre mennesker, det er jo det som ligger helt i bunnen altså. Du må være et omsorgsmenneske for å gjøre en god jobb i dette yrket her. Du må like å yte og kunne hjelpe til og spre litt glede i deres hverdag hvis den er mørk.

Berit (erfaren, ny): Å ja, det er mange ganger vi må trøste en som står og griner. I begynnelsen stod vi der helt apatiske, vi visste ikke hva vi skulle gjøre. Du blir jo helt satt ut, du er jo redd for å si noe feil. Men nå går det jo som ingenting, du er vant til det.

Randi uttrykker eksplisitt at en som hjemmehjelpere ikke kan gjøre en god jobb uten å gå inn i rollen som en omsorgsperson, eller uten å være et "omsorgsmenneske", som hun selv kaller det. Materialet viser således at det finnes en klar omsorgsrasjonell tenkning i blant hjemmehjelperne. Dette kommer sterkest til uttrykk blant de erfarne hjemmehjelperne som er fra 30 år og oppover. Det handler om å sette den andres behov i sentrum, men også om å være rettferdig med et særlig hensyn til de svakeste.

Grethe (gammel, erfaren): Jeg føler ikke ansvar, jeg føler ikke det at jeg er snill, men altså når de trenger bukser for de er hullete. Nå skulle du ha vært med og sett. Hvem skal gjøre det?(...) Det er jo da et tilfelle hvor du føler at du må gå ut å kjøpe klær for de har ingen, de har gjerne en kusine som er 80 år. Det er det få som tenker over.

Mona: Når du gjør sånne ting for brukerne, er det fordi du føler du må gjøre det?

Grethe: Ja, ja jeg synes synd på dem. Det har noe med omsorg ovenfor mennesker som trenger det. Men jeg skiller jo mellom de som har døtre og sønner og alt dette her, "ja, men de har det så travelt og de har sånn og sånn", der (informanten legger trykk på ordet) gjør jeg det ikke, for der mener jeg at de kan gjøre det, for jeg er ikke sånn at de kan utnytte meg. Men det er disse her ensomme som ikke har noen.

Grethe, uttrykker på samme måte som Randi, at det er omsorg som ligger i bunnen for hvordan hun velger å forholde seg til brukerne. Hun viser imidlertid at hun ikke lar seg utnytte. Det

hun gjør for brukerne gjør hun med utgangspunkt i brukernes behov, og ikke ut i fra ”dumsnillhet”. Grethes høye grad av andre-orientering i arbeidet viser til en omsorgsrasjonell tenkning for arbeidet. At det ikke er en del av Grethes jobb å handle inn klær blir av mindre betydning for henne når hun vet at det ikke finnes noen andre som kan hjelpe brukeren med å skaffe nye klær.

6.4 OPPSUMMERING

Det er svært vanskelig for hjemmehjelperne å ignorere brukerens behov, selv om de går utover det som er innvilget i arbeidsinstruksen. Særlig når behovene for hjelp er svært synelige eller akutte, ved for eksempel kroppslige behov som sult, tørst osv., opplever hjemmehjelperne det ikke bare vanskelig men også problematisk å avvise disse. Det er også vanskelig for hjemmehjelperen å ignorere behov for sosial kontakt og de opplever det problematisk ikke å hjelpe brukere som er i psykisk nød. Dette viser at hjemmehjelperne oppfatter hjemmehjelpsarbeidet som et omsorgsarbeid, på tross av at organiseringen under KF’et har fjernet denne delen av deres arbeid.

De innskrenkede mulighetene til å utøve omsorg er mye av grunnen til at hjemmehjelperne i denne studien misliker og stiller seg kritiske til den sterke tidsstyringen i arbeidet. Hjemmehjelpernes mistriivsel med streng forhåndsstyring, forutsetter at hjemmehjelperne faktisk har en omsorgsrasjonell tenkning i sitt arbeid, og dette fremgår klart av intervjumaterialet. Den andre-orienterte bevissthet, som kan anvendes som et empirisk uttrykk for omsorgsrasjonell tenkning, finner jeg imidlertid er sterkere hos de erfarne enn hos de unge hjemmehjelperne. De unge hjemmehjelperne ser i større grad ut til å la arbeidslisten styre arbeidet. I neste kapittel skal jeg gå nærmere inn på de ulike måtene hjemmehjelperne håndterer det dilemmaet på som oppstår når arbeidslistens krav kommer i motsetning til brukers faktiske behov.

KAPITTEL 7: DE STILLE PROTESTENE

7.1 INNLEDNING

Hjemmehjelpsarbeidet i KF er, som jeg har vist, organisert slik at de ansatte har svært begrensede muligheter til selvbestemmelse i forhold til arbeidsoppgavene de skal utføre. Det er først og fremst den knappe tiden som hindrer dem i å kunne gjøre mer, eller noe annet for brukerne utenom det som står på arbeidslisten. Denne situasjonen fører lett til en opplevelse av avmakt. Jeg ønsker i dette kapitlet å vise hvordan hjemmehjelperne på den ene siden opplever avmakt, men på den andre siden også gjør motstand mot arbeidsregimet i KF'et. En viktig grunn til at hjemmehjelperne viser motstand mot en rigid og lite fleksibel organisering, henger sammen med deres oppfatning om at deres arbeid handler om omsorg, jf. foregående kapittel. Motstanden tar form som *stille protester*, fordi den er lite verbalisert, samtidig som den er usynlig for verden utenfor. Handlingene som uttrykker motstanden utøves heller ikke nødvendigvis bevisst fra hjemmehjelpernes side.

Som jeg vil vise, gir protestene mot arbeidets organisering seg utslag i ulike strategier for å omgå arbeidslisten, og et av de forholdene som varierer strategiene er hjemmehjelpernes bakgrunns erfaring. Dette indikerer, som jeg skal vise, et generasjonsskifte blant hjemmehjelperne.

7.2 AVMAKT OG UTILSTREKKELIGHET

Det var litt sårt til å begynne med, det var det. Du følte, det tror jeg vi alle gjorde, vi følte oss, hva skal jeg si, som noe som skal da bli satt til sides på en måte. Og det måtte vi bare finne oss i sant, det var jo ikke frivillig, det var ingen som hadde lyst.

Anne, gammel, erfaren. (Om hvordan overgangen til å arbeide for BhKF opplevdes)

I forbindelse med effektivitetskravet (Se kapittel 2.6), som det hersker stor misnøye med blant de ansatte, uttaler en av mine informanter med lang erfaring som hjemmehjelp det slik:

*Grethe (gammel, erfaren): Ja, vi diskuterer det ofte, men det er ikke noe å "si ifra om" for det er **bestemt**. Det er bestemt det, det har stått om i avisene og vært diskutert frem og tilbake.*

Videre forteller Grethe slik om hennes opplevelse av prosessen som førte til vedtaket om fritt brukervalg i hjemmehjelpstjenesten;

Unge fine gutter på din alder i sånn og sånn, og da het det jo at "bestemor skal få lov å velge". Jeg synes det er så tåpelig fordi det er mange bestemødre, de vet jo ikke hva de skal velge! En god del av de vi går hos, jeg kaller de for "tutlete". Før de har fått diagnosen "dement". Det er jo det at de (politikkerne) vil ha det sånn, så det å klage, vi hjemmehjelpere klage? HAHHAHA, det er det dummeste jeg har hørt.

Mona: Dere ville ikke blitt hørt?

Grethe: Neida, neida, neida. Det kan du bare stryke godt under, blir aldri hørt. Du må høyere opp i hierarkiet da, for at de skal høre på deg.

Hjemmehjelperne opplever at deres meninger og kunnskap ikke får betydning når beslutninger som berører deres arbeid fattes. "Hodet" i arbeidsorganiseringen er politikkerne som avgjør hva slags arbeid som hjemmehjelperne skal utføre og hvordan arbeidet skal utføres. "Hånden", hjemmehjelperne, må utføre disse arbeidsprosessene uavhengig av sine oppfatninger og sin kunnskap. At det blant annet er "unge, fine gutter" som er med i beslutningsprosessene, oppleves som et forsterkende element i forhold til følelsen av avmektighet og umyndiggjørelse for hjemmehjelpere som har mange års erfaring med omsorgsarbeid.

Karin (gammel, erfaren): Nei, det virker liksom som at vi skal bare inn å vaske vi, for vi vet ikke hvordan de har det liksom. Men det er sånn det oppleves, vi ser liksom ting de trenger hjelp til og ting vi kunne ha gjort og alt sånt noe, men vi skal jo ikke gjøre det.

Karin har erfaring med å jobbe med stell og pleie fra før av, og tror at hun nok opplever oppgavespesifiseringen tyngre enn de som ikke har den erfaringen. Hennes kunnskaper og erfaringer får hun ikke lenger benytte seg av i sitt arbeid i den grad som hun selv ønsker, noe som ser ut til å opprøre henne. Det å ikke lenger få utføre et arbeid som oppleves tilfredsstillende i forhold til ens potensial som omsorgsperson, reflekteres av Bente:

Bente (erfaren, gammel): Ellers så synes jeg det er litt for ensformig, at vi bare vasker... Du får liksom ikke brukt omsorgsdelen av deg, som egentlig gjorde at jeg begynte i jobben. Men sånn er det jo gjerne når du er ufaglært på den biten, da kan du jo ikke kreve noen ting, sant. Du har jo ikke noe, du er jo ansatt som hjemmehjelp.

Det er de erfarne hjemmehjelperne som i sterkest grad uttrykker det problematiske ved å se hva brukerne trenger på den ene siden, og på den andre siden likevel ikke ha tid og formell "tillatelse" til å hjelpe dem. De unge hjemmehjelperne uttrykker også en viss grad av avmakt gjennom å måtte gå fra en bruker som trenger hjelp, men da dreier det seg oftere om rengjøringsoppgaver, og i mindre grad om pleie eller annen personlig hjelp.

Line (ny, ung): Ja, det er noen steder hvor det ser helt bombet ut. Det ser ikke så veldig bra ut, og de er ikke fornøyd når du går for det er så mye annet som skulle vært gjort og så har du så liten tid. Du føler du har gjort en dårlig jobb rett og slett.

Mona: Hvordan oppleves det å gå derifra da?

Line: Det er jo dumt, føler ikke at du har gjort noe jobb liksom. Akkurat som du bare har gått inn og så ut igjen.

Både de unge og de erfarne hjemmehjelperne ser ut til å oppleve utilstrekkelighet når klokken tvinger dem til å gå i fra en bruker uten at de har fått gjort husarbeidet "skikkelig". Det som imidlertid ser ut til å skille de unge fra de erfarne hjemmehjelperne, er avmakten i forhold til omsorgs og pleie- delen av arbeidet. De unge hjemmehjelperne synes i mindre grad å føle et ansvar for, eller ønske om, å utføre arbeidsoppgaver som går på nettopp pleie og personlig bistand, hvilket krever en direkte relasjon til brukerne. Det betyr at de har lettere for å overlate disse oppgavene til andre. Deres omsorgsrasjonelle orientering virker ikke like sterk som hos de erfarne hjemmehjelperne.

En viktig del av omsorgsarbeidet i den åpne omsorgen har tradisjonelt vært den sosiale kontakten mellom hjemmehjelper og bruker. Denne kontakten kan opprettholdes, selv om hjemmehjelper kun utfører rengjøringsoppgaver i brukerens hjem, og i mindre eller ingen grad utfører personlig bistand og pleie. Mine data tyder på at de sosiale relasjonene mellom bruker og hjelper i stor grad er opprettholdt blant hjemmehjelperne i KF'et, men i ulik grad. Hovedparten av alle informantene synes de har et godt forhold til sine brukere, og de forteller at de setter mest pris på den sosiale siden ved arbeidet. Det er imidlertid de gamle hjemmehjelperne som opplever det som mest konfliktfylt når de ikke har tid til å prate med de eldre.

Anne (erfaren, gammel): Og så er det mange brukere som jeg gikk til i pleien som jeg dukker opp igjen hos og "Å, så kjekt!" sant, og så har du jo aldeles ikke tid til å snakke med dem, du må bar stjele deg tid. Og det er veldig trasig. Det oppleves veldig sårt.

Annes opplever det som belastende at brukerne har vært vant til at Anne har tid til å prate litt og nå ikke lenger har det. De nye hjemmehjelperne derimot uttrykker ikke like sterke følelser for dette.

Mona: Hender det noen ganger at dere får litt tid til overs da dere eventuelt kan prate litt eller...?

Randi (ny, erfaren): Ja, det gjør vi. Har vi tid til overs så spør vi om det er noe mer vi skal gjøre for de. Hvis ikke så er det veldig mange som sier "Nei, kan vi ikke bare prate litt? Bare sett deg ned så prater vi litt."

Dette utdraget illustrerer en litt annen holdning hos de nye hjemmehjelperne. De synes i høyere grad å betrakte dette som en tilleggsoppgave etter at de andre oppgavene er utført.

Mona: Får dere noe tid til å snakke med brukerne og sånn?

Line (ny, ung): Egentlig ikke. Hvis du har fem minutter til overs så setter vi oss gjerne ned og snakker, men det er sjelden. Litt dumt når det er noen som er pratesyke, de syns det er trist når vi går så fort.

Både de gamle og de nye hjemmehjelperne peker på brukernes behov for å prate og være sosiale med dem. Det ser imidlertid ut til at de gamle hjemmehjelperne føler et sterkere press på å ta seg tid til dette enn det de nye hjemmehjelperne gjør. Det er også sannsynlig at de brukerne som kjenner dem fra tidligere i sterkere grad legger et press på hjemmehjelperne om å få den samme "servicen" som de fikk før den nye ordningen. Konsekvensen av disse forskjellene mellom hjemmehjelperne er at det er de erfarne og gamle hjemmehjelperne som opplever det sterkeste dilemma mellom ønsker og muligheter i deres arbeid.

7.3 MOTSTAND

På tross av den lille innflytelsen som organiseringen av hjemmehjelpsarbeidet i KF gir hjemmehjelperne i forhold til arbeidsutførelsen, finnes det likevel muligheter til å unngå arbeidsinstruksen for hjemmehjelperne. Inne hos brukerne kan ikke hjemmehjelpernes arbeid kontrolleres utover gjennom tidsbruken. Det betyr at hjemmehjelpere innenfor den tiden de har til rådighet, for eksempel kan utføre arbeid som ikke går inn under de arbeidsoppgavene som hjemmehjelpsarbeidet i KF er avgrenset til. Datamaterialet peker igjen på at det er de erfarne hjemmehjelperne som i sterkest grad benytter seg av dette i arbeidet inne hos brukerne.

Grethe (gammel, erfaren): *Jeg gjør det som passer meg, bare jeg holder tiden.[...]*

Grete uttrykker at selve oppgavespesifiseringen ikke oppleves styrende for hennes arbeid. Det gjør derimot tidsavgrensningene. Dette med å ta selvstendige avgjørelser i forhold til de konkrete arbeidsoppgavene ser også ut til å ha og gjøre med hjemmehjelpenes relasjoner til brukerne. De faste ansatte går stort sett til de samme brukerne, og forteller at de har gode relasjoner til sine brukere, på tross av den knappe tiden. Disse gode relasjonene ser ut til å medføre at de har en forholdsvis lav terskel for å handle "i mot" arbeidsinstruksjonen, hvis de sammen med brukerne blir enige om et opplegg utenom deres formelle arbeidsoppgaver;

Mona: *Hva har endringene, dette med knappere tid og sånne ting, å si for ditt forhold til brukerne?*

Hanne (ny, erfaren): *Ja, de skjønner det ikke og de syns ikke noe om det. "Det var mye bedre før" sier de. Det sier alle. Det er jo klart det var en helt annen tid før vet du. Da hadde de bare, sånn som jeg har blitt fortalt da, to eller tre brukere for dagen, og da gjorde de absolutt alt som det var behov for i et hjem; Handling, matlaging, støvtørking og sølvpussing og alt, absolutt alt. Fulgte de til barberer og frisør, lege hvis det var behov for det sant. Og de satt ned og gjerne spiste frokost med de. Når de kom så hadde disse her dekket på og laget frokost til de og kokt egg og (Latter). Her i dette nye så har jeg opplevd et par ganger at noen sier "Sett dere ned, i dag skal dere ikke gjøre noen ting! I dag har barnebarnet vært her og shinet hele huset. Sett dere ned, jeg har kaffen klar". Og så har de kommet med kaker og kaffe.*

Mona: *Da setter dere dere ned?*

Hanne: *Da setter vi oss ned. Åja, med god samvittighet. Så sånne ting har vi opplevd, og det er fantastisk synes jeg, da blir vi satt pris på og det er en god følelse.*

At hjemmehjelperne styrer arbeidet sitt ut i fra brukernes behov, som også kan sammenfalle med deres egne (som i eksempelet over), er i praksis en protest mot den nye organiseringen som ikke tar hensyn til den menneskelige siden ved hjemmehjelpsarbeidet. Marianne uttrykker at hun bevisst velger å fokusere på den menneskelige siden ved arbeidet, noe som fører til at hun ikke alltid kan følge arbeidslisten;

Marianne (ny, erfaren): *Jeg har konsentrert meg om å være menneskelig når jeg er inne hos folk. Jeg raser ikke bare inn døren og gjør det jeg skal og så ut, jeg klarer ikke det. Det er det å komme inn og prate med dem og så vaske litt og "kan du gjøre sånn og sånn?", "ja, klart jeg kan gjøre sånn" det er bare å spørre meg det. Klart det kan være bagateller. Men for de kan det være vanskelig å få gjort visse ting sant. Noen bor i blokker uten heis og de lurte på om jeg kan gå opp å hente klærne på loftet. "Ja,*

ja” sier jeg. Skal jeg sette meg ned og si ”Nei, det er ikke min jobb”? Jeg får meg ikke til å gjøre det, klarer det ikke. Altså, det er folk som er hjelpeløse når du kommer inn til de.

Mona: Det handler om å være medmenneske også?

Marianne: Ja, ikke bare rein vaskehjelp, det ligger ikke for meg altså. Jeg har hjulpet de på toalettet de som ikke klarer å gå på toalettet, jeg bærer de ut av sengen de som ikke klarer å gå ut av sengen.

Det å hjelpe brukerne med annet en kun husarbeid blir, sammen med det å være menneskelig, Mariannes manifestering av seg selv som noe mer enn en vaskehjelp. Det er de erfarne hjemmehjelperne som tydeligst lar arbeidsoppgavene styres ut i fra kommunikasjon med brukerne, og ut i fra akutte behov som de ser at brukeren måtte ha.

Marianne (ny, erfaren): [...]Det kjøres ikke slavisk på det som står her da (arbeidslisten)Men altså, det er jo basisen, grunnlaget, det er det du skal, og det er jo det du går ut i fra. Men når det er mine faste så vet jeg hva jeg skal gjøre og hvor jeg har gjort ting, nær sagt. Hvis en for eksempel sier ”Kan du bære den ned i kjelleren, så kan du slippe å gjøre noe annet?” Da ser jeg at da trenger jo personen hjelp, jeg klarer ikke å si nei.

På tross av den stramme tidsrammen utføres altså arbeidet inne hos bruker med så mye fleksibilitet og individuell tilpasning som mulig, fra de erfarne hjemmehjelperens side. Det er gjennomgående for alle hjemmehjelperne i studien at de er fleksible i forhold til de arbeidsoppgavene som er på arbeidslisten. Det betyr imidlertid ikke at dette med oppgavestyringen ikke byr på dilemmaer for hjemmehjelperne. Tvert i mot; Det må foregå en ekstra planlegging fra hjemmehjelpernes side om hvilke oppgaver som må prioriteres frem for andre, det gjelder særlig hos brukere der tiden er for knapp til å kunne rekke over alle oppgavene som faktisk står på arbeidslisten. Det oppleves ”vondt” for hjemmehjelperne når de må gå i fra en bruker uten å ha fått tid til å gjøre alt som er nødvendig for denne brukeren. Disse opplevelsene av at det er ”vondt” eller ”sårt” å ikke få gjort alt som trengs, viser også til emosjonelle sider ved hjemmehjelpsarbeidet, som er mest fremtredende hos de erfarne hjemmehjelperne. Hos de erfarne hjemmehjelperne gir dette seg utslag i at de presser seg og ”setter opp farten” for å rekke alt, noe de selv beskriver som stressende.

Mona: Har det endret seg det med å kunne gjøre litt ekstra?

Anne (gammel, erfaren): Jeg tror det gjelder oss alle sammen, jeg tror det, vi strekker og strekker det langt. Og det har endatil hendt at vi lager mat og trekker kaffe og sanne ting. For vi vet jo det at hjemmesykepleien de har det travelt de og.

Særlig ovenfor brukere som har ”behov for å prate” ser det ut til at de erfarne hjemmehjelperne arbeider raskere for å få tid til ”å slå av en prat”, i tillegg til å utføre husarbeidet som står i arbeidslisten.

Anne: Jeg prøver jo å være så blid og hyggelig som mulig, og slå av en preik før vi begynner med arbeidet, hvis de vil det.

De unges motstand er imidlertid ikke like tydelig som de erfarne hjemmehjelpernes motstand i forhold til detaljstyringen av arbeidet. De unge uttrykker en større grad av aksept for at arbeidslisten må følges, og at tiden må overholdes;

Mona: Når du er hos en bruker; jobber du etter de oppgavene du har fått tildelt, den tiden du har, eller det brukeren ønsker at du skal gjøre?

Line (ny, uerfaren): Vi jobber etter de listene vi har fått om hva de skal ha hjelp til, og hvis det er noe de vil stryke vekk for å gjøre noe annet så gjør vi det. Og hvis vi har noe tid til overs så finner vi gjerne på noe som vi kan gjøre, da bruker vi tiden liksom.

Selv om Line viser at hun arbeider ut i fra en dialog med brukeren, så viser hun også at utgangspunktet for arbeidet er arbeidslisten og den tiden hun har til rådighet. En større grad av aksept for den fragmenterte arbeidsorganiseringen hos de unge hjemmehjelperne kan forstås ut i fra at deres alder og erfaring. De synes i mindre grad å være i besittelse av den omsorgsrasjonaliteten som de erfarne hjemmehjelperne viser de har. De som i materialet er over 30 år har en større grad av forståelse for brukerens situasjon utover det rent huslige, og tenderer til i sterkere grad å tenke ut i fra brukerens behov.

Hjemmehjelpernes ”stille” protester mot den lite fleksible arbeidsorganiseringen viser til at hjemmehjelperne møter en annen virkelighet i brukerens hjem enn det som arbeidsinstruksen legger opp til. Det avgjørende i forhold til hvor sterk protesten mot organiseringen av arbeidet er, synes å være hvordan hjemmehjelperne fortolker det rom som finnes for å gjøre noe annet innenfor den avsatte tiden. Det er imidlertid de erfarne hjemmehjelperne som i størst grad benytter seg av muligheten til å protestere, selv om de ikke selv vil oppfatte dette som en protest mot arbeidets karakter. Jeg har argumentert for at den viktigste forklaringen på at de erfarne hjemmehjelperne utviser størst motstand mot

arbeidsorganiseringen i KF'et ser ut til å være deres omsorgserfaring fra privatsfæren. Motstanden henger da sammen med at denne gruppen hjemmehjelpere i sterkere grad identifiserer seg med omsorgsrollen, og derfor er uvillige til å la hjemmehjelpsarbeidet omdefinere deres arbeidsidentitet. Det kan også finnes andre forklaringer på at motstanden blant de erfarne hjemmehjelperne er sterkere enn hos de unge. Generell livserfaring kan også tilsa at man ikke vil gjøre noe som bryter med ens overbevisning. Som helhet mener jeg derfor at det kan være sammensatte grunner til de forskjellene jeg finner.

7.4 HÅNTERINGSSTRATEGIER

Det viser seg at det er forskjeller på de unge og de erfarne hjemmehjelpernes strategier i forhold til å imøtegå dilemmaet mellom arbeidsgivers og egne mål for arbeidet. Bakgrunnen for disse forskjellene ser ut til å henge sammen med graden av omsorgsrasjonell tenkning i arbeidet, som igjen henger sammen med hvorvidt en har omsorgserfaring fra tidligere eller ikke. Den yngste gruppen blant informantene er, på samme måte som de erfarne hjemmehjelperne, fleksible i forhold til brukers ønsker, og de setter også pris på positiv tilbakemelding fra brukerne. Det som imidlertid skiller de unge hjemmehjelperne fra de erfarne, er at de har et mer *distansert* forhold til brukerne. Relasjonene disse har til brukerne preges av at de er mindre personlige. Dette kan ha sammenheng med at alle de unge hjemmehjelperne er vikarer, og ikke har sine faste brukere som de går til. Dette gir dem ikke de samme muligheter til å utvikle en kontinuitet i relasjonene til brukerne og kan gjøre en distanse enklere.

Mye tyder på at en viktig forklaring på de unge hjemmehjelpernes mer distanserte måte å forholde seg til brukerne på, er en bevissthet om å ikke ville inngå i personlige relasjoner med de eldre fordi dette kan gå ut over deres interesser som arbeidstakere. Denne bevisstheten fører til noe jeg har valgt å kalle en *distanseringsstrategi* blant de unge hjemmehjelperne. Dette er deres måte å løse konflikten mellom arbeidsinstruks og virkelighet på. Det å gå inn i nære relasjoner til brukerne unngås fordi en da risikerer å bli mer tilgjengelig for brukeren, og det ønsker de ikke. Vibeke sitt eksempel kan illustrere dette:

Vibeke (ny, ung): Jeg prøver ikke akkurat å få noe direkte forhold til dem. Jeg vil ikke det rett og slett på grunn av at da kan du sitte med det problemet som vi har allerede nå med en bruker. Det gjelder en annen av mine kollegaer da, det er det at hun har fått et for stort forhold, så hun (brukeren) vil ikke ha noen andre. Og da sitter vi med et problem. Så det forholdet jeg prøver å ha liksom, det er det at når jeg kommer inn

der, så er jeg en som skal gjøre en jobb. Men samtidig går det an å være blid og hyggelig og kunne prate. Så jeg prøver å holde litt avstand, men samtidig være menneskelig.[...]

Distanseringen til brukerne blir slik en strategi for å unngå et dilemma; nemlig det at arbeidsinstruksen ikke dekker alle behovene brukere måtte ha. De unges strategi handler om å forsøke å hindre at brukeren forventer noe gjort som ikke er oppført på arbeidslisten. På den andre siden handler strategien også om å gi en ekstra mulighet for tjenester utover det som er innvilget i arbeidslisten, såfremt det er tid til overs etter at de formelle oppgavene er utført. Men er det ikke tid, har de unge ikke store problemer med å avvise ekstrakrav:

***Vibeke (ny, ung):** Vi er fleksible, det er ikke snakk om at vi setter oss på bakbeina og sier at "Vi har en liste, og 'bang' den følger vi". [...] **Vi skal ikke løpe oss i hjel inne hos en bruker da. Vi har listen der, og vi gjør det som står der. Har vi mer tid så kan vi hjelpe med det og det...**(Min utheving)*

Et mer distansert forhold til brukerne og en sterkere bevissthet rundt det å ikke presse seg for å rekke mer inne hos brukerne, indikerer at en andre-orientert bevissthet ikke er en karakteristikk av disse unge hjemmehjelperne. De lar ikke brukernes behov tilside deres anviste arbeidsmåte og arbeidslisten. I og med at den gruppen informanter som er under 30 år er liten, blir det vanskelig å si noe om hvorvidt dette er gjennomgående for de yngre hjemmehjelperne, men det kan virke sannsynlig. Å si til en bruker at de ikke kan få mer hjelp for denne gangen, oppleves nemlig tilsvarende tungt for de erfarne hjemmehjelperne. Flere av de eldre informantene kan fortelle at de setter opp arbeidstempoet for å rekke å gjøre alt innen den tildelte tiden inne hos brukerne. Det at flere av de erfarne hjemmehjelperne forteller at de presser seg hardt for å imøtekomme brukernes behov, sier noe om hvor vanskelig det er for dem å gå i fra en bruker uten å ha gjort alt det som bruker ønsker. De erfarne hjemmehjelperne tenderer til å la brukernes behov være mer bestemmende for arbeidet enn arbeidsinstruksene, og de er derfor mer villige til å presse seg for å rekke mer inne hos brukerne. Dette gjelder både oppgaver utenom arbeidslisten, og det å gjøre de formelle oppgavene "skikkelig".

***Grethe (gammel, erfaren):** Det er jo det at hvis vi kommer inn til "fru Hansen" og jeg står og vasker opp, for det hender at vi gjør det og, og hun har fra klokken 9.00 til 9.30, og klokken har blitt 9.30 så skal jeg bare forlate oppvasken. Det gjør ikke jeg. Men det har vi liksom fått beskjed om at det skal vi gjøre.*

Vera (gammel, erfaren): Ja, vi har en dame som har så veldig vond arm og skulder, så da greier ikke hun å skrelle poteter og gulrøtter og da tar vi og gjør det av og til før vi går. Det tar vi alltid oss tid til, og vi spør alltid hvordan hun har det. Og så har vi en kreftpasient, en ung mor, og hun synes vi fryktelig synd på, så der gjør vi så godt vi kan alt hun spør om inne i leiligheten.

Det å la brukers situasjon og ønsker tilside sette arbeidsinstruksen er noe som først og fremst kjennetegner de erfarne hjemmehjelperne. Det at de "tar seg tid" til å gjøre jobben på en måte som ivaretar det menneskelige perspektivet ved arbeidet, er en form for protest mot arbeidsinstruksen som ikke gir rom for dette. I forhold til arbeidslisten og den knappe tiden, er de erfarne hjemmehjelpernes strategi derfor å arbeide raskere for å klare å overholde tiden samtidig med at arbeidet utføres tilfredsstillende i forhold til deres rolle som omsorgspersoner. De erfarne hjemmehjelpernes håndteringsstrategi kan også ses i sammenheng med det at de er fast i yrket. Det å være fast i et yrke innebærer at man er en representant for yrket i større grad enn det vikarer og de som er der for en kort periode er. Identitetsmessig vil det derfor også være viktigere hva man faktisk gjør i sitt arbeid. Dermed kan de erfarne hjemmehjelpernes måte å løse hjemmehjelpernes dilemma på også være et uttrykk for deres yrkesstolthet. De ønsker ikke å være representanter for et rengjøringsyrke men for et omsorgsykke, slik som de selv oppfatter det. Dette betyr imidlertid også at det er de som i sterkest grad av hjemmehjelperne vil oppleve en presset og motsetningsfull hverdag.

7.5 OPPSUMMERING

Den tayloriserte arbeidsprosessen i KF innebærer at hjemmehjelperne har blitt satt på sidelinjen når det gjelder beslutningstaking og myndighet i forhold til arbeidet de utfører. Få, eller ingen muligheter for å påvirke sin egen arbeidssituasjon betyr at det føler seg avmektig. Analysen viser at dette i sterkest grad gjelder de gamle hjemmehjelpere. Dette henger sammen med at de tilhører den gruppen som har erfaring fra hjemmehjelpsarbeidet, slik det var før opprettelsen av BhKF. Denne gruppen hjemmehjelpere har gjennom den nye organiseringen formelt sett mistet "tillatelsen" til å utføre oppgaver som før var en selvfølgelig del av deres daglige arbeid.

Opplevelsen av utilstrekkelighet i arbeidet gjelder for alle hjemmehjelperne i denne studien. Med hensyn til oppgaver som ikke går på rengjøring, skiller de unge hjemmehjelperne seg ut ved at de i mindre grad anser slike oppgaver som en del av sitt arbeid.

De opplever det mindre problematisk å gå i fra en bruker uten å ha dekket brukers behov, som for eksempelvis personlig pleie, fordi dette ikke er en del av deres formelle oppgaver. Det som går på det sosiale mellom bruker og hjelper, viser seg å være mest problematisk for de gamle hjemmehjelperne. Denne gruppen er fra tidligere vant til å ha tid til en del sosial kontakt med brukerne, mens de nå heller ikke på dette området kan imøtekomme brukernes forventninger. De gamle hjemmehjelperne blir dermed den gruppen som opplever potensielt mest utilstrekkelighet, fordi utilstrekkeligheten for disse både omhandler pleieoppgaver og det sosiale med brukerne, i tillegg til selve rengjøringen.

I hvor stor grad hjemmehjelperne opplever utilstrekkelighet i arbeidet vil sannsynligvis gi seg utslag i hvor sterk motstanden mot arbeidsorganiseringen blir. Dette bekreftes av at det er de gamle erfarne og de nye erfarne hjemmehjelperne som i størst grad uttrykker slik motstand, mens de unge hjemmehjelperne har en større grad av aksept for arbeidslisten og dens innhold. Motstanden hos de erfarne hjemmehjelperne kommer til uttrykk gjennom stille protester mot arbeidslisten. Det vil si at disse gruppene opptrer mer uavhengig av arbeidslisten, og lar i nokså stor grad brukernes behov styre arbeidet, men uten at dette blir synlig for en offentlighet. De unge hjemmehjelperne gir derimot eksplisitt uttrykk for at det som står på arbeidslisten styrer deres arbeid. Imidlertid finnes det en viss grad av motstand også blant de unge hjemmehjelperne. Denne motstanden kommer til uttrykk ved at de kan være fleksible i forhold til brukernes ønsker når det gjelder selve husarbeidet, hvis dette kan gjøres som tilleggsoppgaver eller erstatte en av de formelle oppgavene. Intervjuene peker mot at forskjellig grad av motstand mellom de unge og de erfarne hjemmehjelperne i sin kjerne ser ut til å henge sammen med deres omsorgserfaring fra privatsfæren, og til en viss grad også tidligere erfaringer med hjemmehjelpsarbeid. Disse erfaringene ser ut til å være betydningsfulle for i hvor stor grad en omsorgsrasjonell tenkning kommer til uttrykk.

De stille protestene hos hjemmehjelperne arter seg forskjellig hos de unge og hos de erfarne hjemmehjelperne. Jeg har derfor valgt å kalle dem for ulike *håndteringsstrategier*. De unge hjemmehjelperne tar i bruk en distanseringsstrategi for å imøtegå dilemmaet. Dette innebærer et bevisst valg om å forsøke å unngå personlige relasjoner med brukerne, fordi brukernes forventninger om ekstraoppgaver da kan holdes i sjakk. Å tilstrebe et distansert forhold til brukeren betyr at de unge da i større grad kan la arbeidslisten styre arbeidet, noe som de også ønsker, mer enn de erfarne hjemmehjelperne. For å håndtere konflikten mellom arbeidsliste og brukers behov, er det de gamles strategi å arbeide raskere og å presse seg hardere for å imøtekomme brukers forventninger. Deres relasjoner til brukerne er potensielt

også preget av en større nærhet, og denne nærheten, som de også ønsker, ser ut til å "forplikte" dem mer overfor brukerne enn overfor deres formelle oppgaver.

KAPITTEL 8: AVSLUTNING

8.1 OPPSUMMERING OG KONKLUSJON

Hjemmehjelpenes detaljstyrte arbeidsprosess reflekterer en sterk orientering mot en teknisk-økonomisk rasjonalitetsankegang som styrende for hjemmehjelpsarbeidet. Med utgangspunkt i hjemmehjelpenes egne erfaringer ser det ut til at orienteringen mot å organisere hjemmehjelpsarbeidet ut i fra en slik effektivitetstankegang i liten grad har hatt en positiv innvirkning på deres arbeid. Den tayloriserte arbeidsprosessen i et kommunalt foretak har konsekvenser for hjemmehjelpenes daglige arbeid, som jeg har argumentert for innebærer en deprofesjonalisering på strukturnivå. Hjemmehjelpsarbeidet har ikke lenger en fagkunnskap knyttet til seg, fordi den delen av arbeidet som tidligere krevde en slik kunnskap nå inngår i hjemmesykepleien. Dette understrekes ved at hjemmehjelperne ikke lenger får informasjon om brukerne de går til. På den måten legges det opp til at det kun er selve rengjøringen som hjemmehjelperne skal konsentrere seg om inne hos brukerne, og ikke om brukerne. Dette innebærer at hjemmehjelperne nå i sterkere grad representerer et ufaglært lag i bunnen av hierarkiet i den åpne omsorgen. Formelt sett fremstår de nå som rengjøringsarbeidere fremfor omsorgsarbeidere. Hjemmehjelpenes forhold til fagorganisering bidrar til å bekrefte deprofesjonaliseringen, i og med at de nye hjemmehjelperne viser en svak organiseringsinteresse. Jeg har argumentert for at dette er gjeldene til tross for at andelen fagorganiserte hjemmehjelpere i det kommunale foretaket er høy.

Når hjemmehjelpsoppgavene ikke innebærer pleie eller andre oppgaver som krever sosial kontakt med bruker, innebærer dette at det relasjonelle ved arbeidet fjernes; relasjonen mellom hjemmehjelper og mottaker gjøres uvesentlig og ikke-eksisterende. Den korte tiden som er avsatt til hvert brukerbesøk gjør også at mulighetene for relasjoner begrenses sterkt gjennom organiseringen. Detaljstyring av arbeidet gir ikke lenger rom for at hjemmehjelperne kan ta selvstendige avgjørelser på grunnlag av sin kunnskap som omsorgsarbeidere, knyttet til bruker. Omsorgsrasjonaliteten tilsier at individuelle hensyn, skjønn og fleksibilitet må utvises hvis man skal kunne utføre omsorgsarbeid på en god måte (Wærness 1999: 56). Resultatet i forhold til de ansatte i omsorgsyrker etter en tayloriseringsprosess blir imidlertid at de befinner seg i et økende dilemma mellom to typer rasjonalitet som er uforenelige: Omsorgsrasjonaliteten og den teknisk økonomiske rasjonalitet. En forutsetning for dilemmaet er imidlertid at hjemmehjelperne selv oppfatter sitt arbeid som et *omsorgsarbeid*. Jeg finner at

oppfatningen om at hjemmehjelpsyrket er et omsorgsyrke fortsatt finnes blant hjemmehjelperne i denne studien. Det problematiske forholdet for hjemmehjelperne handler derfor om forsøket på å fjerne omsorgsdelen fra hjemmehjelpsarbeidet på den ene siden, og på den andre siden at hjemmehjelperne selv oppfatter at brukerne fortsatt har behov for denne omsorgen; noe som hjemmehjelperne føler behov for å ta hensyn til. Dette dilemmaet fører til en stille protest fra hjemmehjelperne som vises ved at de finner nisjer til å la brukerens behov avgjøre arbeidsoppgavene inne hos den enkelte bruker fremfor arbeidsinstruksen. De yngste av hjemmehjelperne i denne studien viser imidlertid i større grad at de lar arbeidsinstruksen være utgangspunkt for arbeidet, og gjør oppgaver utover de formelle kun hvis det er tid til overs. Deres strategi i forhold til konflikten som kan oppstå mellom brukers behov og deres formelle arbeidsoppgaver har jeg derfor kalt en *distanseringsstrategi*. Den innebærer en bevissthet om ikke å gå inn i nære relasjoner til bruker. På den måten minskes brukers forventninger, og arbeidsinstruksen blir utgangspunktet for arbeidet. De erfarne hjemmehjelpernes håndteringsstrategi innbærer derimot at de øker arbeidstempoet for å rekke mer inne hos brukerne. Deres strategi kan ses i sammenheng med deres relasjoner til brukerne som preges av å ønske større nærhet enn de unge i deres relasjoner til brukerne. Slike relasjoner impliserer da i sterkere grad også "forpliktelser" overfor brukerne, noe som gjør at de erfarne og de gamle hjemmehjelperne opplever forholdet mellom praksisvirkelighet og arbeidsorganisering mer konfliktpreget enn det de unge hjemmehjelperne gjør.

Fremmedgjøringen i hjemmehjelpsarbeidet oppleves gjennom maktesløsheten i det at innflytelsen på arbeidet og arbeidsdagen har blitt sterkt redusert gjennom den nye organiseringen. Når arbeidsoppgavene fragmenteres fører dette til at det helhetlige arbeidet med bruker, og dermed helheten i arbeidet som sådan svekkes. Samtidig finner jeg ikke fremmedgjøringen i mitt datamateriale i form av meningsløshet. Dette henger sammen med hjemmehjelpernes opplevelse av at arbeidet de gjør er viktig for brukerne, ikke minst når det uttrykkes glede og takknemlighet for at de kommer. Det å kunne gjøre noe for brukerne ser ut til å være hovedmotivasjonen for å ha valgt hjemmehjelpsyrket for de erfarne hjemmehjelperne. Brukernes takknemlighet fører dermed til at arbeidet likevel oppleves som meningsfullt.

Tidligere forskning (Wærness 1982, Wærness og Gough 1985, Christensen 1997, Thorsen 1998 osv.) har pekt på viktigheten av at man i planleggingen og organiseringen av de offentlig organiserte omsorgstjenester erkjenner at tjenestene verken kan eller bør standardiseres. Forholdene som jeg har belyst i dette prosjektet tyder imidlertid på at utviklingen går i motsatt retning. Den delen av hjemmehjelpsarbeidet som handler om

relasjonen, og dermed kommunikasjonen mellom hjemmehjelper og bruker, står igjen som et vakuum og noe som er overlatt til seg selv etter den nye organiseringen av hjemmehjelpsarbeidet i et kommunalt foretak. Når relasjonen mellom hjelper og bruker ignoreres, ignoreres også *omsorgsdelen* i arbeidet fordi omsorgsarbeid ikke kan foregå løsrevet fra en relasjon mellom omsorgsgiver og mottaker.

8.2 FREMTIDENS HJEMMEHJELPSTJENESTE – EN OFFENTLIG HUSHJELPSTJENESTE?

Gjennomsnittsalderen blant hjemmehjelperne i foretaket var i 2006 på nesten 50 år, men denne ser ut til å være på vei ned da den året før var på ca. 58 år²⁷. Foretakets direktør uttrykker at en ”strategisk prosess” fra deres side er å ansette yngre arbeidstakere for å få ned gjennomsnittsalderen i foretaket. Om strategien lykkes innebærer det at det om få år vil bli en ny generasjon hjemmehjelpere som vil utgjøre hovedandelen blant de ansatte. Hvis denne nye generasjonen hjemmehjelpere har likhetstrekk med den yngste gruppen av informanter i dette prosjektet, vil det si at man står ovenfor et generasjonsskifte. I mine data finner jeg indikasjoner på at et slikt skifte er i sin begynnelse. Generasjonsskiftet i seg selv trenger ikke å bety at omsorgen er på vei bort fra hjemmehjelpsyrket. Imidlertid vil den knappe tiden, og en liten grad av kontinuitet i relasjonene mellom hjemmehjelper og bruker, gjøre at det er mulig å se for seg en fremtidig hjemmehjelpstjeneste der omsorg ikke lenger inngår som en selvfølgelig del av hjemmehjelperens arbeid. Det kan derfor sies at en følge av den organisatoriske utviklingen og av at det ikke lenger primært rekrutteres arbeidstakere til yrket fra den såkalte husmorgenerasjonen, kan være en fremtidig hjemmehjelpstjeneste der det ikke er slik at førstelinjearbeiderne utviser en individuell, fleksibel og situasjonsbestemt omsorg.

Det er også forhold i samfunnet generelt som nå tyder på at omsorg ovenfor hjelpetrengende eldre og andre sosialt svake i samfunnet i større grad vil bli utført gjennom frivillig omsorgsarbeid i fremtiden. Frivillige organisasjoner, som Røde Kors²⁸, Norske Kvinners Sanitetsforening, Norsk Folkehjelp osv., tilbyr i økende grad besøkstjenester og

²⁷ Disse opplysningene kommer fra foretakets direktør i kontakt med meg via e-post.

²⁸ Røde kors arrangerer blant annet en frivillig tjeneste som kalles ”Besøksvenn”, som går ut på å tilby hjemmebesøk til ”mennesker som ønsker støtte og oppmuntring i hverdagen”.
Kilde: http://www.rodekors.no/Vart_arbeid/Omsorg_og_toleranse/Besoksvenn/ (Dato: 05.02.08, kl. 11.30).

andre tiltak for eldre og mennesker som er sosialt isolert i fra samfunnet. Kanskje er det dem som i økende grad vil oppfylle noen Eldres relasjonelle behov. Og igjen fører dette til en situasjon hvor frivillige organisasjoner må tre inn der hvor staten svikter. Kanskje går man dermed tilbake til noe av det som var det historiske utgangspunktet for hjemmehjelpstjenesten: det frivillig baserte ulønnede arbeid utført av personer med tid og ressurser "til overs", og denne gangen kombinert med et offentlig organiserte hjemmehjelpsarbeid i likhet med "hushjelpsarbeid".

LITTERATURLISTE

Andrews, Therese og Wærness, Kari (2004): *Deprofesjonalisering av helsesøsteryrket i Sosiologisk tidsskrift*, nr. 4, 2004, s. 325-341. Oslo: Universitetsforlaget.

Bogen, Hanne og Langeland, Ove (1989): *Privatisering eller fornyelse? Holdninger til velferd, byråkrati og private løsninger*. FAFO-rapport nr. 087. Oslo: Fagbevegelsens senter for forskning, utredning og dokumentasjon.

Bogen, Hanne og Nyen, Torgeir (1998): *Privatisering og konkurranseutsetting i norske kommuner*. Fafo – rapport 254. Oslo: Forskningsstiftelsen Fafo.

Christensen, Karen (1990): *Professionalisering og modprofessionalisering i et omsorgsarbejde*. SEFOS notat 34. Bergen: Senter for samfunnsforskning.

Christensen, Karen (1992): *Sluttrapport fra prosjektet: "Endringer i den kommunale hjemmebaserte omsorgen"*. SEFOS notat 69. Bergen: Senter for samfunnsforskning.

Christensen, Karen (1998): *Omsorg og arbeide – En sosiologisk studie av endringer i den hjemmebaserte omsorg*. Avhandling (dr. polit.). Universitetet i Bergen: Sosiologisk institutt.

Christensen, Karen et al.(1998): *Prosess og metode: sosiologisk forskning som ferdighet*. Oslo: Universitetsforlaget.

Christensen, Karen og Syltevik, Liv Johanne (red.). (1999): *Omsorgens forvitring? Antologi om utfordringer i velferdsstaten*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Christensen, Karen (2005): *The Modernisation of Power in Norwegian Home Care Services*, in Dahl, H.M. and Eriksen, T. (eds.): *Dilemmas of Care in the Nordic Welfare State. Continuity and Change*, pp.33-46.

Christensen, Tom og Læg Reid, Tom: *New Public Management i norsk statsforvaltning i Tranøy, Bent Sofus og Østerud, Øyvind (2001) Den fragmenterte staten - reformer, makt og styring*, Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Dahl, Hanne Marlene and Eriksen, Tine Rask (2005): *Dilemmas of Care in the Nordic Welfare State*. Hants, England: Ashgate

Døving, Erik og Johnsen, Åge (red.) (2005): *Organisasjonsteori på norsk*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS

Edebalk, Per Gunnar og Svensson, Marianne (2005): *Kundval för äldre och funktionshindrade i Norden- Konsumentperspektivet*. Temanord 2005: 507. København: Nordisk ministerråd.

Eliasson, Rosmari (red.). (1995): *Egenheter och allmänheter – En antologi om omsorg och omsorgens villkor*. Lund: Arkiv Förlag.

Flyvbjerg, Bent (1996): *Rationalitet og magt – Bind 1, Det konkrete vitenskap*. København: Akademisk Forlag.

From, Johan (mfl.) (2003): *Hvor moderne? Konkurransetsetting i offentlig sektor*. Oslo: Abstrakt Forlag As

Glaser, Barney G. og Anselm L. Strauss (1967): *The Discovery of Grounded Theory Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine

Israel, Joachim (1972): *Om fremmedgjøring – fra Marx til moderne sosiologi*. Oslo: Pax Forlag A.s.

Johnsen, Åge, Sletnes, Ingun, Vabo, Signy Irene (2004): *Konkurransetsetting i kommunene*. Oslo: Abstrakt Forlag AS

Kvale, Steinar (1996). *InterViews*. California: SAGE Publications, Inc.

Korsnes, Olav, Heine Andersen og Thomas Brante (red.) (1997): *Sosiologisk Leksikon*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Lian, Olaug S. (2003): *Når helse blir en vare*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.

Lysgaard, Sverre (1961): *Arbeiderkollektivet - En studie i de underordnedes sosiologi*. Oslo: Universitetsforlaget.

Marx, Karl (1844): *Det fremmedgjorte arbeid (en del av Parisermanuskriptene)* i Engelstad, Fredrik (1992): *Det beste av Karl Marx- Tekster i utvalg*, s.79-89. Oslo. Pax forlag A/S

Montin, Stig (2004): *Moderna kommuner*. Lund: Grahns Tryckeri AB.

Moland, Leif E. og Bogen, Hanne (2001): *Konkurransesetting og nye organisasjonsformer i norske kommuner*. Fafo - rapport 351. Oslo: Forskningsstiftelsen Fafo.

Nergård, Trude B.(1989): *Hjemmehjelperne i Oslo- En beskrivelse av hvem hjemmehjelperne er og hvordan de opplever jobben sin*. DIASOS rapport 29/89, Oslo: Diakonhjemmets Sosialhøgskole

Næss, Sturle og Wærness, Kari (1994): *Arbeidssituasjonen i hjemmebasert omsorg- Rapport fra en spørreskjemaundersøkelse*. SEFOS notat 102. Bergen: Senter for samfunnsforskning.

Oppedal, Elise (1993): *En hjemmehjelpers hverdag*. Bergen: Alma Mater Forlag AS.

Ritzer, George (2000): *Sociological theory, fifth edition*. Singapore: McGraw-Hill Book Co.

Szebehely, Marta (1995): *Vardagens organisering. Om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*. Lund: Arkiv förlag.

Taylor, Frederic Winslow (2006): *Prinsippene for vitenskapelig arbeidsledning*. Oversettelse og introduksjon av Sangolt, Linda. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Thagaard, Tove (2002): *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Thorsen, Kirsten og Wærness, Kari (red). (1999): *Blir omsorgen borte? Eldreomsorgens hverdag i den senmoderne velferdsstaten*. Oslo: Ad Notam Gyldendal AS.

Thorsen, Kirsten (1998): *Den pressede omsorgen – Kvaliteter i hjemmehjelpstjenesten for eldre i lokal kontekst*. NOVA-rapport nr. 18. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.

Thorsen, Kirsten (2003): *Kjønn, makt og avmakt i omsorgstjenestene* i Isaksen, Lise Widding (red.) (2003): *Omsorgens pris – Kjønn, makt og marked i velferdsstaten*, Makt og demokratiutredningen 1998-2003. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Torgersen, Ulf (1972): *Profesjonssosiologi*. Oslo, Bergen, Tromsø: Universitetsforlaget.

Torp, Hege (red.) (2005): *Nytt arbeidsliv*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Vabø, Mia (2003): *Forbrukermakt i omsorgstjenesten – Til hjelp for de svakeste?* I Isaksen, Lise Widding (red.) (2003): *Omsorgens pris- Kjønn, makt og marked i velferdsstaten*, Makt og demokratiutredningen 1998-2003. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Wærness, Kari (1982): *Kvinneperspektiver på sosialpolitikken*. Oslo, Bergen, Tromsø: Universitetsforlaget.

Wærness, Kari og Gough, Ritva (1985): *Når service og klientens selvbestemmelse ikke strekker til* i Bleiklie, Ivar m. fl.(1985): *Politikkens Forvaltning*. Bergen, Oslo, Stavanger, Tromsø: Universitetsforlaget AS

OFFENTLIGE DOKUMENTER

En rapport fra Bergen Kommune (1987) *Eldrepolitikk i Bergen 1988-2000*, Kommunalavdeling helse og sosiale tjenester.

Status og Strategi, orientering til ansatte, 21. juni 2005, Bergen Kommune, Hjemmetjenesten
Av Harald I. Andersen, BhKF daværende direktør.

Engan, Morten (2005) *Bergen Hjemmetjenester KF – Brukerundersøkelse september 2005*.
Norsk Respons AS

DOKUMENTER UNNTATT OFFENTLIGHET

Bergen Hjemmetjenester KF – En rapport om jakten på drømmejobben (2006) Intervjuer av
et utvalg ansatte i BhKF, foretatt av Andersen, M.A., Berg, L. og Nordlie, G. B.

ANDRE REFERANSER

Østby, Lars (2004): *Den norske eldrebølgen: Ikke blant Europas største, men dyrt kan det bli*
<http://www.ssb.no/ssp/utg/200401/01/>, 2008-08-04 kl. 12.30.

Vedlegg 1

INTERVJUGUIDE

Bakgrunnsopplysninger

Hvor lenge har du vært ansatt som hjemmehjelp i kommunen?

Kan du beskrive kort hva slags bakgrunn du har? Da tenker jeg på sånn som utdanning, arbeidserfaring og eventuelle kurs du har deltatt på i forbindelse med jobb..

Hva slags stillingsprosent har du? Fulltidsansatt/ deltidsansatt?

Hvor gammel er du?

Opplevelse av arbeidsdag og arbeidsforhold

Så hvor mye erfaring har du med å jobbe under den nye ordningen?

Hvor mange brukere er du hos i løpet av en dag?

Er du primærkontakt for noen? Går du stort sett hos de samme klientene?

Kan du beskrive hvordan en typisk arbeidsdag for deg foregår fra ende til annen?

Hvordan har din arbeidsdag forandret seg i løpet av de siste årene? (Gjerne detaljer!)

Hvordan har du opplevd disse endringene?

Hvordan oppleves det å gå to og to hjemmehjelpere sammen i forhold til det å være alene når dere er ute hos brukerne?

Hvis jobbet som hjemmehjelp i kommunen fra før: Hva gjorde at du ble med over til å jobbe for Bergen Hjemmetjenester KF?

Hva slags arbeidskontrakt har du?

Er arbeidskontrakten din blitt endret? Kan du i så fall beskrive endringene detaljert?

Hvis endringer; Hva har disse endringene å si for deg?

Vet du om du har en pensjonsordning? Hvis ja: Hva går den ut på? Jeg har forstått det slik at dere fikk beholde den "gamle" pensjonsordningen? Har du noen kjennskap til årsaken for det? *(I følge tilsendte dokumenter er det slik at de ansatte i foretaket har lik pensjonsordning som tidligere.)*

Sett under ett; Hvordan synes du dine arbeidsvilkår er?

Refleksjoner rundt arbeidet

Hva mener du man skal kunne for å være hjemmehjelp ut i fra dine erfaringer?

Hva setter du mest pris på ved arbeidet ditt?

Hva setter du minst pris på ved arbeidet ditt?

Hva slags betegnelse bruker du på dem du gjør arbeid hos?

Når du er hos en eldre; Arbeider du etter oppgaver eller etter tid?

Er dette noe som har endret seg? fortell

Hvordan vil du beskrive dine relasjoner til de eldre?

Har dine relasjoner til brukerne endret seg?

Føler du noen ganger at du ikke har fått gjort det du skulle ønske eller ser at trengs, etter å ha vært hos en eldre/hjemmehjelpsmottager?

Hvis ja; kan du beskrive et eksempel for meg?

Hender det noen ganger at du gjør litt ekstra for de eldre? Hva kan være grunnen til at du gjør det?

Har dette endret seg?

Samarbeid, fellesskap og organisering

Hvordan vil du beskrive forholdet hjemmehjelperne i mellom?

Er det skjedd noen endringer i dette i løpet av de siste år? Beskriv!

Hvordan opplever du forholdet mellom hjemmehjelpen og hjemmesykepleien?

Har det skjedd endringer i dette forholdet? Beskriv!

Hvis det er noe i arbeidet ditt som du ikke er fornøyd med; Har du sagt i fra om dette?
(både når det gjelder klienter, kolleger og overordnede)

Til hvem har du sagt i fra? Ble du tatt på alvor?

Er dette en vanlig fremgangsmåte, eller finnes det flere forskjellige måter du eller dere løser slike problemer på?

Hva vil du si er formålet med å fagorganisere seg?

Hvorfor tror du at mange ikke organiserer seg?

Har du inntrykk av at mange av de du jobber sammen med er organisert?

- Er det noe snakk om dette blant dere i pauser for eksempel? Eller er dere ikke så opptatt av å snakke om jobben dere i mellom?

Vil du anbefale din jobb til andre? Hvorfor/hvorfor ikke?

Til slutt

Er det noe mer du ønsker å tilføye før vi avslutter, noe du har kommet på underveis for eksempel?

Er det noe viktig som jeg ikke har spurt deg om når det gjelder dine arbeidsforhold eller endringer i dem?

Vedlegg 2

KONKURRANSEUTSETTING I HJEMMEHJELPSTJENESTEN - KONSEKVENSER FOR DE ANSATTE

Kjære ansatt!

I forbindelse med at deler av hjemmetjenestene i Bergen Kommune har gått over til å bli et kommunalt foretak siden mars 2005, og at såkalt "fritt brukervalg" ble innført fra oktober 2005, der private firmaer er med på konkurransen om å levere hjemmehjelpstjenester på linje med Bergen Hjemmetjenester KF, ønsker jeg å få innsikt i hvordan du som ansatte har erfart disse endringene. I forbindelse med denne omorganiseringen har mye av fokuset vært rettet mot større frihet for brukerne, mens jeg i dette prosjektet ønsker å rette fokuset mot deres opplevelser av dette.

Med tanke på å få innblikk i dine erfaringer ønsker jeg å bygge mitt prosjekt på kvalitative intervjuer med ca. 10 - 15 frivillige informanter.

Det jeg ønsker å få vite noe om i løpet av intervjuene er hvordan arbeidsdagen har endret seg for dere etter overgangen til KF'et. Har det skjedd endringer i arbeidshverdagen, arbeidsoppgaver, i samarbeidet med andre ansatte og ansattgrupper, i forholdet til overordnede, innstilling til faglig organisering m.m.

Jeg vil samtidig være veldig åpen for temaer som du ønsker å ta opp i forhold til opplevde endringer.

Intervjuene vil vare omtrent i en time, og om du ikke har noen motforestillinger ønsker jeg å ta intervjuene opp på lydbånd. Når det gjelder tidspunkt og sted vil jeg rette meg etter den enkeltes ønsker og muligheter.

Ved prosjektslutt, høsten 2007, vil opptakene slettes og alle opplysninger bli avidentifisert. I den grad jeg bruker sitater fra intervju, vil det ikke være mulig å spore dem tilbake til deg.

Å delta i dette prosjektet er frivillig, og du kan til enhver tid trekke deg uten å oppgi noen grunn til det. Jeg er også underlagt taushetsplikt, og alle data og opplysninger vil behandles konfidensielt. Når det gjelder data, er prosjektet meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Prosjektet er faglig godkjent av Sosiologisk Institutt ved Universitetet i Bergen, og min veileder er førsteamanuensis Karen Christensen.

Har du spørsmål eller ønsker mer informasjon, er du velkommen til å ta kontakt med meg (se kontaktinformasjon nedenfor) eller min veileder (via telefon nr. 55589142 eller e- mail: karen.christensen@sos.uib.no).

Jeg håper du er positiv til å dele dine erfaringer med andre, og slik bidra til innsikt i hva slags konsekvenser organisatoriske endringer, som konkurranseutsetting og ”fritt brukervalg”, i en virksomhet kan ha å si for de ansatte som nødvendigvis berøres, og som må tilpasse seg endringene.

Med vennlig hilsen

Mona Andersen

Mastergradstudent v/Sosiologisk Institutt, Universitetet i Bergen

Kontaktinformasjon:

Postadresse: Nattland Studentby, S-141, 5081 BERGEN

Telefon/ sms: 41674835

E-mail: mona.andersen@student.uib.no

.....
Er du villig til å delta på intervju?

Navn:

Tlf/ e-mail:

PROFIL		Arbeidsoppgaver		Side : 1 av 2	
Ar: 2008 Uke: 3		for		KL: 12:48:28	
				Date: 15.01.2008	
Navn: [redacted]	Adresse: [redacted]	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:
Personnr.: 4867	TK bruker: [redacted]	0	0	0	En nøttelboks
08:05 - 08:35 Sløvtenking, gulvrensjing, slite på seng og vask av bad og toalett hver 14 dag.					
Vindusvask 2 ganger i året Fikk vasket vinduer 20.08.05					
Navn: [redacted]	Adresse: [redacted]	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:
Personnr.: -	TK bruker: [redacted]	0	0	0	BLA / 882
08:45 - 08:23 Gulvrensjing, støvsuging, vask av bad og toalett. Hjelp til støvtenking høyt opp og lavt nede, hjelp til å få slitte på sengen, hver 14 dag.					
Vindusvask 2x i året Ønker hjelpen for kl.11-					
Navn: [redacted]	Adresse: [redacted]	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:
Personnr.: -	TK bruker: [redacted]	0	0	0	Nøttelboks:
09:00 - 09:30 gulvrensjing, vask av bad/toalett hver 3 uke					
Navn: [redacted]	Adresse: [redacted]	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:
Personnr.: -	TK bruker: [redacted]	0	0	0	Nøttelboks:
11:15 - 11:55 Ønker hjelp ca. kl.11 Gulvrensjing-Støvsuging-Vask av bad/toalett. Vindusvask 2.g.pr.år. Skille på seng, støvtenking Fikk vindusvask 21.08.05					
Navn: [redacted]	Adresse: [redacted]	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:
Personnr.: -	TK bruker: [redacted]	0	0	0	ORANGE / 449
12:20 - 12:50 Gulvrensjing-støvsuging-sluveoverom-kløkken-gang. Vasker bad/toalett, støvsuging sluve-overom-kløkken-gang, slitte på seng.					
Navn: [redacted]	Adresse: [redacted]	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:
Personnr.: -	TK bruker: [redacted]	0	0	0	Nøttelboks:
12:55 - 13:55 Vask opp og tørk av kottfrysen Gulvrensjing-Støvsuging-Gang-Støvtenking -Ja litt av gangen, vask av bad/toalett. Støvsuging alle rom. Vindusvask 2.g.pr.år. Hjelp til mangsakd ved behov. Hjelp til kløvesak ved behov.					
Navn: [redacted]	Adresse: [redacted]	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:	Nøttelboks:
Personnr.: -	TK bruker: [redacted]	0	0	0	Nøttelboks:

PROFIL

Arbeidsoppgaver

Side : 2 av 2

Ar: 2008 Uke: 3

for [redacted]

Kl.: 12.48.28
Dato: 15.01.2008

Tirsdag - 15.01.2008

Trans.
før/etter

Ant. medhj. Medhjelpere (tlf./mob.)

Navn: [redacted]

Adresse: [redacted]

Nøkkelboks:

Nøkkelopplysning: BLA / 790

Personnr.: [redacted]

Løpenr.: 32172

Tlf. bruker: [redacted]

14:40 - 15:03 Støvtørking, sengetøyskift, klesvask og oppvask, evt gulv

0 / 0

0

