Fælles sprog ud fra hjemme-hjælperens optik

En undersøgelse af de udfordringer det kan have for hjemmehjælperen at arbejde med det standardiserede kategorisystem Fælles sprog i det daglige omsorgsarbejde, og hvordan det håndteres i praksis.

Maiken Veber Kanstrup
Speciale - Aalborg Universitet 2011

Anslag: 238.304

Speciale, maj 2011
Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde
Institut for Organisation og sociale forhold
Aalborg Universitet

Vejleder: Claus-Arne Hansen
Lektor i samfundsvidenskab

Summary

The thesis analyses the challenges home carers are facing in their daily work in relation to the instrumental requirements of the standardised category system Common Language, and how they handle the challenges in practice. In addition to this issue, two related questions will be addressed: (1) How do the home carers experience the paradigmatic conflict between providing care and meeting the requirements of Common Language? (2) How do the home carers, on the one hand, manage to work with management and evaluations based on standards, and on the other hand, meet the requirements for individual and flexible solutions? The thesis is based on a hypothesis that it may be problematic when instrumental and purpose-directed methods and requirements collide with the home carers' professional values for care, as these values are historically and professionally founded.

The thesis is based on an empirical, qualitative interview study, rooted in a hermeneutical approach to the theory of science. The empirical analysis consists of nine interviews with home carers in three different public home care divisions. The theoretical analysis is expounded with the use of three different theoretical analyses: (1) Research regarding care by Kari Wærness, Nel Nodding and Joan Tronto. (2) Social philosophical critique of modernity by Axel Honneth, Emmanuel Lévinas and Zygmunt Bauman and (3) organisational theory by Michael Lipsky and Yeheskel Hasenfeld.

The analysis strategy is a combination of inductive data collection and abductive data analysis. The analytical themes have been processed inductively and are, therefore, based on the themes emphasized by the home carers themselves during the interviews. These findings are discussed in relation to existing research and theory.

The result of the study indicates a paradigm conflict between the home carers' professionally-based, solution-oriented methods and a system rationality represented by Common Language, which prescribes work organisation and solution of tasks on the basis of an economic management rationale. The conflicting issues emphasised by the home carers include the experience that Common Language prevents any influence on organising and prioritising of their work. Moreover, the home carers point out that Common Language is not suitable for this type of work, due to the fact that it undermines the possibility of a meaningful planning and execution of the job. Furthermore, Common Language does not allow room for flexibility, individual initiatives or acknowledgement of each individual based on a holistic approach, thus making Common language reductionistic. Common Language makes workdays distinctly pre-dictated and determined according to the standard benefits prescribed at the time of the assessment.

The study shows that the home carers are facing a dilemma when providing care, forcing them to choose between their rationality of care and the rules and guidelines stipulated by Common Language. The conflicting requirements are seen as action initiating: Resulting in a double-bind, compelling the home carer to use a number of coping strategies, act “disobediently” and provide care despite of this. The study also indicates that in spite of the instrumental requirements of Common Language, the home carers manage to provide considerate, empathic and individual care. The home carers are able to maintain positive aspects in a difficult and conflicting job, using ”dual-practice” and consequently, finding a way of combining their professional ethics with the organising rational working methods of Common Language. The conflicting logics exist side by side in the job. The study indicates that there is a ”gap” between the care provided by the home carers and the requirements of Common Language which may lead to the fact that the competencies and logics used by the home carers are not taken into account as they, to an certain extent, are concealed.

Overall, the thesis concludes that the challenges, which the home carers are facing in a job organised according to Common Language, signify working in a tension field between conflicting intentions regarding the field of work: On one side, the political and organisational framework conditions, and on the other, the intention to carry out a subject-oriented bottom-up approach, focusing on the specific needs of the individual person. The conflicting intentions regarding the field of work force the home carers to deviate from the instrumental requirements of Common Language and struggle to provide attentive care, distinctly adapted to the individual person.

INDHOLDSFORTEGNELSE

DEL 1: FORUDSÆTNINGERNE FOR ANALYSEN 1

1 INDLEDNING 2
1.1 Baggrund for undersøgelsen 2
1.2 Problemstilling 3
1.2.1 Hjemmehjælpens udvikling 4
1.2.2 Fagets professionalisering 5
1.2.3 Hjemmehjælpernes arbejdsopgaver 5
1.2.4 Modernisering af hjemmeplejesektoren 6
1.2.5 Fælles sprog 7
1.2.6 Fælles sprog som standard 8
1.2.7 Sagsbehandlingsprocessen 10
1.2.8 Styringsformer 10
1.2.9 De kritiske røster 12
1.2.10 Potentielt paradigmesammenstød 13
1.3 Problemformulering 15
1.4 Undersøgelsens relevans 16
1.5 Afgrænsning 17
1.6 Om specialets stil 18
1.7 Specialets opbygning 18

2 VIDENSKABSTEORETISK ORIENTERING 20
2.1 Videnskabsteoretisk udgangspunkt 20
2.1.1 Gadamers filosofiske hermeneutik 20
2.1.2 Forståelse, forforståelse og fordomme 21
2.1.3 Forståelseshorisont, den hermeneutiske cirkel og horisontalsammensmeltning 22
2.1.4 Videnskabsteoretisk orientering 23
2.2 Egne fordomme og forforståelse 25

3 TEORI OG METODEVALG 27
3.1 De overordnede linjer 27
3.2 Metode 27
3.2.1 Interviewpersoner 28
3.2.2 Observationsdata 29
3.2.3 Interviewopfattelse 29
3.2.4 Interviewform 30
3.3 Databearbejdning 32

3.3.1 Transskribering ... 32
3.3.2 Kodning ... 32
3.4 Analysestrategi ... 33
3.4.1 Induktiv ... 34
3.4.2 Abduktiv ... 34
3.4.3 Common-sense tolkning ... 35
3.4.4 Teoretisk perspektivering ... 35
3.4.4.1 Kari Wærness ... 36
3.4.4.2 Nel Noddings ... 37
3.4.4.3 Joan Tronto ... 37
3.4.4.4 Axel Honneth ... 38
3.4.4.5 Emmanuel Lévinas ... 38
3.4.4.6 Zygmunt Bauman ... 39
3.4.4.7 Yeheskel Hasenfeld ... 39
3.4.4.8 Michael Lipsky ... 40
3.5 Sammenfatning af analysestrategi ... 40
3.6 Etiske overvejelser ... 40

DEL 2: ANALYSE AF GENSTANDSFELTET ... 42

4 ANALYSE ... 43
4.1 Hvordan oplever hjemmehjælperne paradigmesammenstød mellem omsorgsarbejdet og Fælles sprog som et standardiseret kategorisystem? ... 44
4.1.1 Omsorg, helhedsforståelse og fleksibilitet ... 44
4.1.2 Fælles sprogs indtog ... 46
4.1.3 Indskrænket indflydelse ... 47
4.1.4 Rationalisering og tidsstyring ... 50
4.1.5 Ensliggørelsesproces ... 55
4.1.6 Det intuitive og det dokumenterbare ... 56
4.1.7 Fra tillid til troværdighed ... 57
4.1.8 Nyt omsorgssyn ... 59
4.2 Opsamling ... 60
4.3 Hvordan behersker hjemmehjælperne at arbejde med styring og evalueringer baseret på standarder side om side med behov for individuelle og fleksible løsninger? ... 62
4.3.1 Empati og individualisering som betydningsfuldt ... 62
4.3.2 Karakteren af omsorgsarbejde ... 64
4.3.3 Frustrationen ... 65
4.3.4 Mestring og ansvarstagende ulydighed ... 67
4.3.5 Pligtfølelse og kollektiv apati ... 71
4.3.6 Mestringens succes – en overvejelse om Fælles sprogs organisering og styring ... 73
4.4 Opsamling ... 74

5 KVALITETSVURDERING 76
5.1 Reliabilitet 76
5.2 Validitet 76
5.3 Generaliserbarhed 77

DEL 3: SUMMA SUMMARUM 79

6 KONKLUSION 80

7 PERSPEKTIVERING 83

8 LITTERATUR- OG KILDEFORTEGNELSE 85

DEL 4: APPENDIX 89

RESUMÉ 90
BILAG A: DEN FAGLIGE VURDERING 92
BILAG B: KATALOGET OVER INDSATSOMRÅDER 93
BILAG C: LITTERATURVANDRING 94
BILAG D: PDA 95
BILAG E: INTERVIEWGUIDE 96

DEL 1:

FORUDSÆTNINGERNE FOR ANALYSEN

1 Indledning

Denne undersøgelse *Fælles sprog ud fra hjemmehjælperens optik* er blevet til ud fra et ønske om at få mere præcis viden om, hvilke udfordringer det kan have for hjemmehjælperne at arbejde med det standardiserede kategorisystem Fælles sprog, og hvordan det påvirker det daglige omsorgsarbejde med hjælpetrængende borgere.

1.1 Baggrund for undersøgelsen

Hjemmehjælpen har gennem de seneste årtier været under en del organisatoriske ændringer, og opfattelsen af, hvad der er centrale og væsentlige opgaver for hjemmehjælperne, har skiftet. En af de væsentligste ændringer er indførslen af Fælles sprog, hvormed to modsatrettede måder, hvorpå hjemmeplejen kan anskues, er fremspiret: (1) Fælles sprog kan henføres til et "økonomisk og effektivitets og retssikkerhedsrationale" (Nielsen 2006:199), hvor det gælder om at strømline den kommunale styring og serviceproduktion og synliggøre, *hvem* der får *hvad, hvornår* og *hvorfor.* Dermed sikres gennemskuelighed og produktivitet. Ensartethed sikres ved adskillelsen af myndigheds- og driftsfunktioner i tildelingen af hjemmehjælpen. Denne position repræsenterer en tiltro til rigtigheden af reformen Fælles sprog – en måde at få "styr på" det ellers ustyrlige hjemmehjælpsområde. (2) Heroverfor står hjemmeplejens "omsorgsrationale", hvor den praktiske-situationelle-rationalitet er i fokus (Højlund 2001). Her er rationalet, at omsorg ikke lader sig inddæmme af faste standarder og minutiøs optælling. Omsorg skabes situationelt, og der må være plads til udsving. Hjælpens vigtigste kendetegn er bl.a. empati, fleksibilitet, personlig indlevelse og individuel omsorg (Wærness 1999).

Med Fælles sprog er hjemmeplejen således blevet gjort til genstand for krav om metode[1], kvalitetssikring, evaluering, dokumentation og standardiserede måleparametre og dermed underlagt en ny form for logik af mere instrumentel og målorienteret art. I diskussionen om Fælles sprogs instrumentelle krav argumenteres for såvel positive som negative effekter af denne reguleringsform. På plussiden argumenteres for, at styringen kan være med til at gøre faglig praksis mere ensartet, pålidelig og genkendelig (fx KL 1998; Johansen 2002). På minussiden kan findes argumenter, som fx at det undergraver hjemmehjælpernes position, deres skøn og deres faglighed, idet de låses fast i målelige, kontrollerede tidsrum, som er funktionelt bestemt (bl.a. Højlund & Juul 2005; Andersen 2001; Hansen 2006). Diskussionen om Fælles sprog har bølget og bølger fortsat frem og tilbage. Faktum er, at Fælles sprogs standardiseringsbestræbelser allerede har resulte-

[1] Sprogligt betyder *metode* planmæssig fremgangsmåde. Imidlertid findes der flere begrebsforståelser af metoder i det sociale arbejde. Bergmark og Lundström (2002) definerer en metode med, at der skal være et mål eller en intention med arbejdet. Frontlinjemedarbejderen skal have en klar ide om, hvilke værktøjer eller midler, der skal tages i brug for at nå målet, og endelig skal arbejdet foregå på en systematisk og – i en vis udstrækning – reproducerbar måde. Metodisk arbejde skal med andre ord være intentionelt, instrumentel og systematisk.

ret i ændringer for hjemmehjælpernes sociale praksis, hvor omsorgen i tiltagende grad er blevet underlagt standarder for opgavens indhold og udførsel.

Specialet har som overordnet formål at bidrage til den samfundsvidenskabelige debat samt betydningen af, at hjemmehjælpernes arbejde er organiseret efter Fælles sprog. Et arbejde hvor hjemmehjælpernes ansvar og arbejdsområde er defineret ud og over på visitationens formaliserede procedurer (Cour & Højlund 2001), hvor der foretages tidsmålinger af hver enkelt arbejdsopgave: Fx otte minutter til "nedre toilette", seks minutter til toiletbesøg, fem minutter til at skifte høreapparat mv. En sådan indsigt kan bidrage til en diskussion om vilkår for faglig praksis i det sociale arbejde, som hjemmehjælperne udfører. Når det er relevant at rette fokus på hjemmehjælpernes oplevelse af Fælles sprog, skyldes det, at hjemmehjælperne repræsenterer et felt fra det udførende led, der kun sjældent høres i den offentlige debat og forskning. Den rationalitet Fælles sprog bringer ind over feltet, er ikke den eneste rationalitet, og hører vi som samfund ikke de stemmer i feltet, der påpeger andre værdier, så risikerer vi at forringe hjemmeplejen til skade for både hjemmehjælperne og borgerne. Derfor er det vigtigt at forholde sig til de instrumentelle rationaler bag Fælles sprog, kritisere dem og debattere dens indtog på et område, der benytter sig af andre rationaler. Med tilrettelæggelse af et kvalitativt undersøgelsesdesign anlægges et "indefra og nedefra" perspektiv på hjemmehjælpernes arbejde: "Indefra" henviser til synsviklen hos hjemmehjælperne, og "nedefra" henviser til deres position i det omsorgsfaglige hierarki.

Specialet vil således beskæftige sig med, hvilke dilemmaer hjemmehjælperne kommer i, når deres arbejde er underlagt krav om standardisering, tidsregistrering, effektmåling, metodebasering, kategorisering mv. Formålet er at bidrage til en nuancering og forståelse af, hvilke udfordringer hjemmehjælperne stilles over for, når deres arbejde er organiseret efter Fælles sprog, og hvordan det håndteres i praksis. Udgangspunktet er en hypotese om, at det kan være problematisk, når instrumentelle og formålsrettede metoder og krav støder sammen med hjemmehjælpernes professionspraksis, som bygger på historisk og fagligt bestemte omsorgsværdier. Her ses et potentielt paradigmesammenstød mellem instrumentelle krav fra Fælles sprog og hjemmehjælpens værdiforståelse, hvilket til nogen grad bekræftes og belyses af de diskussioner, der allerede har været, om bekymring og skepsis over for Fælles sprog.

1.2 Problemstilling

Problemfeltet vil blive belyst dels ved hjælp af en gennemgang af de aktuelle debatter om Fælles sprog samt dens betydning for hjemmehjælpernes sociale omsorgsarbejde, og dels ved hjælp af en kvalitativ udforskning af holdninger og syn på problemfeltet fra centrale aktører inden for og uden for hjemmehjælps-

området. Afsnittet har til hensigt at klarlægge den kontekst som specialet befinder sig i og indgår som afsæt i formuleringen af undersøgelsens problemformulering.

I det følgende skabes en overordnet forståelse for, hvad litteraturen siger om udviklingen inden for hjemmeplejen. Således vil der blive fokuseret på de overordnede styringsmekanismer og træk, der influerer på hjemmehjælpens arbejdsliv og rammerne for dets udførelse. Herefter fokuseres på, hvad litteraturen siger om Fælles sprog, hvorfor den er opstået, og hvilke argumenter, der er for denne udvikling, for på den måde at belyse, hvilke logikker der ligger bag implementeringen af Fælles sprog. Disse formål ligger ofte uudtalt i tankegangen på de, der arbejder for eller imod Fælles sprog, og det er derfor relevant at se hvilke kvalitetssyn og værdisyn, der ligger indlejret heri. Dernæst ses på styringsformer, som har betydning for og implementeres i Fælles sprog. Næste afsnit beskæftiger sig med de skeptiske røster, der ytrer sig om Fælles sprog som standardisering af hjemmehjælpen, idet disse vil udgøre en inspiration for specialet. Efterfølgende opridses et potentielt paradigmesammenstød mellem Fælles sprog og hjemmehjælpen. Sidst i kapitlet vil jeg præsentere den specifikke problemformulering for specialet efterfulgt af en beskrivelse af undersøgelsens relevans, afgrænsning og opbygning.

1.2.1 Hjemmehjælpens udvikling

Hjemmehjælpens udbygning er sket i en periode med omfattende forandringer af den samfundsmæssige organisation. Der er med hjemmeplejens tilblivelse tale om en gradvis overdragelse af ældreomsorg fra familien til samfundet. En lang række af lovændringer har gennem årene bidraget til, at ældreplejen er blevet stærkt udbygget til i dag at være en integreret, omfattende del af det offentlige servicetilbud (Gleerup 2010:109-111; Nielsen 2006).

Den danske husmoderafløsning blev implementeret i 1949 (Dahl 2000; Cour & Højlund 2001), hvor hjemmehjælpsområdet får sin egentlige konstituering som selvstændigt velfærdsområde. Ældreplejen blev udviklet skridt for skridt fra 1950'erne og har igennem de seneste årtier udviklet sig voldsomt (Gleerup 2010:111). I 1950'erne og 1960'erne forstærkes områdets retslige konstituering, hvor hjemmehjælp opstod som eksklusivt rettet mod de ældre. Fra begyndelsen af 1970'erne konsolideres området som et selvstændigt og obligatorisk felt, dvs. en ydelse som kommunerne skulle tilbyde sine borgere. Området fik særligt uddannede professioner, egne arbejdsrutiner, informationsopsamling, administration og selvstændig regeldannelse (Dahl 2006:26-27; Cour & Højlund 2001:7).

Ældreplejen rummer ud over plejehjem for meget svage og plejetrængende ældre også ældreboliger samt hjemmehjælp, som ydes i borgernes privatbolig. Sidstnævnte var som institutionaliseret velfærdstilbud

fuldt udbygget i slutningen af 1990'erne og det dominerende servicetilbud i ældreplejen (Gleerup 2010). Satsning på pleje i hjemmet skyldes ikke mindst et politisk ønske om både at øge udbuddet af velfærd og begrænse udgifterne til ældrepleje, og parolen lyder i den forbindelse 'længst muligt i eget hjem' (Nielsen 2006:27). De politiske målsætninger har øget presset på den del af ældreomsorgen, der retter sig mod hjemmeboende ældre. Således har hjemmehjælpsområdet de sidste årtier overtaget flere af de opgaver, der tidligere blev varetaget på fx plejehjemmene (Højlund & Højlund 2000:23).

1.2.2 Fagets professionalisering

Frem til 1950'erne var der i hjemmeplejen tale om ufaglært arbejde. Dette ændrede sig i 1960'erne, hvor der udvikles en gradvis samfundsmæssig anerkendelse af arbejdet i hjemmeplejen, herunder med svag tilskrivning af professionalitet til faget (Dahl 2000)[2]. De forskellige uddannelser inden for området udvikles med øget vægt på teoretisk viden og i dag eksisterer både en kort uddannelse (14 måneder) til social- og sundhedshjælper og en længere (ca. tre år) til social- og sundhedsassistent. Social- og sundhedsuddannelsen har bl.a. som overordnet formål, at eleverne gennem skoleundervisning og praktikuddannelse opnår viden og færdigheder inden for omsorgsopgaver[3]. Omsorg beskrives i forhold til, at eleverne "udvikler evne til at yde omsorg for sig selv og andre på en nærværende og professionel måde"[4]. Formålet er bl.a., at eleverne udvikler følgende personlige kompetencer, som er relevante for udførelsen af erhvervsfunktionen: "Udviser initiativ, selvstændighed, ansvarlighed og empati for på den baggrund at møde andre mennesker på en etisk og respektfuld måde og kan se egen andel i udviklingen af mellemmenneskelige relationer"[5]. Omsorg er således en central opgave og en væsentlig del af fagets substantielle indhold.

1.2.3 Hjemmehjælpernes arbejdsopgaver

Hjemmehjælperne varetager opgaver, der har karakter af socialt arbejde på individniveau (Meeuwisse 2002:44) i en borgerservicerende organisation, hvor de arbejder direkte med mennesker, som de fremmer velfærden hos (Hasenfeld 2003:15). Omdrejningspunktet er en mellemmenneskelig relation og betyder, at en eksistentiel dimension konstant er til stede i arbejdet.

Hjemmeplejen har tradition for at rette sin primære opgavevaretagelse mod borgere med behov for personlig pleje og praktisk bistand (Hansen 2005:45-62). Yderligere er borgere med psykosociale problemstil-

[2] For nærmere indblik i et professionsorienteret perspektiv på hvordan hjemmeplejen har udviklet sig siden 1950'erne henvises til Hanne Malene Dahl. Hun har bl.a. foretaget en diskursanalytisk rekonstruktion af fagets udvikling i bogen "Fra kitler til eget tøj" (Dahl 2000).
[3] Kilde: http://www.bigom.dk//admin/sites/humanica//filmapper/Billeder/Udd.%20Ordninger/SOSU-.ORD_fin300609.pdf s. 1. Hentet 14.11.2010.
[4] Kilde:http://www.bigom.dk//admin/sites/humanica//filmapper/Billeder/Udd.%20Ordninger/SOSU-.ORD_fin300609.pdf. s. 3. Hentet 14.11.2010.
[5] Kilde: http://www.bigom.dk//admin/sites/humanica//filmapper/Billeder/Udd.%20Ordninger/SOSU-.ORD_fin300609.pdf. s. 2. Hentet 14.11.2010.

linger også inkluderet i hjemmeplejens regi. Dette understøttes bl.a. af den empiriske undersøgelse *Projekt Fælles sprog* (Petersen & Schmidt 2003:73), som beskriver, at ældresektoren har gennemgået en afinstitutionalisering. Dette har medført, at der i dag er mange hjemmeboende, ikke bare ældre, men også psykisk syge, som tidligere ville være placeret på institution, men som nu er eller udgør en gruppe af potentielle brugere af hjemmeplejen. I relation hertil fremgår det af undersøgelsen og evalueringen *Fælles sprog i ældreplejens organisering* (Hansen 2005:233), at adspurgte visitatorer tilkendegiver, at ældreområdet er præget af et stigende antal "vanskelige ældre", fx alkoholikere, der opleves at fylde mere. Med andre ord skal hjemmehjælperne i deres arbejde håndtere meget forskelligartede opgaver, hvoraf en del i princippet er relativt enkle praktiske opgaver, såsom sengeredning og støvsugning. Andre arbejdsopgaver er mere komplicerede og endvidere emotionelt belastende, såsom at varetage omsorg hos borgere, der befinder sig i en livssituation, hvilket kan være præget af henholdsvis psykiske vanskeligheder og misbrug, som virker ind på deres hverdagsliv i både fysisk, psykisk og social henseende.
I realiteten er ingen af hjemmehjælpernes omsorgsopgaver blot enkle og trivielle, fordi der socialpolitisk – formidlet gennem arbejdsgivere og uddannelser (Hansen 2006:16) – er skabt fordringer og forventninger om, at hjemmehjælperne håndterer stort set alle opgaver som sociale og pædagogiske projekter, for at gøre situationerne til gode oplevelser for borgerne.

For teoretisk at anskueliggøre de problemer og løsninger, hjemmehjælperne håndterer, anvendes her en idealtypisk sondring mellem "tamme" og "vilde" problemer, der skal betragtes som yderpunkter på et "problemkontinuum" (Krogstrup 1997:23-24). *Tamme problemer* er kendetegnet ved, at de nemt lader sig definere, og at målene for deres løsning er klare kriterier for, hvornår den rigtige løsning er fundet. Det andet yderpunkt er de *vilde problemer*. De er kendetegnet ved at have de modsatte karakteristika: Målene for deres løsning kan ikke defineres præcist, og der findes ikke en bedste løsning. Løsningen kan have mange variationer afhængig af hvem, der vurderer indsatsen. Succeskriteriet for denne type problemer handler om, hvorvidt det er lykkedes at udvikle løsninger, der er tilpasset den enkelte (ibid.).

1.2.4 Modernisering af hjemmeplejesektoren

De seneste årtier har budt på flere moderniseringsdiskussioner i ældresektoren som op igennem 1990'erne har medført en del ændringer specielt i organiseringen af hjemmeplejen. Udviklingen skyldes flere forhold. Dels bevidstheden om begrænsede offentlige midler til hjælp til stigende antal svage ældre mennesker. Dels en interesse i at forsøge at anvende moderne IT på området. Dels nye signaler om, hvordan omsorgen bør kunne løses. Og dels er der politisk krav om at kunne 'se', hvad der faktisk sker i ældreomsorgen, da der er tale om en stor post i de kommunale budgetter (Lewinter 2003).

Styringsprojekter, som bl.a. Socialministeriet har gennemført, har haft til formål at gøre kommunerne opmærksomme på, hvor vigtigt det er at styre hjemmeplejens ydelser, og har angivet nogle ideer til, hvordan og hvorledes det kan foregå (Socialministeriet 1997 a, b). Denne proces har belyst en del videns- og dokumentationsmangler i hjemmeplejen. Fx har man ikke præcist vidst, hvilket omfang et rengøringsarbejde har, og hvor længe en hjemmehjælper er om at gennemføre visse aktiviteter. Man har også manglet dokumentation for, hvad borgerne havde behov for, og om denne hjælp blev leveret (Lewinter 2003). De ændringer, som er fulgt af dette, har været med til at styre og synliggøre hjemmeplejens ydelser.

1.2.5 Fælles sprog

En af ændringerne er indførelsen af et fælles skema til brug for vurdering af behovet for ydelserne fra hjemmeplejen og til brug for at danne basis for budget over, hvor meget hjælp, der skulle leveres (målt ved tid) (Lewinter 2003:30). Skemaet kom til at hedde *Fælles sprog* og som det ligger i navnet, har Fælles sprog taget sigte på at standardisere de begreber, der benyttes i ældreplejen, med henblik på en standardisering af visitationspraksis og arbejdsgange i hjemmeplejen. Udgangspunktet for Fælles sprog er at vise sammenhængen mellem behov, ydelser og dets manglende fælles informationsopsamling (Lützhøft 1996, Højlund 2001). Hensigten er at genoprette styringen og synligheden (Lützhøft 1996).

I 1996 præsenterede KL med bogen: *Ældreområdet – Forslag til fælles sprog vedrørende behov og ydelser* formålet med Fælles sprog: at udvikle et redskab, der kan anvendes i forbindelse med (ibid.):

- intern styring og dokumentation
- kravspecifikation i forhold til leverandører af IT-systemer
- sammenligning mellem kommuner
- dialog med eksterne parter

Arbejdet med det fælles sprog blev fra august 1997 til et egentlig udviklingsprojekt, som i første omgang mundede ud i udgivelsen af kataloget: *Fælles sprog på ældre- og handicapområdet. Endelig revideret katalog* (KL 1998). Fælles sprog ser således dagens lys i 1998 og udstedes af Kommunernes Landsforening (KL), som er en kommunal forening uden formel autoritet i forhold til modtagerne af reglen (kommunerne) (Dahl 2006:10). Det er frivilligt, om kommunerne vil bruge Fælles sprog, og der er ingen økonomiske sanktioner, kontrol eller certificering knyttet hertil, men øvrige organisatoriske standardiseringstiltag trækker på systemet, hvorfor det i praksis er svært for kommunerne at fravælge systemet til organisering af det samlede arbejde i hjemmeplejen (Nielsen 2006:41).

KL indledte i 2000 videreudviklingen af Fælles sprog - Fælles sprog II. Fælles sprog II er afsluttet juli 2004 og resultatet præsenteret i publikationen: *Fælles sprog II - Dokumentation af afgørelser på det kommunale*

ældre- og handicapområde (KL 2004)[6]. Ifølge KL kritiseres den aktuelle version af Fælles sprog I bl.a. for, at borgerens egen vurdering af situationen ikke tydeliggøres, at borgerens egen motivation ikke fremmes, og at redskabet er for sygeplejefagligt orienteret (ibid.:6)[7].

Samlet set peges der således på flere forskellige baggrunde for lanceringen af Fælles sprog: en vildt voksende sektor med styrings- og prioriteringsproblemer, ønske om at effektivisere, dokumentation af hjemmehjælpens ressourceforbrug, ønske om synlighed og styring af hjemmehjælpsområdet. En måde at løse dette på er at samle sig om fælles begreber og rutiner. Omsorgen skal kunne dokumenteres, så kvaliteten bliver synlig for alle, og rammerne skal formaliseres, så alle kan føle sig sikre på de ydelser, de får tildelt (Højlund 2001:80). Fordelene er angiveligt mange. Deloitte Business Consulting A/S (Deloitte 2007:2-4) har på foranledning af KL gennemført en foranalyse om mulighederne for at udvikle et fælles sprog på det sociale område. Foranalysen viser, at der både i kommunerne og blandt systemleverandørerne udtrykkes et behov for en fælles terminologi[8] for det sociale område. Behovet synes specielt udtalt i forbindelse med kommunikation mellem myndighed og leverandør, behov for IT-understøttelse og understøttelse af ledelsesinformation, systematisk understøttelse af sagsbehandlingsprocessen, behov for en detaljeringsgrad, som muliggør en tilstrækkelig udredning af borgerens funktionsevne og i forbindelse med intern kommunikation hos myndigheden.

Ifølge Højlund & Højlund (2000:31) skaber Fælles sprog sikkerhed, fordi det formaliserer rammerne for diskussioner på hjemmehjælpsområdet. Samtidig skaber det sikkerhed alene gennem dets status og reform. Cour og Højlund (2001) konkluderer, at Fælles sprog er en administrativ rationaliseringsgevinst, idet dens videnssamling og organisering er blevet systematiseret og effektiviseret.

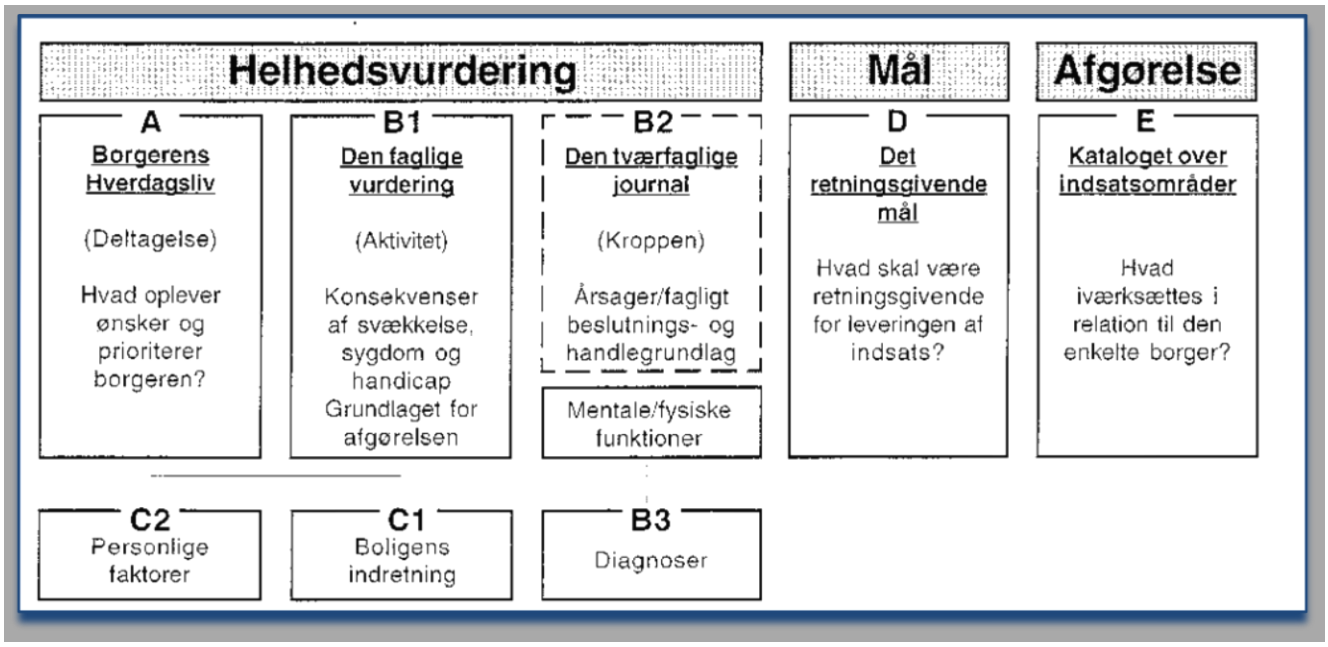
1.2.6 Fælles sprog som standard

Fælles sprog leverer en standard – en metode – til funktionsevnevurdering. I figur 1 er de datafelter, der er omfattet af Fælles sprog listet på baggrund af hvilket, borgerens funktionsevne vurderes. Kategorierne, der ligger til grund for den samlede funktionsevnevurdering, er: **A** *deltagelse* (borgernes deltagelse i dagligliv og samfund). **B1** *aktivitet* (borgerens udførsel af opgaver og handling). **B2** *krop* (fysiologiske funktioner). I helhedsvurderingen indgår ligeledes en vurdering af *Kontekstuelle faktorer*, dvs. omgivelser eller personlige faktorer, der fremmer eller hæmmer den ældres funktionsevne (KL 2004:10-11).

[6] Versionen er opbygget og systematiseret efter WHO's Internationale Klassifikation af Funktionsevne (ICF). ICF: International Klassifikation, Funktionsevnenedsættelse og Helbredstilstand, Munksgaard Danmark, 2003 – Udgivet af WHO i 2001 med titlen: International Classification of Functioning Disability and Health (KL 2004:7).

[7] Fremover skelnes der ikke mellem Fælles sprog I og Fælles sprog II og benævnes med Fælles sprog.

[8] Ifølge Deloitte (2007:12) er terminologi et system af termer, dvs. en samling af ord og udtryk, som er specielt betydningsfulde inden for et område.



Figur 1: Illustration af datafelter (KL 2004:35)

I Fælles sprog programmet er grundkonceptet enkelt. To kataloger inddeler ældreområdets kommunikationer. I det ene katalog samles de kommunikationer, der handler om ydelser. I det andet samles de om behov. Katalogerne medtager områder fra personlig pleje over daglig husførelse til almene aktiviteter, socialt samvær og mental tilstand.

Det ene skema indeholder en funktionsvurdering, *Den faglige vurdering*[9], hvori oplysninger om borgernes ressourcer vurderes på 17 aktiviteter (KL 2004:53,62). Inden for hvert område i funktionsvurderingen anvendes fem funktionsniveauer: (0) Ingen ubetydelige begrænsninger, (1) Lette begrænsninger, (2) Moderate begrænsninger, (3) Svære begrænsninger og (4) Totale begrænsninger (ibid.:24). Ud fra en sådan vurdering kan det udførende led i ældreplejen i princippet læse, i hvilken grad brugerne skal hjælpes i de givne situationer.

Det andet skema i Fælles sprog beskriver kommunernes ydelseskatalog, *Kataloget over indsatsområder*[10], og omfatter to overordnede indsatsområder: (1) Indsats med henblik på at udvikle/fastholde funktioner/kompetencer og (2) Indsats med henblik på at sikre/udføre opgaver. Indsatsområderne er yderligere opdelt i specifikke opgaver. Formålet med ydelseskataloget er at dokumentere, hvordan ressourcerne på ældreområdet anvendes (ibid.:44). I ydelseskataloget kvantificeres ydelserne i tidsenheder, der danner

[9] Henvises til bilag A.
[10] Henvises til bilag B.

udgangspunkt for en beregning af en samlet vejledende tid for ydelserne (Dahl 2006). Ideen er, at de enkelte decentraliserede hjemmehjælpskollektiver skal underlægge sig de overordnede ydelsesområder, samtidig med at de har frihed til selv at specificere de underliggende ydelsestyper[11] (Cour & Højlund 2001:10).

Fælles sprog dækker primært funktionsområdet fysiske/kropslige funktioner (udtrykt ved termerne aktivitet og krop) og dækker i mindre grad psykiske funktioner (udtrykt ved termen psykologiske funktioner, som hører under hovedgruppen kroppens funktioner). Desuden dækker Fælles sprog borgerens oplevelse af egen situation og begrænsning samt personlige faktorer, der omfatter elementerne intelligens, temperament og personlighed. Dette samles i begrebet mestringskapacitet (KL 2002:22), hvilket er et overordnet udtryk for, hvordan belastninger og nye situationer håndteres. De sociale og kommunikative funktioner er i mindre grad dækket i Fælles sprog. Således dækkes det sociale kun fuldt ud af ét punkt ud af ni i borgerens hverdagsliv og af fem underpunkter ud af 23 i kataloget over indsatsområder, hvoraf én af dem dækker kommunikation. Fælles sprog har altså primært fokus på fysiske aktiviteter og funktioner inden for hjemmets fire vægge og i mindre grad fokus på sociale aktiviteter uden for hjemmet.

1.2.7 Sagsbehandlingsprocessen

I det følgende skitseres kort, hvordan faserne i sagsbehandlingsprocessen forløber. Visitationen er en sag mellem en visitator og den enkelte borger (Hansen 2005:113), hvor borgerens behov afklares og dokumenteres i *Borgerens hverdagsliv*. Visitator får også gennem Fælles sprog mulighed for at afdække borgerens udviklingspotentiale gennem registrering af *det retningsgivende mål*, som udgøres af et fagligt skøn over, hvilken målrettet indsats som vil kunne forbedre eller eventuelt fastholde borgerens funktionsniveau- og evne. Gennem det retningsgivende mål bliver det tydeligt, hvad der skal fokuseres på i indsatsen. Det, borgeren bevilliges, dokumenteres i *Kataloget over indsatsområder.*

Når der er foretaget en nyvisitering og truffet en afgørelse om tildeling af hjælp til borgeren, er det denne afgørelse, der danner baggrund for ydelsen. Dvs. at de tildelte ydelser ikke ændres, medmindre der sker en ændring i borgerens behov, hvilket i så fald udløser en revisitering (ibid.:207).

Visitationsafgørelsen har betydning, hver gang hjemmehjælperen leverer ydelsen, idet det er den udstukne ramme, som hjemmehjælperen bliver kontrolleret på. Fx udstukket tidsangivelse for, hvor lang tid de forskellige ydelser må tage.

1.2.8 Styringsformer

Måderne, standarder og de instrumentelle tendenser breder sig i systemet på, sættes ofte i forbindelse med teorier om styringsformer som taylorisering og New Public Management (NPM).

[11] Ifølge La Cour og Højlund (2001:19) kan det som yderligere illustration bemærkes, at man i nogle kommuner har udviklet op til 300-400 siders manualer med udspecificering af de underliggende ydelser.

I litteraturen beskrives det, hvordan omsorgsarbejde har udviklet sig på en måde, der har forårsaget, at det er blevet almindeligt at kritisere det for at have mange fælles træk med et tayloriseret industrielt arbejde (Hansen 2006; Csonka & Boll 2000; Szebehely 2006)[12].

Det, at hjemmehjælpen er blevet tayloriseret, betyder, at hjemmehjælpen styres på en måde, der er i tråd med visse af Frederick W Taylors ledelsesprincipper. Disse principper var baseret på minutiøse tids- og bevægelsesstudier, der skulle fastslå den mest tidsbevarende måde at udføre en given opgave på. Dette implicerede en standardisering af opgaveudførelsen (Hansen 2005:177). I hjemmeplejen kommer disse til udtryk ved, at arbejdet i hjemmeplejen i stigende grad skal udføres tidsmæssigt efficient. Tendensen er, at hjemmehjælperne skal tage sig af stadigt flere borgere på kortere tid, hvilket leder til et øget tidspres. Samtidig kommer det til udtryk ved en standardisering af hjemmehjælpen. Standardiseringen tager form af en detailstyring af, hvilke opgaver borgeren får hjælp til, idet visitationen kun tildeler hjælp til nogle bestemte på forhånd afgrænsede områder (Cour & Højlund 2001:10-11). Denne standardisering kommer markant til udtryk i Fælles sprog. Den tayloristiske styringsform medfører konkret, at hjemmehjælperne skal følge dagskørelister, der i detaljer udspecificerer, hvilke opgaver der skal udføres hos hver enkelt borger, og hvor lang tid der er til hver opgave. Dermed fastsættes og kontrolleres tidsanvendelse og opgaveudførsel af andre end hjemmehjælperen selv.

En anden styringsform og inspirationskilde er NPM. Omstillingerne i kommunerne kan ses som en reaktion på kritik af den offentlige sektor for at være ineffektiv og dårligt ledet og således inspireret af tankegangen om NPM (Klausen 1999:92,100; Johansen 2009). Der er tale om en politisk udvikling mod større markedsorientering støttet af en teknologisk udvikling, som har muliggjort elektroniske kommunikations- og styringsredskaber som fx styrings- og dokumentationsredskabet Fælles sprog. I tankegangen ligger to områder: dels en økonomisk, hvor man ønsker en markedsgørelse af det offentlige ved hjælp af udlicitering, kontraktstyring mv., og dels en managementorienteret, hvor man ønsker at overføre ledelsesprincipper fra det private til det offentlige ved hjælp af fx strategisk ledelse, mål- og rammestyring mv. (Klausen 1999). Den underliggende antagelse er, at der ikke er nogen principiel forskel mellem offentlig service og en hvilken som helst anden serviceproduktion. Værktøjerne omfatter bl.a. udlicitering, kontraktstyring, adskillelse af visitationsfunktion og udførerfunktion, politisk fastsatte kvalitetsstandarder og servicedeklarationer og effektmålinger (Andersen 2007:30). I forbindelse med Fælles sprog er ønsket at standardisere ældreområdet med et styrings- og målingsværktøj og gøre den obligatorisk for kommunerne. De ansatte, hjemmehjælperne, skal helst ikke have for mange frihedsgrader, da de følger deres egne interesser eller slet og ret

[12] Det skal bemærkes, at når der tales om taylorisering af hjemmeplejen, hentydes der til et styringsstrategisk fænomen. Dette må ikke forveksles med et argument om, at hjemmeplejen generelt præges af økonomiske nedskæringer, hvilket der ifølge Jeppe Agger Nielsen og Jørgen Goul Andersen (2006) ikke er statistisk belæg for.

arbejder mindre. Det imødegås med Fælles sprog ved benchmarking, kvalitetsnormer og programmering af arbejdet med tidsstudier osv. (ibid.:30).

Disse styringsformer er tæt knyttet til implementeringen af de instrumentelle krav, der ligger bag Fælles sprog om metoder, dokumentation, resultatbasering, standardisering mv., idet de alle er indlejret i samme rationalistiske forståelse af, hvordan der bedst opnås kvalitet i det sociale omsorgsarbejde.

1.2.9 De kritiske røster

Fælles sprogs øgede standardisering og formalisering af hjemmehjælpen, har afstedkommet kritik fra forskellige sider. Overordnet retter kritikken mod Fælles sprog sig mod to tilsyneladende modsatrettede tendenser: en kulturkamp mellem management og omsorg. Forskellige velfærdsstats-revsere har i den forbindelse ytret sig i debatten. Således har fx Bent Rold Andersen bidraget med kritiske kommentarer. Han kritiserer den danske ældrepolitik, for at være præget af, hvad han kalder en service-management kultur, der ikke tager hensyn til de ældres individuelle behov (Andersen 2001:133). Det har sat, hvad man kan kalde for en ny hegemonisk diskurs (Nielsen 2006:43), som tvinger alle til at tænke i markedsbaner – og dermed væk fra at tænke i omsorg ud fra en helhedsbedømmelse (Andersen 2001:135). Bent Rold Andersen mener, at forudsætningen for styring gennem service-management er, at man objektivt kan måle de forhold, som har betydning for borgerens opfattelse af kvalitet. De 'bløde' samvær-omsorgs kvalitetselementer, der bl.a. har at gøre med personlige relationer mellem hjemmehjælper og borgerne, medindflydelse, frigørelse af ressourcer mm, kan ikke måles (ibid.:133-134). Bent Rold Andersen opponerer imod, at det bliver de målbare kvalitetselementer, der bliver genstand for styringsbestræbelserne. Det fortrænger de ikke-målbare, som han anser som de væsentligste i det sociale arbejde med borgere (ibid.:134).

Inden for forskningen har udviklingen på hjemmehjælpsområdet afstedkommet kritiske analyser. Jessey Hjort Hansen (2001) rejser et kritisk spørgsmål, idet hun oplever at Fælles sprog som styringssystem helst vil have borgere, der kun lige skal have gjort lidt rent på kroppen og boligen. Hun forholder sig skeptisk til, om Fælles sprog fremstår egnet til grupper af borgere, som har behov for hjælp til interpersonelle relationer. Det er bekymringen for om den enkelte borgers situation og aktuelle behov skubbes i baggrunden, og at borgeren i stedet presses ind i standardiserede og tidsfastlagte ydelser (Petersen & Schmidt 2003). Morten Balle Hansen rejser i en evaluerende undersøgelse af Fælles sprog spørgsmålet, hvorvidt Fælles sprog skaber begrænsninger for borgeren og konkluderer bl.a., at Fælles sprog ikke er "… særligt velegnet til gruppen af komplekse ældre. Fælles sprog fungerer bedst til det store flertal af ældre, der er relativt "lette" og i en eller anden form tilhører normalgruppen" (Hansen 2005:284).

Andre bekymringer inden for forskningen af Fælles sprog i hjemmeplejens organisering relaterer sig til tidsstyring. En omfattende undersøgelse[13] (Schultz-Larsen 2004) markerer sig bl.a. med tidsstudier af ældreplejens ydelser kvalificeret efter Fælles sprogs ydelseskatalog og konkluderer, at standardiserede og regelstyrede arbejdsgange i ældreplejen bevirker, at tiden anvendt på administrative opgaver stiger ikke blot for det administrative personale, men også for de udførende medarbejdere.
Ifølge Cour & Højlund (2001:10) er det et problem, at den stramme tidsstyring sætter rammer for udførelsen af hjælpen, der gør, at hjælpen ikke kun rettes mod borgerens substantielle behov på det givne tidspunkt, men derimod må følge tidslige afgrænsninger uafhængigt af de plejebehov, borgeren har i den givne situation. Hjemmehjælpen bevæger sig fra i overvejende grad at være situationsdefineret til i højere grad at blive forhåndsdefineret (ibid.:8). Tiden fastlægges ikke af de implicerede, men af personer uden for den faktiske omsorgssituation. Hjemmehjælperens sociale rolle er defineret af professionelle standarder og af på forhånd fastlagte opgaver (ibid. 2001; Højlund 2001). Omsorgsrummet baseres derfor ikke længere på det gensidige skøn hos hjemmehjælperne og borgerne, men på fælles kataloger og omsorgsstatistik.

I nyere forskning beskriver Helle Krogh Hansen (2006) i sin Ph.d. afhandling *Ældreomsorg i et pædagogisk perspektiv*[14], hvordan omsorgsudøvere er pressede af forskellige krav. På den ene side skal de udføre klart definerede praktiske opgaver inden for en ofte stram tidsstruktur, og på den anden side skal de også være pædagogiske og medmenneskelige. Hun henviser i den forbindelse til nyere skandinavisk forskning (Szebehely 2006), som har vist, at omsorgsudøverne føler sig pressede, når de skal honorere kravene om både at være opgave- og relationsorienterede (Hansen 2006:16). Der forekommer på den måde, konkluderer Helle Krogh Hansen, at være en modsætningsfuldhed mellem hensigter om at gøre ældreomsorg rationel, fleksibel og socialpolitisk velfungerende og på den anden side at sørge for en god dagligdag med ældre mennesker (ibid.).

Der er således i forskningen og litteraturen adskillige eksempler på bekymring for de instrumentelle krav bag Fælles sprog.

1.2.10 Potentielt paradigmesammenstød

Der ses antydninger af, at der kan være tale om et paradigmesammenstød mellem hjemmehjælpens omsorgsværdier og kravene bag Fælles sprog, som muligvis kan afføde ambivalens og konflikter. Derfor er det

[13] Gennemført i perioden 2000-2004 ved institut for Folkesundhedsvidenskab, Københavns Universitet. Spørgeskemaundersøgelserne blandt det udførende personale omfattede 9.739 skemaer. I tidsstudiet blev der registreret 131.048 enkeltobservationer fordelt på godt 160 vagter (Schultz-Larsen 2004).

[14] Helle Krogh Hansen undersøger i sin Ph.d. afhandling hvordan offentligt ansatte omsorgsudøvere forstår omsorgsarbejdet og dem selv som omsorgsudøvere, herunder hvordan – og under hvilke vilkår – de håndterer dagligdagens omsorgsrelationer (Hansen 2006:21).

interessant at se nærmere på, hvordan Fælles sprogs ønske om resultatstyring, dokumentation, standardisering og metode tager sig ud i et møde med hjemmehjælpernes omsorgsarbejde.

Kravene bag Fælles sprog drejer sig om at dokumentere, evaluere, metodebasere osv., hvilket i høj grad medfører tendenser til at rationalisere, kategorisere, standardisere mv. Dette sætter hjemmehjælpsområdets kvalitets- og værdisyn i spil og kan presse hjemmehjælperne ind i arbejdsrutiner, processer og styringsformer, som i sidste ende kan risikere at ændre på de grundlæggende omsorgsværdier over for borgerne. Der er således tale om forskellige måder at se og forstå kvalitet på. I det ene perspektiv handler kvalitet om, hvad hjemmehjælperne og borgerne på mødets egne betingelser definerer som kvalitet. Her er der tale om et møde, der sker på hjemmehjælperne og borgernes egne præmisser, hvor der ikke ufleksibelt benyttes standardiserede metoder. Dette kan være svært foreneligt med kvalitet i det andet perspektiv, som er mere outputorienteret, og som forstår kvalitet, som når ydelsen skaber den ønskede effekt, der passer til organisationens målsætning som synlighed, ensartethed og standardisering. Risikoen for at implementere den sidstnævnte kvalitetsforståelse i et felt, hvis selvforståelse og legitimitet i høj grad hviler på den førstenævnte kvalitetsforståelse, kan netop være, at værdierne svigtes, og de særegne kvaliteter undermineres. Hermed opstår en risiko for, at hjemmehjælperne og sektorens særlige kvaliteter som individualisering, fleksibilitet og skønsbasering kan komme under pres.

Specialets problemstillinger hviler derfor på en forudsætning om et paradigmesammenstød mellem logikkerne bag Fælles sprog og hjemmehjælpernes omsorgsarbejde. I forventningerne om, at praktiske og plejemæssige opgaver kan udføres effektivt, samtidig med at sociale og pædagogiske behov bliver tilgodeset, er der nogle modsætningsfyldte hensigter. I dette spændingsfelt kan opstå udfordringer for hjemmehjælperne: Forventninger til deres arbejde om at alle kan få opfyldt deres behov på en individuel og fleksibel måde, og forventninger om, at alle bliver behandlet ens ud fra udspecificerede og detaljerede standarder for ydelser og krav om dokumentation. Der er hermed risiko for en diskrepans mellem (1) Fælles sprog, som hviler på en nytteetisk tankegang, hvor forståelsen af service er knyttet til ydelsen, og (2) hjemmehjælperne, som hviler på en pligtetisk tankegang, hvor mennesket opfattes som unikt, og hvor omsorgen er rettet imod individuelle personligheder. Hjemmehjælpen er således præget af værdier, som kan være i modstrid med kravene bag Fælles sprog. Disse krav kan kompromittere det særlige, som hjemmehjælperne kan, såsom at give plads til det unikke og individuelle møde. Der skabes et nyt omsorgsrum, hvor omsorgen standardiseres og gives et talmæssigt backup (Cour & Højlund 2001). Denne objektivering af omsorgen skaber en risiko for, at fleksibiliteten mistes, og at den komplekse omsorgskommunikation mellem hjemmehjælperen og den enkelte borger forenkles bort.

I ovenstående refleksioner gemmer der sig adskillige dilemmaer og udfordringer for hjemmehjælperne, når deres arbejde er organiseret efter Fælles sprog. Det anses derfor relevant at antage kritikerens perspektiv på denne problematik. Dette er ikke en ignorering af, at Fælles sprog som standard også har noget at byde på og kan føre udvikling med sig. Denne "sociale ingeniørkunst" (jf. Bauman 2001:38) kan utvivlsomt være givtig til visse prioriteringsdiskussioner og til mindre vilde problemer, som hjemmehjælpernes arbejdsopgaver også består af. Ikke desto mindre interesserer specialet sig for de udfordringer og dilemmaer, der gemmer sig bag hjemmehjælpernes omsorgsarbejde organiseret efter Fælles sprog.

Ovenstående refleksioner kan forekomme som en debat, der viser problemstillingen som enten/eller, hvilket kan blive en uhensigtsmæssig forenkling. Modsætningerne er imidlertid med til at synliggøre nogle forskelle, der er mellem værdierne bag Fælles sprog og hjemmehjælpernes værdier. Grundlæggende værdier er i spil, hvilket kan være medvirkende til, at debatten og specialets refleksioner bliver så markante.

1.3 Problemformulering

Ovenstående problemfelt leder mig til problemformuleringen:

Hvilke udfordringer stilles hjemmehjælperne over for i det daglige omsorgsarbejde i forhold til det standardiserede kategorisystem Fælles sprogs instrumentelle krav og ønsker, og hvordan håndteres det i praksis?

Undersøgelsen vil belyse problemformuleringen i relation til følgende delspørgsmål:

- Hvordan oplever hjemmehjælperne paradigmesammenstød mellem omsorgsarbejdet og Fælles sprog som et standardiseret værktøj?
- Hvordan behersker hjemmehjælperne at arbejde med styring og evalueringer baseret på standarder side om side med behov for individuelle og fleksible løsninger?

Hvordan problemformuleringen er operationaliseret vil fremgå af analysestrategien, jf. afsnit 3.4.

Det centrale fokus i problemformuleringen er begrebet *udfordringer*, der sigter til de dilemmaer, muligheder og begrænsninger, Fælles sprog giver hjemmehjælperne i praksis. Derudover sigter undersøgelsen til at undersøge standarden Fælles sprogs møde med hjemmehjælpernes omsorgsarbejde for at få indblik i professionelles forudsætninger for praksis samt udfordringerne i metoden Fælles sprog i organiseringen af praksis.

Der bruges i denne undersøgelse betegnelsen *hjemmehjælper* for personale, som yder praktisk bistand og personlig pleje til borgerne. Begrebet bruges derfor som en stillingsbetegnelse, selv om opgaverne udføres af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter.

Begrebet *borger* refererer til dem, der modtager hjemmehjælp, og indebærer, at der er tale om en person, der har en række rettigheder. Der er tale om en opfattelse af relationen mellem myndighed og individ, hvor retssikkerhed og beskyttelse heraf står central[15] (Kristiansen 2007:39).

Begrebet *omsorgsarbejde* er et kernebegreb i socialt arbejde inden for hjemmeplejen. Omsorg rummer både noget fysisk og noget psykisk, noget praktisk og noget følelsesmæssigt der foregår i relationen mellem yder og modtager. Når udtrykket omsorgsarbejde vælges, så skyldes det, at udtrykket refererer til to helt centrale dimensioner bestående i, at arbejdet handler om at give *omsorg* og er samtidig et *arbejde*, organiseret som lønarbejde. Omsorgsaspektet åbner for et særligt blik på formålet med arbejdsindsatsen; det at drage omsorg for andre, fordi de har brug for det. Arbejdsdimensionen udvider blikket til den større konfekt, omsorgen ydes indenfor, herunder de organisatoriske og strukturelle betingelser (Gleerup 2010:130).

1.4 Undersøgelsens relevans

I betragtning af, hvor mange mennesker, der er beskæftiget inden for omsorg og pleje, og i hvor høj grad området må siges at udgøre en grundpille i et velfærdssamfund som det danske, er det tankevækkende, hvor begrænset forskningen på området er. Særligt hjemmehjælpsområdet er lavt prioriteret som forskningsfelt[16]. Nogle undtagelser i dansk sammenhæng er Helle Krogh Hansens (2006) ph.d. afhandling *Ældreomsorg i et pædagogisk* perspektiv og Anne Livengs (2007) ph.d. afhandling *Omsorgsarbejde, subjektivitet og læring* samt Janne Gleerups (2010) ph.d. afhandling *Kritik og forandring*. Fokus i disse afhandlinger er omsorgsudøveres læreprocesser, identitet og meningsdannelser i et mere pædagogisk forskningsfelt.

Selvom forskningen har givet indblik i de historiske og lovgivningsmæssige vilkår, der er ført til Fælles sprogs formalisering og standardisering af hjemmeplejearbejdet, så har forskningen kun i ringe omfang beskæftiget sig med hjemmehjælpernes udfordringer ved et arbejde organiseret efter Fælles sprog, og hvordan det håndteres i praksis. Dette skyldes bl.a., at forskningen har været forankret i metoder, der skaber afstand til selve arbejdet. I modsætning til studiet af arbejdets konkrete handlinger har den danske hjemmeplejeforskning været funderet på *statistiske analyser* (Nielsen & Andersen 2006), *policy analyser* (Petersen & Schmidt 2003), *spørgeskemaundersøgelser* (Hansen & Vedung 2005; Dahl 2006) og *dokumentanalyser* af lovgivning, bekendtgørelser og vejledninger (Hansen & Vedung 2005; Højlund, 2001; Petersen & Schmidt, 2003; Ringsmose & Hansen 2005). Sådanne forskningstilgange giver ikke en tilbundsgående forståelse af, hvordan Fælles sprogs instrumentelle krav gør en forskel i selve arbejdet.

[15] I Retssikkerhedslovens § 4 anvendes også betegnelsen 'borger', hvilket kan ses som en person, som tillægges rettigheder. Reglen foreskriver, at borgeren skal have 'mulighed' for at 'medvirke' ved 'behandlingen' af sin sag, og at forvaltningsmyndigheden har pligt til at sørge for, at dette kan ske.

[16] Se bilag C for anvendt søgestrategi.

Når den danske forskning i hjemmeplejen primært har været funderet på forskningsmetoder, der ikke giver indblik i arbejdets konkrete handlinger, opstår et vidensmæssigt tomrum. Tomrummet består i, at stederne for performativitet – de steder, hvor hjemmeplejen bliver til *som* hjemmepleje, dvs. i fx hjemmehjælpernes arbejde – lades ude af betragtning. Resultatet heraf er, at forskningsbaseret viden om, hvilke udfordringer hjemmehjælperne stilles over for ved et arbejde organiseret ved Fælles sprog, og hvordan det håndteres, er mangelfuld. Den danske forskning har i vidt omfang taget hjemmehjælpernes arbejdspraksis for givet og som regel betragtet denne arbejdspraksis i lyset af den lovgivning, der regulerer området, og det dokumentationskrav, der præger arbejdet. På denne måde er granskningen af de færdigheder, der skal til for at udføre arbejdet, og hvordan disse færdigheder konkret manifesterer sig, stort set fraværende i den eksisterende danske hjemmeplejeforskning.

1.5 Afgrænsning

I denne undersøgelse ville der kunne anlægges forskellige analyseniveauer. I afgrænsningen af disse niveauer anvendes Thomas Brantes analytiske niveauopdeling. Brante opererer med 5 forskellige niveauer/analyseperspektiver, man kan sondre imellem, når et givet fænomen skal studeres: *Det internationale niveau* (makro), hvor der er fokus på relationer mellem nationer, multinationale selskaber og organisationer. *Det interinstitutionelle eller nationale niveau* (makro) er det samfundsmæssige niveau. Her kigger man bl.a. på forholdet mellem institutioner og organisationer ved hjælp af historiske og samfundsudviklende teorier. *Det institutionelle niveau* (meso) koncentrerer sig bl.a. om sociale roller, positioner i netværket i såvel familier som i organisationer. *Det interpersonelle niveau* (mikro) er inspireret af socialpsykologien og interesserer sig for relationer og samspil mellem individer, bl.a. inspireret af symbolsk interaktionisme. *Det individuelle eller individ niveau* (mikro) ser på relationer mellem intraindividuelle komponenter, og hvordan denne struktur kommer til udtryk for individets autonomi (Brante 1997:324-325).

I undersøgelsen er valgt et perspektiv, der belyser problemformuleringen gennem et interpersonelt og individuelt niveau. Derved er andre perspektiver valgt fra, som fx et interinstitutionelt niveau, hvor et organisatorisk og systemisk perspektiv kunne frembringe viden om de kontekstuelle rammer og betingelser, som standarden Fælles sprog indgår i og under, samt de betydninger disse kan have for praktisering på aktørniveau. Undersøgelsen tager dermed ikke udgangspunkt i målsætninger bag Fælles sprog formuleret af KL samt implementeringen af Fælles sprog i forhold til, om hjemmehjælperne handler som foreskrevet. På dette niveau er en komparativ undersøgelse af hjemmehjælpen kommunalt, regionalt eller nationalt samt et kønsperspektiv inden for hjemmeplejen også valgt fra. På et institutionelt niveau er et kombineret hjemmehjælper – borgerperspektiv valgt fra, som kunne frembringe viden om brugerinddragelse i det sociale møde, der foregår mellem hjemmehjælperne og borgeren. På det interindividuelle og interpersonelle

niveau er et direkte borgerperspektiv valgt fra, hvilket betyder, at der ikke opnås viden om, hvorledes borgerne er påvirket af Fælles sprog.

Når denne afgrænsning foretages, skal mine perspektiver i analysen således læses ud fra Brantes forståelse på den måde, at disse i bund og grund hverken kan eller skal betragtes isoleret. Opdelingen i niveauer kan være med til at styrke fokus på det niveau, man har interesse i, men de forskellige niveauer har gensidig indflydelse på hinanden, i og med at både aktører (mikro) og strukturer (makro) har indflydelse på niveauet for interesse (meso).

Fravalgene er ikke et udtryk for, at de nævnte aspekter er mindre vigtige. Afgrænsningen betyder, at meget, som kunne siges ud fra materialet, ikke bliver sagt, men afgrænsningen har været nødvendig for at kunne foretage grundige og troværdige fortolkninger ud fra de givne rammer.

1.6 Om specialets stil

I specialet optræder jeg, som det er fremgået, som talende/skrivende subjekt. Det er fuldt bevidst. At skrive i 1. person ental er et valg, hvormed jeg ønsker at signalere, at jeg ikke tilslutter mig forestillinger om en ”objektiv videnskabelighed” uafhængig af forskersubjektet. Ethvert menneske, også en forsker, ”taler et sted fra”, og opgaven består for mig at se i at gøre dette ”sted” så tydeligt som muligt, frem for at sløre, at det er der.

At skrive mig ind i teksten ser jeg således afspejler en realitet: Det var mig der lyttede, talte – og mig der skrev. I valget af denne måde at fremstille specialet på støtter jeg mig til Jette Fog (1998:29), der skriver, at forskeren altid vælger og går til sit stof på det, hun kalder et ”fagligt-personligt grundlag”. Pointen er ikke at sløre eller at forsøge at eliminere dette faglige-personlige grundlag, men tværtimod at tydeliggøre det.

1.7 Specialets opbygning

Specialet er struktureret i fire dele.

Del 1: Forudsætningerne for analysen: kapitel 1-3.

I **kapitel 1** gør jeg rede for specialets baggrund og synsvinkel. Kapitlet indeholder problemformuleringen og den bagvedliggende argumentation.

Kapitel 2 skal give læseren indblik i hvilke videnskabsteoretiske forudsætninger specialet baserer sig på. Den optik, der betragter specialets problemstilling, er inspireret af og tager afsæt i en hermeneutisk videnskabsteoretisk positionering.

Kapitel 3 redegør for specialets forskningsdesign. Der er tale om et kvalitativt forskningsdesign, idet et sådant kan åbne op for generering af viden om, hvilke udfordringer hjemmehjælperne stilles over for i det daglige omsorgsarbejde i forhold til Fælles sprogs instrumentelle krav, og hvordan det håndteres i praksis. Undersøgelsen retter sig mod den udøvende praksis og implicerer et mikrosociologisk perspektiv.

Kapitlet rummer også det, som traditionelt vil blive betegnet som en teoretisk ramme, men som i nærværende undersøgelse nærmere har karakter af teoretiske perspektiveringer på grund af den valgte videnskabsteoretiske metode. Der indgår tre teoretiske tilgange i undersøgelsen: Omsorgsforskning, socialfilosofisk modernitetsteori og organisationsteori.

Del 2: Analyse af genstandsfeltet: kapitel 4-5.

I **kapitel 4** analyseres delspørgsmålene fra problemformuleringen i to separate afsnit og hver analysedel afsluttes med en opsamling. Jeg vil løbende beskrive, hvad hjemmehjælperne har sagt, samt analysere og diskutere det undervejs. Analysen tager i særdeleshed udgangspunkt i, hvad de forskellige interviewpersoner oplever. Dvs. at deres perspektiv gengives for derefter at stilles over for de redegjorte forforståelser og teorier.

I **kapitel 5** afsluttes anden del med en kvalitetsvurdering.

Del 3: Summa summarum: kapitel 6-7.

I **kapitel 6** opsummeres resultaterne.

I **kapitel 7** perspektiveres resultaterne af analysen.

Del 4: Appendix:

Fjerde del af specialet er et appendix, der består af resume (på dansk) og bilag.

2 Videnskabsteoretisk orientering

I dette kapitel redegøres for undersøgelsens videnskabsteoretiske udgangspunkt, som er inspireret af hermeneutikken, og i særdeleshed af den tyske filosof Hans-Georg Gadamer. Jeg vil beskrive, hvorledes det afspejler sig i specialet. Jeg vil ridse op, hvad mine egne fordomme eller forforståelser er i forhold til problemfeltet, for således at lade læseren se hele den baggrund, der udgør min forforståelse for specialet. Specialet er et udtryk for mit perspektiv på problemfeltet, og disse forforståelser skal lade læseren vide, hvorfra dette perspektiv tages.

2.1 Videnskabsteoretisk udgangspunkt

De videnskabsteoretiske understrømninger i de instrumentelle krav bag Fælles sprog er med til at skærpe min interesse for emnet, idet de markerer en lidt anden kurs, end det sociale arbejde ellers har været inde på. De sidste mange år er mange gået bort fra denne forståelse af objektiv videnskab, og feltet har snarere været præget af fænomenologiske og hermeneutiske forståelsesrammer. At de positivistiske tendenser igen breder sig ind i samfundsvidenskaben, kan knyttes sammen med de styringsformer, som jeg tidligere har skrevet om.

Det er derfor relevant at se på Fælles sprog med en videnskabsteoretisk tilgang, der stiller sig i opposition til de idealer, der ligger til grund for de instrumentelle krav bag Fælles sprog for at skærpe blikket for hvilke problematikker og dilemmaer, der kan være forbundet hermed. Derfor vil dette speciale tage udgangspunkt i en hermeneutisk videnskabsteoretisk tilgang. Flere af hermeneutikkens store grundlæggere har været eksponenter for kritikken af det instrumentelle og rationalistiske paradigme, og har i stedet været fortalere for forståelse gennem historicitet, dannelse og overlevering, frem for sikker viden.

2.1.1 Gadamers filosofiske hermeneutik

Jeg har valgt at tage udgangspunkt i Gadamers hermeneutiske forståelse. Gadamer tilbyder et kritisk perspektiv på netop instrumentaliteten og metodetiltroen, som er yderst relevant for problemfeltet. Hans tilgang har desuden indlejret en forståelse af mennesker som noget unikt, der skal mødes på egne præmisser, som svarer godt til mit ideal for det sociale arbejde, hvorfor jeg finder hans udgangspunkt relevant.

Gadamer er tysk filosof og grundlægger af den filosofiske hermeneutik, som den er udformet i hans hovedværk *Sandhed og metode* fra 1960. Den filosofiske hermeneutik er ikke en metodelære eller fortolkningsteori, men en filosofisk refleksion over hvad forståelse og fortolkning er. Gadamer undersøger de generelle betingelser for menneskets måde at forstå sig selv og sin verden på (Jørgensen 2009:11).

Gadamer giver redskaberne til at se de modernistiske tendenser med en kritisk optik[17]. Hans hovedærinde er at vise, at fortolkning og forståelse er et grundvilkår for den menneskelige eksistens for at tydeliggøre, at metodisk forståelse er noget andet end indlevelse i et andet menneske (Højberg 2005:320; Højlund 2000a:9). Det er en kritik af den tanke, der sætter erkendelse som en relation mellem et subjekt og et objekt. Gadamers værk er et forsøg på at sætte et bolværk mod "det universelle krav om videnskabelig metodelære" (Gadamer 2004:1), som udspringer af naturvidenskabens fremstormen. Gadamer vil "opsøge den sandhedserfaring, der overskrider den videnskabelige metodelæres kontrolområde, og (…) spørge til denne erfarings legitimitet" (ibid.). Med *Sandhed og metode* ønsker Gadamer således at gøre op med videnskabens tro på, at metode fører til sand viden. Det ontologiske grundsyn indebærer, at fortolkning er en betingelse for den menneskelige erkendelsesproces, eksistens og erfaring (Højberg 2005:320). Mennesket er ud over at være et fortolkende væsen også et historisk og sprogligt væsen. Herved gælder det, at forståelsesstrukturen er historiseret og kontekstualiseret, og disse betingelser konstituerer mennesket i verden og menneskets betingelser for at erkende verden. Det historiske erkendelsesideal, som Gadamer præsenterer, er netop at forstå selve fænomenet som noget unikt og historisk konkret og ikke som regelmæssigheder og lovmæssigheder (Gadamer 2004:10).

2.1.2 Forståelse, forforståelse og fordomme

Forståelse er såvel forforståelse, fordomme, sproglig tradition og historie samt applikation, dvs. den konkrete anvendelse af forståelse. Forståelsen kan ikke styres bevidst ved valg af en bestemt metode, og den finder sted bag om ryggen på den metodiske bevidsthed (Gadamer 2004:485). *Forståelse* er ifølge Gadamer, når et menneske aktivt sætter sin egen eksistens og forståelsesramme i spil over for et værk, og når menneskets eksistens dermed selv indgår i forståelseshændelsen. Mennesket er ikke fuldt herre over forståelsen – forståelsen sker (Gadamer 2004). Mennesket lever hele tiden forstående i alt, hvad det foretager sig. Forståelse er en væremåde, noget ontologisk. Det betyder, at forståelse og erkendelse ikke er et forhold mellem et subjekt og et objekt, som to adskilte størrelser, for subjektet er altid allerede forbundet med verden. Det er ikke fritsvævende og autonomt, men lever i et historisk, social og sproglig horisont, som bestemmer, hvor meget det er i stand til at forstå. Gadamer mener, at vi lever i det, vi har fået overleveret (Jørgensen 2009:15).

[17] Gadamers værk skal ikke læses som metodiske anvisninger for, hvordan man skal foretage en hermeneutisk analyse, men som en filosofisk begrundelse og argumentation for, hvordan mennesket er et fortolkende væsen (Højberg 2005:320).

Forforståelse og fordomme kendetegner den optik for tilgangen til verden, som vi udvikler på baggrund af vores indlejring i en kulturel tradition og historisk sammenhæng[18]. Vi forstår ved at relaterer os til noget, vi allerede forstår.

Begrebet *forforståelse* betyder, at der altid går en tidligere forståelse forud for vores nuværende forståelse. Vi mennesker møder ifølge Gadamer altid de fænomener, vi søger at få mening ud af, gennem fortolkning med forforståelsen. Vi går ikke uhildede og blanke til fx sociale og politiske fænomener; vi har altid allerede en forforståelse af diverse fænomener ud fra de erfaringer, vi hidtil har gjort os. Dette kalder han den *erfaringshorisont*, vi har, og som har dannet vores forforståelse (Jacobsen 2010:151).

Fordomme angår "den bagage", som man tager med i sin forståelsesproces af verden (Højberg 2005:322-323). Fordomme skal forstås som det forhold, at man altid allerede har dømt på forhånd. Vi møder aldrig noget som blanke tavler: Enhver forståelse involverer et moment af fortolkning. Vi fortolker det nye på baggrund af det velkendte. Vi kan i den forstand ikke løbe fra vores egen historiske arv. Uden den ville vi intet forstå.

Det videnskabsteoretiske grundproblem bliver derfor at redegøre for, hvordan man skelner de gyldige fordomme fra de ugyldige. Denne funktion finder Gadamer varetages af tidsafstanden mellem fortolkere og genstanden. Ethvert problem har sin egen historie med oparbejdet viden, som vi kan tage afsæt i. I løbet af denne historie er nogle fordomme blevet siet fra, mens andre er blevet fremhævet. Fordommene afprøves bestandigt, ved at blive anvendt og applikeret, således at vi kan gøre os hermeneutisk erfaring i polariteten af fortrolighed (fordommene) og fremmedhed (det, modparten ved) (Gadamer 2004:444). Den hermeneutiske cirkel afprøves altså på genstandens historie, ændres og tilpasses løbende i lyset af nye erfaringer og afprøves igen. Gennem den uendelig proces bliver fortolkeren sig sine fordomme bevidst og kan skelne de hæmmende fordomme fra de produktive. Pointen er, at fordomme udgør vores forforståelse på godt og ondt i den forstand, at vi altid fortolker det, vi ikke kender eller forstår, ud fra det vi kender.

2.1.3 Forståelseshorisont, den hermeneutiske cirkel og horisontalsammensmeltning

Forståelse og fordomme udgør tilsammen en *forståelseshorisont*, som er bestemmende for, hvordan vi forstår verden. Ved påpegning af vores forståelseshorisont kulturelt historiske indlejring lægger Gadamer afstand til positivistiske forestillinger om, at der kan udvikles kontekstuafhængig viden. Forståelseshorisonten er et meningsgivende system, vi orienterer os ud fra og aldrig helt kan undslippe. Tolkningen er således

[18] Fordomme er hos Gadamer ikke at forstå som i den hverdagslige udgave, hvor begrebet konnoterer negativt, til noget indskrænket, baseret på uvidenhed eller modvilje, men i stedet et analytisk begreb, der indfanger de forudfattede meninger, som vi danner os gennem livet.

perspektivistisk, og vi kan ifølge Gadamer aldrig opnå fuld indlevelse i den anden eller underlægge andre vore egne tolkningsrammer. Vi vil som fortolkende og forstående individer altid møde verden med forståelseshorisonten – det er den, der giver os synet på verden, sætter rammerne om vores blik på verden og udfordrer vores tilgang til verden (Højberg 2005:323-324).

På baggrund af forståelseshorisonten udpeger Gadamer en forståelsens cirkularitet, som benævnes *den hermeneutiske cirkel*. Det, vi forstår, kan vi kun forstå på baggrund af det, vi allerede forstår. Grundtanken er, at der består et cirkulært forhold mellem helhedsforståelse og delforståelse, hvor delene kun forstås, hvis helheden inddrages, og omvendt kan helheden kun forstås i kraft af delene (Gilje 2004:178). For at kunne forstå og få mening ud af et enkeltstående udsagn, bliver man nødt til at se udsagnet i forhold til den sammenhæng, det indgår i. Samtidig må man forstå den bredere sammenhæng ud fra enkeltstående udsagn. Del og helhed forudsætter hinanden (Jacobsen 2010:151). Den hermeneutiske cirkel er kendetegnet ved at have en iagttaget begyndelse eller slutning, men som i princippet en uendelig og afsluttet proces. Vi kan derfor aldrig sætte os uden for den hermeneutiske cirkel – vi er en del af den, og den udgør strukturen for den måde, vi forstår og tolker verden på (Højberg 2005:320-321).

Hver gang en ny delforståelse får lov at revidere helhedsforståelsen, vil der ifølge Gadamer være tale om en *horisontalsammensmeltning,* der beskriver forståelsen som en produktiv nyfortolkning, en synergetisk proces, hvor der i mødet mellem to horisonter (fx fortid og nutid) opstår noget tredje, en ny sandhed (Jørgensen 2009:19,89). Gadamer ser forståelse som horisontalsammensmeltning, som et møde mellem forskellige horisonter. Samtalen er dialektisk, da fortolkeren ikke blot forstår det fremmede udsagn som noget fremmed, men vedkommende tilegner det sig også og forandres derved også selv. Der er altså tale om en gensidig processuel meningsdannelse. Forståelseshorisonten bliver udvidet og nuanceret i takt med den konstante fortolkning og udlægning, der foretages af verden, hvormed man gør sig nye erfaringer (Højberg 2005:324ff). Fortolkningen er altså en uendelig proces og ikke noget, der sigter på en endelig objektiv forståelse. Gadamer peger også på, at fortolkningen eller udlægningen af tekster er mere end metode. Forståelse kan altså ikke reduceres til metodens anonymitet, den er mindre kontrollabel og mere afhængig af tradition og fortolkerens horisont. Gadamer finder, at det at kunne forholde sig korrekt i en konkret situation ikke forudsætter metoder, regler eller teoretisk fornuft, men snarere dannelse, takt og situationsfornemmelse – kort sagt dømmekraft (Gadamer 2004:34ff).

2.1.4 Videnskabsteoretisk orientering

Gadamers tilgang er således brugbar til undersøgelsen, da specialets problemstilling sigter på at opnå viden og forståelse om, hvilke udfordringer hjemmehjælperne stilles over for, når Fælles sprog anvendes i løsnin-

gen af hjemmehjælpernes opgaver. Det datamateriale, jeg benytter mig af, består af "meningsfulde fænomener", dvs. hjemmehjælperne som de sociale aktører er menings- og betydningsbærere (Højberg 2005:338). Det kommer til udtryk gennem hjemmehjælpernes oplevelser, forståelser og handlinger. En sådan antagelse indebærer, at de referencerammer, hvorfra hjemmehjælperne orienterer sig, udgør en meningsfuld sammenhæng, og denne danner grundlag for fortolkningen af hjemmehjælpernes praksis. Der sættes således en scene, hvor hjemmehjælpernes erfaringer og værdier drøftes og bearbejdes i deres egen ret. Hjemmehjælperne tilskyndes til *selv* at formulere de udfordringer og dilemmaer, de oplever ved Fælles sprog. Efter Gadamers hermeneutik kan man beskrive mit forsøg på at forstå hjemmehjælperne som et forsøg på at sætte mig ind i deres forståelseshorisont. Jeg ønsker i nærværende undersøgelse at få indsigt i hjemmehjælpernes meningssammenhænge ud fra et fortolkningsvidenskabeligt perspektiv.

Jeg vil med denne videnskabsteoretiske orientering hele tiden stræbe efter at sætte mine fordomme på spil ved at reflektere over hjemmehjælpernes udsagn, og hermed vil jeg forsøge at opnå de horisontalsammensmeltninger, som danner udgangspunkt for ny erkendelse. I interviewene betyder det bl.a., at jeg konfronterer hjemmehjælperne med hinandens eller teoretikeres udsagn, som er i opposition til det, hjemmehjælperne mener, for på denne måde allerede i interviewprocessen at sætte fordommene på spil sammen med hjemmehjælperne. Ligeledes har jeg i analyseprocessen bestræbt mig på at benytte de forskellige synsvinkler på problemstillingerne, samt kritisk at spørge mig selv, hvorfor jeg drager de konklusioner, jeg gør. Når de modstridende argumenter holdes op mod hinanden på denne måde, finder jeg, at der er grobund for refleksion over fordommene, uden at det betyder, at jeg hæmmes af hverken ambivalens eller rigid fastholdelse af den eller den anden "sandhed". Dermed nuanceres dilemmaerne, og der skabes mulighed for, at mening kan transcendere gennem de nuancerede problematikker.

Min tilgang betyder, at specialet bliver en kontekstafhængig udlægning af problematikken. Jeg forsøger derfor ikke at erklære specialet for en objektiv kortlægning af Fælles sprogs betydning for hjemmehjælpernes omsorgsarbejde, men læner mig op ad Gadamers syn på, at sandhed eller mening kan findes i en mere ukontrollabel og horisontspecifik tilgang (Gadamer 2004:1). Dette betyder, at specialet langt fra er udtømmende for emnet, da fortolkningerne er en proces, som aldrig kan afsluttes.

For at omsætte hermeneutikken til konkret brug, er det vigtigt, at jeg redegør for mine forforståelser eller fordomme. Første led i denne redegørelse kom til udtryk i kapitel 1 i gennemgangen af problemfeltet vedrørende syn og holdninger til Fælles sprog som et standardiseret kategorisystem. Med afsæt i Gadamers forståelsens historicitet afsøgte jeg problemfeltet for tidligere tekster og oparbejdet viden, hvilket udgør en

del af grundlaget for den videre proces. Andre fordomme udgøres af mine teoretiske valg og mine egne fordomme, som jeg vil redegør for nedenfor.

2.2 Egne fordomme og forforståelse

Idet fordommene udgør en del af de betingelser, som denne undersøgelse tager udgangspunkt i, er det relevant at redegøre for mine fordomme og betingelserne herfor. Fordomme kan både være teoretiske, empiriske, juridiske, erfaringsbaserede eller normative.

Mine teoretiske fordomme sættes bl.a. i mine teorivalg og er medbestemmende for, hvad jeg ser, og hvad jeg spørger om. Andre fordomme er udviklet i takt med, at jeg har sat mig ind i problemfeltet og har læst litteratur, forskning og undersøgelser om emnet. Disse fordomme er ridset op i det indledende kapitel, hvor jeg har opstillet faglige spørgsmål, som jeg ønsker at forfølge. Disse har, som nævnt, rod i en aktuel samfundsbegivenhed og er med til at forklare, hvorfor jeg finder det interessant at undersøge de udfordringer, hjemmehjælperne stilles over for, når Fælles sprog anvendes i løsningen af hjemmehjælpernes opgaver. Fordommene kan også ses i min litteraturliste, der viser, hvilke kilder jeg har brugt til at oparbejde viden om problemfeltet.

Nogle fordomme opstår på baggrund af min personlige og faglige erfaring. Min egen livsverden, som studerende og erfaringer fra praksis, har således en afgørende betydning i forhold til de valg, jeg træffer i forbindelse med specialet og selve undersøgelsen. Jeg er oprindeligt uddannet socialrådgiver og haft beskæftigelse i en kommunal børne- og familieafdeling. Jeg er nu indlejret som studerende i konteksten på kandidatuddannelsen i socialt arbejde.

I samfundsvidenskabelig metodelitteratur diskuteres forskerens placering endvidere gennem et fokus på hvorvidt forskeren besidder enten nærhed eller distance til det givne forskningsfelt. Der skelnes imellem, hvorvidt der forskes i et velkendt felt, hvor forskeren er præget af de logikker og rationaler, der hersker, eller hvorvidt forskningen besidder en distance til forskningsfeltet, hvor forskeren ikke har kendskab til feltet i forvejen, og derfor ikke er indfiltret i praksis (Nielsen & Repstad 1993:19-25). Min forforståelse gør, at jeg har en distance til feltets problematikker, og dermed forsker i noget fjernt fra egen fagprofession. Jeg placerer mig således distancerende til feltet ved netop at forske i et felt, jeg ikke har et stort forhåndskendskab til. Empirien er ikke velkendt for mig, og derfor betragter jeg ikke mig selv infiltreret i rationaler eller logikker.

Disse elementer er langt fra udtømmende for baggrunden for mine fordomme, men er alle dele af det grundlag, der har bragt mig ind i dette problemfelt med lige netop denne vinkel. Eksempelvis er der ingen tvivl om, at min erfaring som praktiker i socialt arbejde og min personlige menneskelige, etiske og politiske indstilling er medvirkende til, at jeg har valgt at belyse emnet med et problematiserende fokus. Alt dette

gør jeg mig klart for netop bedre at kunne sætte fordommene på spil og være åben for nye horisontalsammensmeltninger.

Mine fordomme har en tæt sammenhæng med, hvad jeg anser for at være godt socialt arbejde, og hvad min vision er for, hvad der er kvalitet og gode værdier i det menneskelige møde. Flere af disse forestillinger er, som nævnt, formet af, at jeg har fungeret som praktiker i det offentlige sociale system, men også min teoretiske skoling og andre erfaringer. Jeg er eksempelvis skeptisk overfor standardisering, kategorisering og metodeideologi i det sociale arbejde. Det er min overbevisning, at godt socialt arbejde skal bidrage til menneskelig opblomstring og anerkendelse (Højlund & Juul 2005:31), og at dette forudsætter et møde med borgerne, som er styret af etiske og menneskelige hensyn, snarere end af standarder og registrering.
Jeg er inspireret af de mange kritiske meninger, som jeg tidligere har beskrevet, når jeg stiller mig spørgende overfor, om forskning med rødder i standardisering og naturvidenskabens positivisme kan løse de vilde problemer, der forekommer i det sociale arbejde. Vi stilles med standardisering og metode i udsigt, at hvis vi blot får udviklet de rigtige faglige metoder, kan vi også imødegå og afhjælpe de sociale problemer i samfundet. Fx med Fælles sprog som varsler synlighed og sammenlignelighed på hjemmehjælpsområdet. Tanken er besnærende, for som praktiker i det sociale felt vil jeg gerne kunne handle på baggrund af sikker viden, med indsatser jeg ved, der virker. Jeg mener imidlertid, at det er illusorisk at tro, at denne objektive, neutrale, troværdige viden, der efterspørges, kan findes i en social verden, hvor der bygges på subjektive oplevelser, dialog og komplekse virkeligheder og personlig dømmekraft. Tiltroen til dokumentation og kategorisering giver hang til at læne sig alt for meget til standardiserede redskaber, som kan underminere min forestilling om det gode sociale arbejde, hvis de bliver dominerende. Også Gadamer peger som nævnt på, at standardmetoder ikke kan bruges til at forstår menneskelivet, idet fordommene netop medfører, at metoder praktiseres med en bestemt dømmekraft (Gadamer 2004:13).

3 Teori og metodevalg

I dette kapitel redegør jeg for specialets teoretiske og metodiske valg, som udgør rammen for analysen. Til sammen skal kapitel give mulighed for at gennemskue, hvilken tilgang der ligger til grund for analysen, for på den måde at skabe gennemsigtighed i mine valg, således at andre kan se, hvordan resultaterne er fremkommet, og herudfra vurdere resultaternes gyldighed.

3.1 De overordnede linjer

I nærværende speciale er metodevalget styrende af hjemmehjælpernes oplevelser, der er afledt af specialets problemstilling. Der anlægges i specialet et "indefra og nedefra" perspektiv på forholdet mellem hjemmehjælpernes subjektive arbejdsorienteringer og arbejdets rammer. Jeg lytter til hjemmehjælpernes fortællinger om et arbejde organiseret efter Fælles sprog. I den forstand viderebringer jeg stemmer fra et bestemt arbejdsfelt, og i denne forstand er perspektivet i specialet bundet til hjemmehjælperne. Da undersøgelsen foretages ud fra et medarbejderperspektiv vil hjemmehjælpernes tilgang og holdninger først og fremmest være styrende for analysens proces. Det betyder, at den empiri, som undersøgelsen genererer fra medarbejderne, er lig med deres subjektive opfattelse.

For nærmere at indkredse specialets problemstilling anvendes sekundært materiale. Jeg trækker på debatter om Fælles sprog og omsorg i artikler, tidsskrifter, bøger mv. Her benyttes artikler af forskere som eksempelvis Marta Szehebely, Karen Christensen, Holger Højlund, Anne Liveng, Anders La Cour, Bent Rold Andersen, Bent Gravesen, Morten Balle Hansen og Evert Vedung, Jørgen Goul Andersen og Jeppe Agger Nielsen mv. Her præsenteres både fortalere og kritiske vinkler på Fælles sprog i forhold til hjemmehjælpernes udfordringer og dilemmaer, hvilket skal bidrage til, at mine fordomme løbende kan sættes i spil med deres argumentationer. Disse informationskilder har været nyttige for at skabe et mere nuanceret og fyldestgørende billede af undersøgelsens genstandsfelt.

3.2 Metode

Idet specialet bygger på en hermeneutisk videnskabsteoretisk retning, skal metodevalgene være i overensstemmelse hermed. Jeg har valgt at benytte det kvalitative forskningsinterview som metode, og det baserer sig på Gadamers fordring om udforskningen af den andens erfaringer gennem den dialogiske samtale. Det kvalitative forskningsinterview defineres af Kvale som: "et interview der har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener" (Kvale 1997:19). Det kvalitative forskningsinterview giver således et indefra perspektiv.

Kvale peger desuden på, at forskningsinterviewet baserer sig på dagliglivets samtaler, hvor det er personenes tanker, følelser og handlinger og bevæggrunde, som forskeren er interesseret i, hvilket er i overens-

stemmelse med det videnskabsteoretiske grundlag i specialet. Gennem denne form for samtale får jeg mulighed for at drøfte hjemmehjælpernes syn på de udfordringer, de stilles over for, ved et arbejde organiseret efter Fælles sprog, samt hvordan de håndtere dette. I det kvalitative interviews dialogiske form er der grobund for at forstå interviewpersoner på grund af formens sensitivitet og det tætte forhold til subjekternes livsverden (ibid.:24). Hermed opstår den interaktion, som jeg finder nødvendig og relevant for at belyse mine problemstillinger, som er udformet problematiserende og med kvalitative svar for øje.

3.2.1 Interviewpersoner

Genstandsfeltet for specialet er hjemmehjælpere ansat i kommunale hjemmeplejeafdelinger, hvor der anvendes Fælles sprog. Jeg har således valgt at selektere mine interviewpersoner på baggrund af deres uddannelse, organisatoriske placering samt et arbejde organiseret efter Fælles sprog.

Udgangspunktet for de valgte hjemmehjælpere blev indledt med en kontakt til KL, som henviste til kommuner, der arbejder med Fælles sprog. I alt har jeg haft kontakt med 11 forskellige kommuner, hvor jeg i de fleste kommuner har haft kontakt med adskillige hjemmeplejeafdelinger. Det lykkedes mig at få tilsagn om et samarbejde fra tre hjemmeplejeafdelinger, to i Region Hovedstaden og en i Region Sjælland, hvor ni hjemmehjælpere har ønsket at deltage. De deltagende hjemmeplejeafdelinger bruger Fælles sprog I og II.

Otte af hjemmehjælperne har alle uddannelsen som social- og sundhedshjælpere og én uddannelsen som social- og sundhedsassistent. Otte har arbejdet i mange år inden for området. I forhold til specialets fokus på Fælles sprog og hjemmehjælpernes udfordringer herved, så har syv af de interviewede hjemmehjælpere udtrykt et overfladisk kendskab til Fælles sprog, men har stort kendskab til tidsregistrering og de fastsatte ydelser. To hjemmehjælpere har et bredere kendskab til Fælles sprog, idet de sidder delvist med tavlekoordination, hvor de strukturerer besøgene. Hjemmehjælperne bruger alle PDA[19], hvor deres daglige køreliste er registreret.

Interviewene af de ni hjemmehjælpere er blevet gennemført i perioden december 2010 til februar 2011. Interviewene er blevet gennemført i et lokale på hjemmehjælpernes arbejdspladser. Under hensynstagen til hjemmehjælpernes arbejdstider og planlægning har jeg interviewet to hjemmehjælpere ad gangen, og en enkelt gang en gruppe på tre.

Selv om der i forhold til geografisk placering og urbaniseringsgrad er en vis spredning i interviewmaterialet, mener jeg ikke, at det empiriske materiale er af en størrelse, der gør det muligt at udsige noget om disse

[19] Henvises til bilag D.

forskelle. Således skelnes der ikke imellem afdelingerne i de forskellige kommuner, hvilket skyldes, at specialets hovedærinde ikke er at lave et komparativt studie, men at undersøge et fænomen, hjemmehjælpernes udfordringer når arbejdet er organiseret efter Fælles sprog, og hvordan det håndteres i praksis. Kommunerne og hjemmehjælperne behandles i undersøgelsen under et, da der ikke kan spores nævneværdige systematiske forskelle på tværs af hjemmehjælperne og kommunerne i spørgsmålene.

3.2.2 Observationsdata

Forud for det kvalitative forskningsinterview, som er primær datakilde, fik jeg i en af kommunerne et tilbud om at følge en arbejdsdag med en social- og sundhedshjælper. Jeg var med fra morgenen og frem til frokost.

I forhold til observation af hjemmeplejen er der mere specifikt tale om ustruktureret observation uden deltagelse, hvor det ustrukturerede refererer til, at observationerne finder sted i naturlige omgivelser dvs. borgernes hjem og dermed også på deres præmisser (Kristiansen 2002:47-48). Uden deltagelse henviser til, at jeg har observeret på afstand. Min deltagelse bestod i at få indblik i hjemmehjælpernes arbejdsopgaver og bestod primært i at hilse på og præsentere mig for borgerne. Min rolle var at finde balancen mellem at være tilstede uden at være egentlig tilstede og udvise høflighed eller civil opmærksomhed, dvs. at undgå at lade min opmærksomhed trænge på (ibid.:137).

Jeg blev introduceret til nogle fagbegreber i hjemmeplejen og fik set, hvorledes en køreliste[20] og PDA blev administreret. Dette har været en fordel, da jeg igennem interviewene allerede var sat ind i forhåndsdata om forskellige faglige termer og arbejdsgange, og derfor ikke behøvede at bruge lang tid på at hjemmehjælperne skulle forklare sig, når de anvendte fx PDA'en eller kørelister. Gennem observationen har jeg således kunne gøre iagttagelser, som har bidraget til en dybere forståelse.

3.2.3 Interviewopfattelse

Jeg har valgt at benytte mig af Kvales halvstrukturerende livsverdensinterview, idet hans interviewopfattelse har hermeneutiske rødder, som kan kobles til den videnskabsteoretiske tilgang i specialet. Denne form for interview har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener (Kvale 1997:41).

Kvale giver et billede af sin interviewopfattelse, og hvad viden er i et hermeneutisk perspektiv, når han taler om "den rejsende" (ibid.:18). Den rejsende vandrer gennem landskabet og falder i samtale med de mennesker, han møder. Han hører og ser, forstår hvad han møder ud fra sine forudsætninger, gør sig nye erfaringer, reflekterer og ændres gradvist selv. Erkendelsen for den rejsende skabes i interaktion mellem den rej-

[20] Kørelister i papirform er et skema over de besøg, hjemmehjælperne skal foretage i løbet af dagen, med fastlagte opgaver hos den pågældende borger og dertilhørende fastlagte tider.

sende og dem, han møder. Modbilledet er minearbejderen, som afspejler den opfattelse af viden, som er dominerende i moderne videnskab, hvor viden kan graves frem, uden at blive forurenet af forskerens fordomme (ibid.:17).

Gadamer rehabiliterer netop fordommene og mener, at udgangspunktet for forståelse er fordomme og villighed til at lade sig belære af nye erfaringer. Nogle af fordommene kan være bevaringsværdige, mens andre vil gå til grunde, fordi de ikke kan opretholdes uforandrede i mødet med nye erfaringer (Gadamer 2004:256). Spørgsmålets hermeneutiske forrang betyder for Gadamer åbenhed over for at afprøve sine fordomme gennem en fortolknings- eller udlægningsproces (ibid.:343).

Den hermeneutiske fundering i Kvales interviewopfattelse er i overensstemmelse med Gadamers orientering. Interviewformen giver fokus på det meningsfortolkende, og der arbejdes efter den hermeneutiske cirkel, hvor intervieweren bliver medskaber, som kan fortolke og forhandle i den bestemte mellemmenneskelige situation (Kvale 1997:57ff). Fortolkningsprincipperne bidrager til en proces frem og tilbage mellem delene og helheden, ligesom der arbejdes med at finde en indre enhed i teksten uden logiske modsigelser. Det er et vigtigt hermeneutisk princip, at delfortolkningerne kontinuerligt afprøves i forhold til helheden. Samtidig er fortolkningen af teksten ikke forudsætningsløst, idet forskeren ikke kan gå uden for den forståelsestradition, han er indlejret i. Her gælder det om at eksplicitere denne kontekst (ibid.). Denne tilgang svarer til specialets videnskabsteoretiske udgangspunkt, hvilket giver mulighed for at fortolke og forstå empirien på et andet plan end det rent umiddelbare.

3.2.4 Interviewform

Kvale skriver, at interviewet skal betragtes som en samtale mellem to ulige parter, hvor samtalen har struktur og formål og bliver til gennem en omhyggelig lyttende og udspørgende metode (ibid.:19).

Interviewguiden[21] er konstrueret så åbent som muligt, dog med en vis styring for nærmere at præcisere mit undersøgelsesfokus. Min videnskabsteoretiske position kan afspejles eksempelvis i følgende spørgsmål fra interviewguiden: ”Hvad er det særegne ved hjemmehjælpsarbejdet?” ”Er det i dit arbejde muligt at tilgodese borgernes behov og ønsker?”. Jeg har tilstræbt en eksplorativ retorik, og for at sikre validiteten i udsagnene bruges der vendinger som ”kan du sige lidt mere om …”. Jeg har været bevidst om, at spørgsmålene kan bære præg af mine logikker og forforståelser, men har samtidig tilstræbt en fortællende tilgang, hvor interviewguiden blev selektiv, hvis samtalen var godt i gang.

Interviewene er således karakteriseret ved en delvis struktureret tilgang, som indeholder en skitse over emner, der skal dækkes over og forslag til spørgsmål (ibid.:133). Interviewguiden omfatter 9 temaområder inden for hvilke jeg har operationaliseret eksempler på konkrete spørgsmål i et mere hverdagslignende

[21] Henvises til bilag E.

sprog. Temaerne har udgjort pejlemærker under interviewene, mens rækkefølgen er afgjort undervejs i interviewene, ligesom der er gjort plads til andre temaer og spontane historier (ibid.:134). Jeg tillader således interviewfleksibilitet, dvs. at opnå balance mellem anvendelse af interviewguide og samtidig bevarelse af sensitivitet over for det, hjemmehjælperne siger, og interviewets flow (Olsen 2002:87).
Temaerne er bygget op omkring specialets to delspørgsmål, således at jeg med hjemmehjælperne har drøftet:

- **Del 1:** Temaer som hjemmehjælpernes selvforståelse og mening med arbejdet som en åbning til at tale videre om, hvilke dilemmaer og paradigmesammenstød der kan være forbundet med Fælles sprog.
- **Del 2:** Hvorledes hjemmehjælperne behersker at arbejde med styring baseret på standarder side om side med individuelle og fleksible løsninger samt muligheden for at imødekomme borgernes varierede behov og ønsker, for hermed at komme nærmere ind på hvilke strategier hjemmehjælperne anvender i deres arbejde når det er organiseret efter Fælles sprog.

Kvale (1997:151ff) angiver, at en interviewers kvalifikationer kræver at være velinformeret, hvilket hele den indledende del af specialet tilstræber, samt at skulle mestre samtalens kunst og indtage rollen som professionel lytter og spørge i en balance mellem indlevelse og distance, sensitivt mv. Jeg har forsøgt at efterkomme kravet ved at sætte mig godt ind i emnet, at indstille mig på at lytte aktivt, dvs. at lytte med en sensitivitet, som ikke blot består i at lytte, men også bemærke det, der ikke siges (ibid.:152). Dette knytter ligeledes an til Gadamers begreb om dømmekraft, der hviler på dannelse, situationsfornemmelse og takt, hvilket ikke kan findes via metoder, men som skal findes i de personlige forudsætninger.

I metodelitteraturen hævdes det ofte, at kvaliteten af interviewene er afgørende for validiteten af den efterfølgende analyse (Olsen 2002). Jeg har været opmærksom på interviewenes kvalitet, dels ud fra et blødt kriterium om den hermeneutiske fortælling, at interviewene gerne skal give mening i sig selv. Dels ud fra Kvales kriterier om at svarene skal være righoldige og relevante og spørgsmålene korte og svarene lange, og i hvilken grad intervieweren forfølger og afklarer meningen med relevante aspekter af svarene (Kvale 1997:149). Hjemmehjælperne fremstod alle yderst deltagende, og jeg vurderede, at interviewene levede op til mine forventninger om et indblik i de udfordringer, som hjemmehjælperne oplever ved et arbejde organiseret efter Fælles sprog, og hvordan det håndteres. I forbindelse med at opnå spontane, righoldige og specifikke svar lykkedes dette. I nogle tilfælde vidste det sig, at hjemmehjælperne havde vanskeligt ved at svare konkret og eksplicit. Dette kan skyldes den måde, spørgsmålene blev stillet på, eller at spørgsmåle-

ne ikke var i stand til at åbne op for hjemmehjælpernes praksis. En anden forklaring kan være, at der er tale om 'tavs viden' om praksis, dvs. viden hvor man bare gør tingene og er ude af stand til at sætte ord på praksis.

Tanker og refleksioner, der fremkommer i et interview, skal forstås ud fra konteksten, idet de opstår og udvikles under interviewet (ibid.:182). Jeg er opmærksom på, at interviewudsagn altid er udtryk for den enkelte hjemmehjælpers bevidsthed på det givne tidspunkt. Ethvert interviewudsagn er derfor præget af den enkelte hjemmehjælpers grundlæggende indstilling over for de udfordringer, Fælles sprog kan give i omsorgsarbejdet, ligesom udsagnene kan afspejle ønsketænkning eller være udtryk for, hvordan det efter vedkommendes opfattelse ideelt set burde være. Jeg betragter derfor ikke hjemmehjælperne som leverandører af en sand viden, men som deltagere i en samtale omkring et emne, som de har en særlig viden om, der på nuværende tidspunkt er "sandt" for dem. Samtidig er jeg selv som forsker med til at skabe den tekst, som jeg senere skal fortolke. Det er jeg dels i kraft af min forudgående viden om emnet og dels i min egenskab af deltager i interviewet. Mit empiriske materiale skal derfor ses som et produkt, der er skabt i relationen mellem interviewer og interviewpersonerne.

3.3 Databearbejdning

I det følgende redegøres for, hvordan jeg har grebet analysen an.

3.3.1 Transskribering

Samtlige interviews blev optaget på diktafon. Da interviewene danner grundlaget for min analyse, har jeg valgt at transskribere dem alle in extenso. Ifølge Kvale bør der dog altid ske en redigering fra tale til tekst, da "man overser talesprogets og skriftsprogets forskellige retoriske former ved konstruktion af ordrette interviewudskrifter med trættende gentagelser, fyldord og uafsluttede sætninger" (Kvale 1997:248). Dette betyder, at jeg har transskriberet så ordret som muligt, men samtidig som en sammenhængende tekst, hvorfor ord som for eksempel øh, hm og lignende er udeladt.

3.3.2 Kodning

Den bearbejdningsform og analyse, som bliver anvendt i denne undersøgelse, har karakter af Grounded Theory metoden, som primært bygger på data og sekundært på eksisterende teori (Launsø 2000:161-163). Der begyndes således ikke med en teori for dernæst at afprøve den. Der begyndes med et studiefelt for derefter at tillade dette felt at vise, hvad der måtte være relevant at studere for at udvikle en teori om feltet.

Kodningsprocessen starter med en åben kodning, hvor alle dele i interviewteksterne identificeres og benævnes (ibid.:162). Anden del af kodningsprocessen benævnes den aksiale kodning, hvor der foregår en kodifikation omkring centrale kategorier. Sammenhængene findes i kategorierne, der som ramme understøtter og styrer kodningen. Dette kan bruges til at finde mønstre og sammenhænge i teksterne i forbindelse med den aksiale kodning. Gennem en selektiv kodning identificeres til sidst kernekategorien (ibid. 2000:162-163).

Ovenstående er et ideal for kodningsprocedurerne, som er meget omfattende. Jeg er inspireret af disse kodningsprocedurer, men har ikke fulgt dem slavisk. Henning Olsen påpeger da også, at ”selvom Grounded Theory-kodeprocedurer kun anvendes konsekvent i få kvalitative undersøgelser, er mange inspireret heraf” (Olsen 2002:81). Jeg har bestræbt mig på at følge kravet om at være i konstant dialog med data gennem kodningen, og gennem flere led i kodningsprocessen fandt jeg frem til mønstre i hjemmehjælpernes fortællinger. Dette ledte mig frem til specialets kategorier, som vil udgøre temaerne for analysen. Det er ikke min hensigt at generere en ny teori, men ny *viden* om de udfordringer, hjemmehjælperne oplever ved et arbejde organiseret efter Fælles sprog, og hvordan dette håndteres, hvorfor jeg har fravalgt den selektive kodning. Undersøgelsen har derfor ikke nogen kernekategori, som samlet redegør for sammenhængene i det empiriske materiale. I henhold til kodningsprocedurerne, foreskrevet inden for Grounded Theory, er det først efter kodningen af data, at jeg har udvalgt relevant litteratur, der kan perspektivere de empiriske fund. Da jeg har arbejdet med så åben en tilgang som muligt til mine data, kan min kodning betegnes som induktiv (ibid.:111).

Jeg anerkender, at denne kodningsprocedure rummer et klart subjektivt element som følge af, at forforståelsen uundgåeligt spiller ind på, hvad der kategoriseres ud fra data. I forhold til dette spørgsmål har jeg forsøgt ikke at undertrykke materiale, der stred mod min forforståelse af feltet, men at bringe dette frem, hvilket er væsentligt for specialets troværdighed.

3.4 Analysestrategi

Mens der inden for kvantitativ forskning anvendes standardiserede analysemetoder, findes der ikke alment anerkendte forskrifter for gennemførelse af kvalitative analyser. Kravet om eksplicitering af analysestrategier er derfor fremherskende (ibid.:110), hvorfor jeg i det følgende redegør for min analysestrategi. Kvale (1997:210ff) skelner i sin udforskning af menneskers livsverden mellem tre fortolkningsniveauer. Inspireret af denne model vil jeg klargøre, hvornår jeg arbejder og på hvilket fortolkningsniveau.

3.4.1 Induktiv

Ifølge Kvale er et fortolkningsniveau den interviewedes *selvforståelse*, hvilket udtrykker informanternes personlige anskuelse, dvs. deres perspektiv på betydningen af deres udsagn, og dermed gengives deres selvforståelse i kondenseret form (ibid.:211).

Da jeg koder efter principperne i Grounded Theory, er der principielt åbent for alle temaer i analysen, hvorfor min opgave i forbindelse med kodningen har været at skabe en sammenhæng i materialet uden at kvantificere det. Lars Uggerhøj (1995:207) argumenterer for, at kravene til kodningsprocedurerne inden for Grounded Theory kan betyde, at kun "kvantitativt" opgjorte data har videnskabelig værdi, hvilket skyldes den gennemgribende analyse og nedbrydning af data. I min kodning arbejder jeg med at skabe sammenhænge ud fra hjemmehjælpernes egne forklaringer, men som Launsø & Rieper (2000:162) påpeger, kan dette gøres *både* på langs og på tværs. Ud over at skabe sammenhænge på tværs af hjemmehjælpernes fortællinger har jeg også bestræbt mig på at give plads til et tema, hvis der kredses meget om det i én fortælling. Derfor har jeg mulighed for både at gå i dybden med et enkelt interview for at fastholde sammenhængen i den enkelte historie som afgørende for en forståelse af hjemmehjælpernes udfordringer og handlinger, samt for at sammenligne historierne på tværs. På denne vis formidler jeg både hjemmehjælpernes fortællinger på langs og på tværs, og jeg imødekommer således Uggerhøjs kritik af kodningsprocedurerne i Grounded Theory.

Jeg har dog fravalgt en ren induktiv analyse, da jeg mener, at man kan stille spørgsmålstegn ved, hvorvidt der reelt er tale om nogen analyse, hvis jeg udelukkende refererer fra interviewene uden analytisk refleksion. Samtidig svarer det ikke til den hermeneutiske tilgang i specialet, hvor jeg som forsker aldrig vil kunne sætte mig fri for min forforståelse, som vil være præget af bestemte begreber. Det er således udelukkende i kodningen af data, at jeg arbejder på dette fortolkningsniveau. Via min induktive kodning skaber hjemmehjælpernes fortællinger således temaerne for dataanalysen, og jeg har bestræbt mig på at anvende transskriptionerne, så hjemmehjælperne føler, at jeg er loyal overfor dem i min fremstilling af dem. Konkret vil jeg gøre dette ved at lade hjemmehjælpernes fortællinger træde tydeligt frem via mange citater. Jeg forbeholder mig dog også som undersøger ret til at analysere og fortolke fortællingerne ud fra eksisterende teori via en abduktiv dataanalyse. Dette uddybes i det følgende.

3.4.2 Abduktiv

Abduktion sigter mod at udvikle og begrunde en antagelse for at forklare et empirisk resultat. Tyngdepunktet inden for abduktion er hverken på teorien eller empirien, men netop imellem de to (Thagaard 2003:174,178). Det betyder, at der konstant finder en vekselvirkning sted mellem empiri og teori, hvilket ligger i tråd med min hermeneutiske tilgang til undersøgelsens analyse. I fortolkningen og diskussionen af

de empiriske fund arbejder jeg således med et dialektisk forhold mellem teori og empiri. Da jeg ikke har ambitioner om at modificere eller udvikle ny teori, som en rent induktiv tilgang sigter mod, er en abduktiv analysestrategi oplagt til at besvare min problemstilling.

Jeg har valgt at lave en analyse, hvor jeg løbende forholder mine empiriske fund til eksisterende undersøgelser og i forhold til tværgående teoretiske perspektiver. Således vil jeg via samspillet mellem teori og empiri forsøge at skabe ny viden om hjemmehjælpernes udfordringer ved et arbejde organiseret efter Fælles sprog. Denne tilgang til meningsfortolkning betragtes inden for hermeneutikken som den hermeneutiske cirkel (jf. afsnit 2.1.3). Dette er i princippet en uendelig proces, og der findes ikke nogle almengyldige metodiske procedurer for, hvornår processen slutter.
Abduktive analysestrategier stiller derfor krav til forskerens kreativitet og intuition, og man kan således sige, at det frugtbare ved den abduktive analysestrategi – netop samspillet mellem teori og empiri – også er det vanskelige, idet der ikke foreligger nogen procedurer for denne proces. Af de følgende afsnit fremgår det, hvordan jeg har valgt at gå frem.

3.4.3 Common-sense tolkning

I analysen arbejder jeg på det andet fortolkningsniveau, som Kvale kalder forskerens *common-sense fortolkning* (Kvale 1997:211). Han påpeger, at forskeren på dette fortolkningsniveau træder i forgrunden, hvor det er muligt at inddrage en bredere forståelsesramme, end den hjemmehjælperne selv har gjort. Vi kan sidde inde med oplysninger, som er skjult for den udforskede, men som kan være medvirkende til – i en større sammenhæng – at forstå, hvorfor sociale hændelser udspiller sig, som de gør. Derved kan tolkningen blive udvidet og berige hjemmehjælpernes selvforståelse. Mens hjemmehjælpernes fortællinger har ført mig til de udvalgte 14 temaer, vil jeg i analysen analysere deres fortællinger ved at fremhæve passager om det, ”der læses mellem linjerne”, eller det usagte, ”der ligger i luften” (Andersen 1999:246), ligesom jeg fremhæver de udsagn, der ligger i forlængelse af eksisterende undersøgelser.

Jeg er inspireret af en kombination af en temacentreret og en personcentreret analysetilgang i analysen. Den temacentrerede analysetilgang muliggør en direkte sammenligning af hjemmehjælpernes fortællinger i forhold til temaer. Den personcentrerede analysetilgang lader den enkelte historie stå for sig selv i forsøget på at indfange helhedsperspektivet i fortællingen (Thagaard 2003: 125ff, 162). Herigennem kan jeg som tidligere nævnt både analysere på langs og på tværs.

3.4.4 Teoretisk perspektivering

Jeg arbejder endvidere i analysen på det tredje fortolkningsniveau, som Kvale kalder forskerens *teoretiske fortolkning* (Kvale 1997:212). Teorier og begreber er ifølge Launsø og Riper redskaber til at forklare og for-

stå de tilstande, vi ønsker at undersøge. De påpeger, at ”med teorier abstraherer vi, dvs. vi forenkler og komprimerer. Gennem en teori kan vi formidle et fortolket ekstrakt eller en essens af det undersøgte” (Launsø 2000:70).

I analysen har jeg valgt at lave en teoretisk perspektivering af mine empiriske fund ud fra analysen, dvs. at hjemmehjælpernes fortællinger perspektiveres i forhold til eksisterende teorier. I analysen vil jeg forsøge at sætte hjemmehjælpernes fortællinger ind i en teoretisk ramme. Efter at have kodet min empiri har jeg udvalgt og sammenbragt en række teorier ud fra en vurdering af, hvad der bedst kunne belyse hjemmehjælpernes fortællinger teoretisk. Jeg har valgt at inddrage tre teoretiske tilgange, hvor (1) Kari Wærness, Nel Noddings og Joan Trontos omsorgsforskning udgør den ene tilgang, og (2) Axel Honneth, Emmanuel Lévinas og Zygmund Bauman som socialfilosofiske modernitetskritikere udgør den anden og (3) Michael Lipsky og Yeheskel Hasenfeld organisationsteori som den tredje.
Wærness anlægger et institutionskritisk blik på omsorgsarbejde, hvor omsorgsarbejde forstås som indlejret i samfundsmæssige modsætningsforhold. Noddings og Tronto arbejder ud fra et eksistensfilosofisk udgangspunkt med et samfundskritisk perspektiv. Jeg refererer til Noddings bestemmelser af omsorgens ontologi og til Trontos definition af omsorg som indeholdende flere processer.
Honneth, Lévinas og Bauman understreger de problemer, der opstår, hvis den instrumentelle fornuft bliver enerådende.
Michael Lipsky og Yeheskel Hasenfelds teorier bruges som en forståelse af hjemmehjælpernes arbejdsvilkår i borgerservicerende organisationer.

3.4.4.1 Kari Wærness

Wærness argumenterer for, at omsorgsarbejde er baseret på en form for ’anden-orientering’, som overskrider det forhold, at omsorgsarbejde som lønarbejde er indlejret i bestemte krav til arbejdet (Wærness 1989:16). Med dette sigter Wærness til, at for at udføre ”god-nok-omsorg” kræves der en opmærksomhed på den anden, som det unikke menneske vedkommende er.
Wærness har udviklet begrebet omsorgsrationalitet. Det refererer til omsorgsgiverenes ønske om at yde omsorg baseret på ansvarsfuld helhedsorienteret indlevelse i modtagerens situation og behov (Wærness 1996:212). Wærness beskriver sit begreb om omsorgsrationalitet som et empirisk åbent, søgende og guidende begreb til opsamlinger af de orienteringer hos medarbejderne, som ikke umiddelbart matcher med den målrationalitet, som ellers omkranser arbejdet. På den måde er begrebet defineret i opposition til en økonomisk instrumentel rationalitet (Liveng 2007:241; Gleerup 2010:134). Omsorgsrationalitet opererer med en model af mennesket, hvor medfølelse, angst og ambivalens har en plads i forståelsen af menneskelige handlinger og relationer. Samtidig peger begrebet på, hvad der kræves i det konkrete omsorgsarbejde,

og hvilket normativt grundlag dette arbejde må udføres på. Det indebærer, at personligt kendskab og evne til indlevelse i den enkeltes situation er væsentlige forudsætninger for udøvelse af omsorg. Det forudsætter omsorgsarbejdere der både er bevidste og medfølende aktører (Wærness 1999:56). Omsorgsrationalitet kan ses som et begreb, der i analysen kan fange og benævne den særlige logik, som den enkelte hjemmehjælper følger i sit arbejde. Det dækker en måde at handle på, hvor borgerens behov er i fokus.

3.4.4.2 Nel Noddings

Hvor Wærness primært beskæftiger sig med omsorgsudøveren, understreger Nel Noddings gensidigheden i relationen. Ifølge Noddings er omsorg først og fremmest relationelt. Dvs. at for at vi kan tale om omsorg, må der være en omsorgsudøver og en omsorgsmodtager. Noddings benævner de to parter the ”one-caring” og the ”cared-for” (Liveng 2007:245). Omsorgsudøverens omsorg må på en eller anden måde kompletteres af omsorgsmodtageren, for at der kan være tale om en omsorgsrelation.

I Noddings forståelse må omsorgsudøveren have en indlevelsesevne eller empati og samtidig vurderer situationen med den udenforståendes blik for at kunne yde omsorg. Hvad omsorgsudøveren gør i omsorgsrelationen, er således ikke afhængig af regler, men af et syn på situationen, som udgøres af en kombination af omsorgsmodtagerens blik og omsorgsudøverens blik (ibid.:246).

Noddings operer med et begreb om ”eksistentiel glæde”. Når menneskets ontologiske realitet er relationalitet, er det rimeligt at antage, at fuldbyrdelse af relationen medfører en basal glæde (ibid.:247). Glæden ved følelsen af forbundethed med den anden, er ifølge Noddings med til at opretholde omsorgsudøveren som ”the one-caring”.

Noddings forståelse af omsorg ligger på et helt grundlæggende niveau, hvor det handler om, hvad der er eksistentielle vilkår for mennesker. Netop dette bevirker, at man via Noddings teori kan få øje på vilkår og betingelser, der er særlige for omsorgsarbejdet, i egenskab af at det ud over at være et lønarbejde også er et konkret møde mellem to mennesker, hvoraf den ene fungerer som omsorgsudøver, den anden som omsorgsmodtager.

3.4.4.3 Joan Tronto

Joan Tronto beskæftiger sig med de etiske aspekter af omsorg i et politisk og feministisk perspektiv og inddeler omsorg i fire processer:

1. erkende at et omsorgsbehov findes (caring about)
2. tage ansvar for det erkendte omsorgsbehov (taking care of)
3. udføre arbejdet med at dække omsorgsbehovet (caregiving)
4. se på omsorgsmodtagerens situation bagefter (carereceiving)

(Liveng 2007:238; Christensen 2003).

Trontos definition indebærer en forståelse af omsorg som en helhed af erkendelse af den andens behov, forpligtelse på at dække behovet, udføre arbejdet med at dække det, og vurdere om omsorgsmodtagerens situation efterfølgende ændres. Det er værd at lægge mærke til vurderingen til sidst, hvor omsorgsyder får svar på, om omsorgshandlingen er lykkedes. Dermed åbnes op for en gensidighed i relationen. Men Tronto forstår omsorg som en handling, der hovedsagelig ligger på omsorgsgiverens moralske og handlingsorienterede banehalvdel.

Trontos forståelse af omsorg som en handling er nyttig, når man skal forstå trinene i en omsorgshandling.

3.4.4.4 Axel Honneth

Honneth har formuleret en teori om anerkendelse som den universelle betingelse for, at et menneske kan udvikle en veludviklet identitet. Honneth opererer med tre former for anerkendelse (Højlund & Juul 2005:25). Den første form for anerkendelse angår de menneskelige primærrelationer, dvs. de kærlighedsmæssige bindinger mellem få personer. Det handler om venskabsrelationer og forældre-barn-relationer. Honneth sammenfatter disse relationer under begrebet *kærlighed/private sfære* (ibid.:25-27), hvor forudsætningerne er, at man anerkendes på sine fundamentale behov, som sætter mennesket i stand til at tage del i nære fællesskaber.

Den anden form for anerkendelse er den *retlige*, som omhandler alle individers krav på ligeværdig behandling som samfundsborgere. Anerkendelse i denne form er forudsætningen for den almene agtelse for sig selv af andre. Selvagtelse kan kun udvikles fuldt ud, hvis man anerkendes som medlem af samfundets retsfællesskab (ibid.:26).

Den tredje og sidste form for anerkendelse er *social værdsættelse*, der handler om anerkendelse af særlige egenskaber som vurderes værdifulde for fællesskabet. Honneth anvender også betegnelsen solidaritet om denne form, da der er tale om værdibundet omsorg for fælles mål (ibid.:27).

Honneth teori er relevant for at forstå hjemmehjælpernes anerkendelse, som et afgørende element i det sociale omsorgsarbejde og som en relevant parameter for god praksis.

3.4.4.5 Emmanuel Lévinas

Socialfilosoffen Lévinas anvender i hovedværket *Totalitet og Uendelighed* fra 1961 ansigtet som det menneskelige fænomen, der bryder med totaliteten, hvor vi møder mennesker med begreber og metoder - der gør alt, hvad den møder, til *det samme*. Lévinas understreger, at hvis vi udelukkende møder mennesker med vores begreber og metoderegler som kategorier eller problemtyper, der skal behandles efter bestemte principper, så handler vi totalitært eller umenneskeligt. Det totalitære møde har til formål at tilpasse mennesker efter vores metode og kategorier. I det menneskelige møde møder vi dem ansigt til ansigt. Totalitet- eller metodetilgangen tilstræber at få mennesker og menneskelige problemer til at fremstå som noget velkendt. Menneskemødet respekterer mennesket som grundlæggende fremmed, som noget der ikke kan

sættes på formler (Højlund 2000a:9-10; Højlund 2000b:66). Dette trækker jeg endvidere på i analysen som en modsætning til det møde, der kan blive konsekvensen af de instrumentelle krav bag Fælles sprog.

3.4.4.6 Zygmunt Bauman

Bauman peger i bogen *Modernitet og Holocaust* på, at modernistisk metodeforståelse som grundlag for arbejde i samfundets institutioner fører til undertrykkelse og umenneskelighed. Hans frygt er, at menneskene bliver ofre for en art social ingeniørkunst, hvor faglige og videnskabelige teknikker har frit spil, helt befriet fra nærværets og situationens fortrolighedskundskab (Bauman 2001:38).

Bauman beskriver, hvorledes et modernistisk bureaukratisystem kan udvikle sig, som det bl.a. skete under Hitlers styre. Bauman henviser til to centrale og parallelle processer i bureaukratiet. Den ene er den funktionelle arbejdsdeling, og den anden er udskiftning af moralsk ansvar med teknisk ansvar (ibid.:140). Disse processer fører til, at den enkelte, hvis opgave er isoleret fra helheden, kun tager ansvar for sin egen afgrænsede opgave uden hensyn til opgavens sammenhæng og konsekvenser. Dygtigheden, hvormed handlinger udføres, er da det eneste tilbageværende parameter, og isolationen fra helheden betyder således, at det tekniske ansvar kommer til at erstatte det moralske (ibid.). Den moralske ansvarsfølelse ophører, når den menneskelig nærhed på grund af arbejdsdelingen erstattes af fysisk eller åndelig adskillelse, og det menneskelig subjekt herved transformeres til *en Anden*. Moralen er nemlig uadskilleligt knyttet til den menneskelige nærhed (ibid:242). Manglende viden om den anden kan ifølge Bauman erodere empatien: Hvis arbejdsdelingen ikke skaber rum for, eller giver tid til, at en sådan viden kan opnås, bliver empatien umuliggjort (ibid.:252-256). Dette kan føre til en depersonalisering af den anden (ibid.:258).

Baumans bog retter en kritik af den rationalitet, der præger det moderne samfund og dens institutioner, og går igen i det, jeg kalder de instrumentelle krav bag Fælles sprog. Denne rationalitet kan risikere at kolonisere de etiske og menneskelige normer og bidrage til stræben efter målelige resultater, standardisering mv.

3.4.4.7 Yeheskel Hasenfeld

Hasenfeld (2003) definerer borgerservicerende velfærdsorganisationer ud fra, at deres væsentligste funktion er at opretholde eller forbedre individers velbefindende ved at definere, forme eller forandre deres personlige egenskaber. Deres råstof er mennesker. Borgerservicerende organisationer har en række specielle kendetegn, heriblandt kan fremhæves vage og flertydige mål, usikre teknologier, kerneaktiviteter bestående af relationer hvor frontlinjemedarbejderens position og grænsezonerolle er specielt betydningsfuld, samt fravær af pålidelige og gyldige målemetoder og deraf følgende modstandsdygtighed over for forandring og fornyelse. Borgerservicerende organisationer afbilder et ”løst koblet system”, inden for hvilket arbejdsenheder i vidt omfang besidder hver deres autonomi og identitet (Hasenfeld 2003:213).

Hasenfeld (ibid.:173) fremhæver, at organisationer kan have særlig problematiske træk på mikroniveau i den ansigt til ansigt-interaktion, som typisk er central i deres virksomhed. Det hænger sammen med, at

tillid til personlig kontakt står i et modsætningsforhold til de bureaukratiske principper, som er styrende for borgerservicerende organisationer. Ansigt til ansigt-relationer opmuntrer ifølge Hasenfeld til partikularisme, følelsesmæssigt engagement og skønsudøvelse, mens de bureaukratiske principper består i universalisme, neutralitet, specifikke opgaver og tydeligt regelgrundlag. Resultatet kan bl.a. være modstridende rolleforventninger.

3.4.4.8 Michael Lipsky

I fortsættelse af samme tankegang begrebsliggør Lipsky (1980) street-level bureaucrats (frontmedarbejdere) der har det største daglige ansvar for interaktionen med borgerne i borgerservicerende organisationer. Dette medfører, at disse medarbejdere udøver en betydelig grad af skøn under udførslen af deres arbejdsopgaver. Kernen i Lipskys teori er, at frontlinjemedarbejdere har en række ensartede adfærdsmønstre som følge af de strukturelle rammer, de arbejder under. Ét af de fælles karakteristika er, at frontlinjemedarbejdere ofte oplever en kløft mellem de krav, der stilles til dem via lovgivning, deres ledelse, klienter mv., og deres egne ressourcer. For at undgå en følelse af utilstrækkelighed anvender frontlinjemedarbejderne forskellige afværgemekanismer, som har direkte indflydelse på deres arbejde og på den bistand/rådgivning, som klienterne modtager.

Både Hasenfeld og Lipsky er relevante i forhold til at diskutere Fælles sprog i relation til hjemmehjælpernes særlige arbejdsvilkår.

3.5 Sammenfatning af analysestrategi

Jeg ønsker at lade hjemmehjælpernes *egne* forklaringer stå stærkt i analysen, men samtidig ønsker jeg at analysere dem i forhold til eksisterende undersøgelser og teori, og derfor mener jeg, at kombinationen af en induktiv databearbejdning og en abduktiv dataanalyse er den bedste til at besvare min problemformulering. I henhold til min problemstilling er det min ambition at give et nuanceret billede af, hvilke udfordringer hjemmehjælperne stilles over for, når deres arbejde er organiseret efter Fælles sprog, og hvordan de håndterer dette. Dette vil jeg gøre ved at arbejde på tre fortolkningsniveauer. Første fase består i en induktivt orienteret databearbejdning, således at hjemmehjælpernes egne forklaringer skaber grundlaget for temaerne i analysen. I anden fase analyserer jeg hjemmehjælpernes fortællinger, som sættes ind i en teoretisk ramme. Jeg vil således bestræbe mig på gennem disse forskellige fortolkningsniveauer at skabe en helhedsforståelse af de empiriske data.

3.6 Etiske overvejelser

Ifølge Kvale bør et interview af etiske årsager bestå af en forudgående briefing (Kvale 1997:132-133). Jeg har tilstræbt dette, ved at alle hjemmehjælperne og deres ledere er blevet informeret om undersøgelsen. Dette er et af flere forskningsetiske hensyn, samtidig med at de alle blevet orienteret om, at optagelserne

vil blive slettet, når undersøgelsen er afsluttet. Hjemmehjælperne har haft mulighed for at gennemlæse og kommentere transskriptionen af interviewet. Hjemmehjælperne er ligeledes blevet anonymiseret efter etiske retningslinjer (ibid.:120). Anonymiteten for de deltagende kommuner og hjemmehjælperne er sikret dels ved at anonymisere alle oplysninger, der rummer informationer, der kan henføres til borgere, hjemmehjælperne eller deltagende kommune. Dette har jeg meddelt hjemmehjælperne, inden jeg påbegyndte interviewene, for så vidt muligt at skabe en tryg interviewsituation og rum for ærlige udtalelser. Undersøgelsens relevans for netop hjemmehjælperne er endvidere overvejet, herunder hvilken etisk risiko der er forbundet med at få hjemmehjælperne til at udtale sig om personlige og måske sårbare erfaringer. Kvale påpeger netop vigtigheden i at følge det etiske princip om ”tilgodeseende”, hvilket betyder, at risikoen for at skade en person skal være mindst mulig (ibid.:121). Jeg vurderer, at hensigten med studiet er i hjemmehjælpernes interesse, hvilket flere hjemmehjælpere direkte har givet udtryk for i interviewsituationen.

Etiske overvejelser er ikke kun relevante i forhold til interaktionen med hjemmehjælperne og deres anonymisering. Forstår vi etik for snævert, som alene det at følge etiske retningslinjer for forskningen, kan vi komme til at anskue forskningen som isoleret fra de politiske kampe i feltet (Pels 2000:155ff). Tænkes etik bredere end blot som et sæt retningslinjer, bliver vi nødt til at overveje den politiske betydning, forskningen kan få. Hjemmehjælp er et særdeles politiseret felt, og hjemmehjælpen har således ofte været genstand for kritik. Når jeg med dette speciale bevæger mig ind på et så politiseret område, er det vigtigt at være opmærksom på, at mine konklusioner kan få politisk anvendelse. For at imødekomme en forsimplet forståelse af hjemmehjælpen og de dynamikker, der er i spil ved anvendelse af Fælles sprog, har jeg i problemfeltet skitseret den strukturelle kontekst for hjemmehjælpen og Fælles sprog. Dette for at give et udgangspunkt for at forstå, hvilke betingelser der er for hjemmehjælpen og forståelse af Fælles sprog. Disse betingelser har betydning for hjemmehjælpernes arbejdsliv og for den hjælp, som hjemmehjælperne har mulighed for at yde borgerne. Ved således selv at trække diskussionen op på et politisk niveau i problemfeltet og i analysen at beskrive så præcist så muligt, hvilke dilemmaer og udfordringer hjemmehjælperne oplever med Fælles sprog, og hvordan de håndterer dette, håber jeg at foregribe, at specialets konklusioner bliver mistolket, og anvendt til ufrugtbar kritik af individuelle hjemmehjælpers arbejdsindsats.

DEL 2:

ANALYSE AF GENSTANDSFELTET

4 Analyse

I dette kapitel vil de to arbejdsspørgsmål fra problemformuleringen blive analyseret. For hver af de to delanalyser vil der blive konkluderet i forhold til det formulerede delspørgsmål i undersøgelsen, og tilsammen vil delkonklusionerne udgøre grundlaget for formuleringen af den samlede konklusion.

Som det fremgik af min analysestrategi, arbejder jeg i analysen på de tre fortolkningsniveauer. De temaer, der fremhæves i analysen, er således de temaer hjemmehjælperne fremhævede i interviewene. Jeg vil løbende beskrive, hvad hjemmehjælperne har sagt, samt analysere og diskutere det undervejs, ved at inddrage illustrerende citater. Analysen tager i særdeleshed udgangspunkt i, hvad hjemmehjælperne oplever. Det vil sige, at deres perspektiv gengives for derefter at blive stillet overfor de forforståelser og teorier, som jeg har redegjort for.

Igennem analysen vil jeg gradvist udfolde nuancerne i forhold til de udfordringer, hjemmehjælperne oplever og håndterer ved et arbejde organiseret efter Fælles sprog. Jeg starter analysen bredt ved at se på, hvordan hjemmehjælperne oplever det gode omsorgsarbejde. Derefter går jeg mere detaljeret ind i de udfordringer og dilemmaer, hjemmehjælperne oplever ved omsorgsarbejdet organiseret efter Fælles sprog. Disse belastninger bliver nærmere analyseret i forhold til hjemmehjælpernes håndtering af omsorgsarbejdet og deres møde med, og subjektive orienteringer mod, arbejdets indhold og rammer.

4.1 Hvordan oplever hjemmehjælperne paradigmesammenstød mellem omsorgsarbejdet og Fælles sprog som et standardiseret kategorisystem?

Paradigmer opstår især som hinandens modsætninger og baserer sig på menneskesyn, metodeopfattelse, styringsopfattelse mv. som ofte er i sammenstød med hinanden (Lerborg 2010:22). I forskningen og litteraturen fremgår det klart, at Fælles sprog og hjemmehjælpernes omsorgsarbejde opfattes som to paradigmer, der er centreret omkring de tilsyneladende diskrepanser, der forefindes mellem Fælles sprogs erklærede mål, og hjemmehjælpernes aktuelle praksis.

Afsnittet har til formål at se på, hvordan hjemmehjælperne oplever paradigmesammenstød ved et arbejde organiseret efter Fælles sprog. Det sker ved indledningsvis at analysere hjemmehjælpernes selvforståelse, som skal bidrage til viden omkring, hvilken rolle hjemmehjælpernes arbejde indtager i samfundet, og hvad der gør den særegen. I forlængelse heraf sættes hjemmehjælpernes omsorgsarbejde i forhold til de instrumentelle krav og kvalitetssyn bag Fælles sprog for afslutningsvis at konkludere, hvordan hjemmehjælperne oplever paradigmesammenstød.

Kapitlet er inddelt i temaerne 'omsorg, helhedsforståelse og fleksibilitet', 'Fælles sprogs indtog', 'indskrænket indflydelse', 'rationalisering og tidsstyring', 'ensliggørelsesproces', 'det intuitive og dokumenterbare', 'tillid og troværdighed' og 'nyt omsorgssyn'. Temaerne er kategorier, som jeg har kodet ud af empirien.

4.1.1 Omsorg, helhedsforståelse og fleksibilitet

I hjemmehjælpernes optik tager den gode tilstand i deres arbejde afsæt i to indbyrdes nært forbundne forhold: høj kvalitet i ældreplejen samt passende arbejdsvilkår. Den kvalitetsmæssige gode hjemmehjælp er kendetegnet ved at bygge på en helhedsorienteret indsats, der prioriterer plejens omsorgsdimension højt og samtidig inkluderer husholdningen. Det primære, som alle hjemmehjælperne peger på, er, at deres arbejde er kendetegnet ved stabile relationer og indleven imødekommenhed over for borgernes egne ønsker. Relationen til borgerne beskrives som kendetegnet af tillid og gensidighed og båret af en særlig lyst og engagement samt følelsen af at gøre en forskel. Tre hjemmehjælpere beskriver:

Vi gør en forskel for borgerne. Vi kommer med et fagligt og menneskeligt omsorgsgen og gør noget særligt for en gruppe af mennesker, som har behov for hjælp i det daglige. Hjælp som praktisk hjælp eller samtaler i folks private hjem. Fx med en psykisk syg, hvor de er helt nede og må ind og vende på hospitalet, og hvordan vi så kan være med til at få dem hele vejen op igen. Vores arbejde gør en forskel og er vigtigt. Det betyder, vi kommer tæt på borgerne, og derfor kræver vores arbejde en stor og bred forståelse for forskellige problemstillinger. Vi vender kasketten mange gange, for du går ind til mange forskellige borgere med forskellige problemer. Det handler om menneskelig forståelse, og der er simpelthen ikke to dage, der er ens.

Det unikke er, at vi som professionelle skal observere, hvad der sker i et hjem, som vi kommer til hver dag. Det er jo at yde omsorg omkring dem hele tiden og hele tiden være observerende på, hvad der sker omkring dem. Det handler om omsorg i en meget bred vinkel. For mange er vi jo også borgernes talerør. Nogen har jo ikke andre end os. Vi er for mange af dem de nærmeste, der hjælper dem.

Det handler om respekt for borgerne, og at man ikke tager alle over en kam. Det er vigtigt at kigge på hver enkel som en særlig individuel person.

Hjemmehjælperne argumenterer for en faglighedsforståelse forankret i et helhedsperspektiv, hvor sammenhængen gives af borgerens behov. Faglighedsforståelsen består fra hjemmehjælpernes perspektiv i at se arbejdets mange enkeltdele i det helhedsperspektiv, som toner frem, når udgangspunktet tages i borgernes livssituation (Gleerup 2010:144-145).
Høj kvalitet handler her om at genkende og anerkende den enkelte borger som et individ med de forskellige behov, ønsker og forventninger og krav, som borgeren besidder som en unik person. Høj kvalitet i hjemmeplejen er også ensbetydende med, at den enkelte hjemmehjælper efterlades et betydeligt rum for en fleksibel tilpasning til borgernes vekslende behov. Hjemmehjælperne udtrykker, at der bør være frihed til at foretage en situationsbestemt vurdering af borgernes aktuelle behov. En hjemmehjælper beskriver den gode tilstand således:

For mig er god kvalitet, at vi i vores arbejde får tid og mulighed for at gøre tingene, for så kan du lave kvalitet hos borgerne. Jeg vil sige, at det kræver fleksibilitet og ikke stram tidsstyring, som ikke giver god kvalitet. Det er tiden og pladsen til at hjælpe borgerne. Det er den nære kontakt og hænger jo sammen med omsorg.

Ifølge hjemmehjælperen er fleksibilitet en forudsætning for god kvalitet i arbejdet, hvor der tages højde for skiftende behov med den fornødne tid til at yde en ordentlig pleje og omsorg. Tine Rostgaard definerer hjemmehjælpernes kvalitet som differentiering. Det handler om have den fornødne tid til at lære den enkelte borger at kende og at anerkende borgernes individuelle behov (Rostgaard 2007:189). God kvalitet i dette perspektiv er, når man genkender den enkeltes behov i omsorgssituationen, fordi, som hjemmehjælperne udtrykker det, omsorg ændrer sig fra dag til dag.

Hjemmehjælperne påpeger således en række positive aspekter, som de anser blandt de vigtigste ved deres arbejde. Når begrebet omsorg anvendes i forbindelse med hjælp og pleje, som samfundet yder borgerne, rummer det hos hjemmehjælperne en tilkendegivelse af, at der er tale om andet og mere end hjælp til rengøring og personlig hygiejne. Omsorg forbindes således med personlige relationer, hvor hjemmehjælperne både interesserer sig for og bekymrer sig om borgernes fysiske, psykiske og sociale befindende. Hjemmehjælperne udtrykker i citaterne, det Wærness beskriver som en omsorgsrationalitet, der bygger på indle-

velse i og respekt for borgernes livssituation. Interviewene peger mod en orientering mod den andens behov som en central dimension i hjemmehjælpernes måde at forhold sig til arbejdet på (Liveng 2007).

Hjemmehjælperne fremhæver også glæden ved at arbejde med mennesker. At skabe en god hverdag for borgerne, hvor relationen og interaktionen mellem hjemmehjælperne og borgerne bæres af gensidighed og motivation, bliver tydeligvis opfattet som essensen i deres arbejde. Både hjemmehjælperne og borgerne får meget ud af deres gensidige kontakt. I nogle tilfælde fungerer hjemmehjælperne som borgernes netværk, da nogle borgere ikke har meget primært netværk omkring sig. I andre tilfælde beretter hjemmehjælperne om glæden ved at skabe en god dag for borgerne, hvilket for alle hjemmehjælperne bidrager til en følelse af at udføre et meningsfuldt arbejde. At arbejdet opleves som meningsfuldt af hjemmehjælperne, er tilsvarende belyst i både danske og norske undersøgelser (Fx Szebehely 2006; Hansen 2006; Liveng 2007).

Hjemmehjælpernes opfattelse af, hvad omsorg består i, er først og fremmest noget med at opfylde et behov for borgerne. Det handler om at kunne sætte sig ind i et andet menneskes situation og handle i forhold til denne. Man kan se deres betydningsdannelser om omsorg som meget ens med Joan Trontos model med fire trin: Fra erkendelsen af at der er et behov til en vurdering af, hvad der skal gøres, til handling, og til sidst en vurdering af om behovet er opfyldt. Hjemmehjælperne ser først og fremmest omsorg som noget, der foregår ved, at de tilsidesætter sig selv og sætter sig ind i et andet menneskes situation.

Denne relation til borgerne er altså båret af det personlige ansvar, der med Lévinas ord går videre end til retfærdighedens lige linje (Højlund 2000a:9-10). Når hjemmehjælperne peger på dette særtræk ved deres arbejde, understreger det vigtigheden af, at det møde, der kendetegner omsorgsarbejdet, er Lévinas menneskemøde, nemlig et møde båret af tillid, rummelighed og respekt for det unikke (ibid.).

4.1.2 Fælles sprogs indtog

Direkte adspurgt er det kun ganske få af hjemmehjælperne, der udtaler sig eksplicit om Fælles sprogstandarden, dens effekter samt vilkårene på hjemmehjælpsområdet forud for indførslen af Fælles sprog. De fleste kender de overordnede ydelser, men kan ikke referere til Fælles sprog på et mere konkret plan. Hjemmehjælperne sondrer således ikke mellem tiden før og efter implementeringen af Fælles sprog, men taler i højere grad om tiden før og efter indførslen af tidsskemaer, dokumentationsredskaber og ensrettede ydelser.

Hjemmehjælperne er generelt enige om, at det er fint og nødvendigt med at registre og evaluere i en eller anden udstrækning. De er enige om, at samfundet har brug for en institutionaliseret omsorg for samfun-

dets borgere og viden om, hvordan en sådan omsorg organiseres. I nogle tilfælde opleves dokumentation som meningsfuld og gør indsatsen for borgerne synligt. I andre tilfælde, som er den dominerende holdning, oplever hjemmehjælperne negative konsekvenser i forhold til relationen til borgerne, da den nøje udmålte hjælp kan virke som en ligegyldighed over for borgernes særlige behov. En hjemmehjælper peger på, at arbejdet er blevet mere og mere præget af en strammere organisering, hvor hjemmehjælperen ikke gives plads, og hvor de humanistiske funktioner indsnævres. Samtidig udtaler flere af hjemmehjælperne, at udviklingen er uundgåelig. En hjemmehjælper udtaler:

Jeg tror ikke, det går den vej, vi ønsker – altså mere fokus på borgerne og mindre fokus på, at tingene skal gøres ens, på faste minutter og sådan. Jeg tror, det bliver mere og mere registrering (…) Men, der er jo hele tiden kommet noget nyt, og på den måde så skrider tingene bare lidt mere. Det har vi jo nok ikke mærket sådan fra den ene dag til den anden, men over tid har vores arbejde ændret sig (…) det er en anden måde, vi skal passe borgerne på og handle på i arbejdet.

Hjemmehjælperen udtrykker således en glidende ændring i ældreomsorgen, som ikke er sket fra dag til dag, og taler om et sammenstød mellem forskellige arbejdslogikker. Over en årrække er der sket en udvikling, hvor tendensen er at standardisere og definere det gode omsorgsarbejde.

4.1.3 Indskrænket indflydelse

Hjemmehjælpernes oplevelse af de seneste års udvikling i ældreplejen er, at feltet er blevet offer for en tankegang fyldt af et økonomisk og standardiseret rationale. Rationalisering, tal og effektivitet kommer før mennesker, og rationaliseringer foretages på bekostning af hensynet til borgernes velbefindende. En hjemmehjælper udtaler:

Der er jo sket en markant ændring på vores område. Jeg holder meget af mit arbejde, men den retning, det har taget, er bestemt ikke for borgernes bedste. Det er ensretning af ydelserne, der kommer i første række. Det er jo mennesker, det handler om, og ikke tal og maskiner. Vi kan ikke behandle mennesker, der er forskellige, ens. Der sættes tider på alt, og det hænger jo bare ikke sammen i praksis.

Før var hjemmehjælperne i langt større udstrækning overladt et selvstændigt ansvar for at vurdere borgernes funktionsniveau og ydelsesbehov. Hvor visitationen i dag udføres af visitatorer[22], foretog den enkelte hjemmehjælper tidligere en løbende og situationsbestemt vurdering af behovet hos borgerne i fællesskab med en gruppekoordinator (fx sygeplejerske). Med en hjemmehjælpers ord:

[22] Der henvises til bestiller-udfører-modellen (BUM), hvor man har adskilt den myndighed, der bestiller ydelsen, fra den offentlige serviceorganisation, der udfører den (Nielsen 2006:35).

I de gode gamle dage kørte vi ud fra kl. 8 til kl. 12, og i denne periode kunne vi selv styre tiden med borgerne. Vi var medbestemmende og kunne sammen med borgerne beslutte, hvad der var vigtigst den pågældende dag. I dag er det visitationen, der bestemmer ydelserne. De kommer på en visit hos borgerne, som de jo ikke kender som os, og så vurderer de. Det sker altså, at der ikke er visiteret korrekt, da borgerne ofte opper sig, når visitationen kommer. De er jo ret autoritetstro (…) På en eller anden måde er visitationen kommet for langt væk fra hverdagen og borgerne. Det er for meget skrivebordsvisitation, hvor de ikke i alle tilfælde kommer ud til borgerne. Og det er altså irriterende, at vi så skal indstille tilbage, at ydelserne ikke er gode nok. Samtidig er det et problem, at vi, der kender borgerne rigtigt godt, ikke længere har den samme indflydelse på, hvad der er vigtigst for borgerne. For det er os, der kommer i hjemmet hver dag. Det er os, der kan se en forandring. Så må de også have den tillid til os, mener jeg.

Med Eliassons (1995:131) ord er ydelserne blevet depersonaliserede, hvor hjemmehjælpernes personlige og faglige vurderinger ikke længere er væsentlige, idet hjemmehjælperen i kraft af sit begrænsede spillerum fratages muligheden for at foretage personlige og faglige vurderinger af borgerens situation og handle derefter. Hjemmehjælperen påpeger, at det var muligt i ”de gode gamle dage”. Flere af hjemmehjælperne opererer med en sådan nostalgisk opfattelse af, at tingene i dag er frustrerende i forhold til, hvordan det var før i tiden. Selv om de i denne sammenstilling mellem ”nu” og ”da” uden tvivl overdriver, hvor positivt det var før i tiden, forholder jeg mig dog kritisk over for Gabriels (1993) tendens til at reducere nostalgien til blot at være en mere eller mindre fiktiv fantasi, som hjemmehjælpere kan søge tryghed i at tænke på. I interviewmaterialet er oplevelsen af frustration ikke betinget af, om man er ung eller gammel, erfaren eller uerfaren, men relaterer sig derimod til en betydningsfuld mening i at gøre en forskel for borgerne, hvilket Fælles sprog vanskeliggør.

En anden hjemmehjælper beskriver situationen forud for Fælles sprog med tidsregistrering således:

Da jeg startede, var der er en stor tavle med kort. Så tog man kortet ned med borgernes navn på og udførte arbejdet. Det fungerede fint. I dag kører vi efter PDA'en, hvor alt er skemalagt i faste tider. 5 min til toiletbesøg fx. Tidsregistreringen er ikke den rette vej, når det handler om mennesker. Førhen havde vi også noget, der hed grøn tid. Hvis du kom ud til en borger, som ikke var hjemme, så kørte du tilbage til kontoret og så på kortene og vurderede, om der var nogen, der havde behov for grøn tid. Fx at drikke kaffe, gå en tur eller snakke. Ikke noget med praktisk rengøring og hjælp. Det handlede udelukkende om omsorg til folk.

For hjemmehjælperne er et centralt omdrejningspunkt oplevelsen af, at muligheder for at gøre brug af egne erfaringer og faglighed indskrænkes af udviklingen i de organisatoriske rammer. Det drejer sig især om begrænsninger i mulighederne for at gøre brug af deres faglige og menneskelige indsigt ift. vurderinger af borgernes situation og behov, samt justeringer i tildelingen af hjælp. Ifølge Honneth drejer det sig om mulighederne for at blive anerkendt som en myndig retssubjekt, dvs. som ligeværdig deltager i samfundsmæssige diskussions- og beslutningsprocesser. Heri henviser Honneth til det bredere samfunds fællesskab og den selvagtelse, som ligger i at blive anerkendt som egnet til at deltage heri, fordi man forventes at have

kapacitet til at foretage autonome moralske vurderinger og handlinger. Hjemmehjælperne oplever imidlertid ikke, at deres evne til ansvarlig deltagelse i diskussions- og beslutningsprocesser vedrørende den samfundsmæssige værdi af omsorgsfuld pleje af samfundets borgere længere anerkendes. Hjemmehjælperne oplever, at beslutningerne om arbejdets indhold, som foretages af visitationen, er for langt væk fra deres kommunikationssfære. I empirien udtrykker flere et ønske om visitationens løsrivelse fra det udførende led. Medarbejderne oplever, at deres faglighed og kompetencer overflødigøres, og vurderingen af denne udvikling er entydig negativ. En hjemmehjælper udtaler:

Vi er jo de nærmeste til at vurdere borgernes behov, og det er altså ikke rart, at det hele er dikteret. Det kunne være rart, at vi kunne gøre det selv. Det fungerede godt før, så det kan vel funger igen. Nu bruger vi bare tid på at ringe til visitator, når vi skal søge om fx ekstra hjælp, hvor de så tit siger, at det ikke kan lade sig gøre, og så tænker jeg, jo det kan, det har det kunnet før.

Inden for offentlig omsorg går en vigtig skillelinje mellem ansvar og magt til enten at præge udførelsesdelen eller måske ikke at indgå i udførelsesdelen i det hele taget, og det ansvar, som tages og derfor udføres, men uden at have myndighed i ansvarsrollen (Christensen 2003:29). Det fremgår af udsagnene, at hjemmehjælperne bevæger sig i retning af det sidstnævnte. De tager ansvar i udførelsen af arbejdet, men har ikke længere magt til at påvirke beslutningerne omkring hvilken form for hjælp, der skal ydes, ej heller til efterfølgende at opstille alternativer, hvis de finder, hjælpen ikke har den tilsigtede virkning. Hjemmehjælperne problematiserer hermed i citaterne, at de organisatoriske rammer har øget afstanden mellem visitationen som de besluttende og hjemmehjælperne som de udøvende medarbejdere i kommunerne. Ændringerne opleves som en nedvurdering af deres arbejde og som stive og ufleksible. Samtidig udtaler de, at denne kundskabsmæssige ovenfra-styring af omsorgen øger risikoen for et brud med omsorgsrationaliteten til skade for både dem selv som omsorgsyder og borgeren som omsorgsmodtagere. Hjemmehjælperne får ifølge Helle Krogh Hansen (2006:17) ikke udfoldet ”menneskelige muligheder” i omsorgsrelationerne og henviser med reference til Honneth til, hvad hun registrerer som en uretsbevidsthed i den solidariske sfære, forankret i fravær af den anerkendelse, hjemmehjælperne egentlig føler sig berettiget til samt fravær af anerkendelse af indsats og evner i de arbejdsmæssige værdifællesskaber (Gleerup 2010:233). Det gælder her den sociale værdsættelse af den enkelte hjemmehjælpers særegenhed.

Karen Christensen mener, at den magt, som hjemmehjælperne nederst i det faglige hierarki er i stand til at udøve, er begrænset til detaljer i en omsorgspraksis. Gennem tiltag som Fælles sprog fjernes en vigtig del af hjemmehjælpernes magt til at forme omsorgen i dialog med borgerne (Christensen 2003:29). Christensen mener derfor, at moderniseringen af omsorgstjenesterne har skabt et generelt problem: Det grundlag, der

findes for at udvikle og bidrage til fællesskab i samfundet, er forvaltet på en måde, som ikke længere gør det muligt at bevare omsorgstjenesterne som egne unikke dialoger mellem yder og modtager (ibid.). Hasenfeld forklarer hertil, at bestræbelser på at 'reformere' borgerserviceringer ofte koncentrerer sig om at etablere en mere centraliseret og tættere koblet struktur, som imidlertid ignorerer de træk og dilemmaer, der melder sig fra borgerservicerende organisationer. I bestræbelserne på fx effektivitetsmålinger og at kontrollere medarbejdere kan strukturen formindske dens lydhørhed over for en varieret mangfoldighed af målgrupper (Hasenfeld 2003:247). Som Lipsky pointerer, fører dette til en forringelse af serviceringerne, fordi "der kan opnås mange former for besparelser ved, at man udhuler kvaliteten af serviceringerne uden tilsyneladende at gøre dette" (Lipsky 1980:171). Det indbefatter fx at tvinge professionelle til at tage sig af rutineopgaver og derved reducere den tid, de har til interaktion med borgerne.

Hjemmehjælperne opfatter således arbejdsbetingelserne og de leverede ydelser som forringet grundet omstillingerne i deres arbejde i forhold til tid til at løse opgaverne set i sammenhæng med, at omstillingerne har betydet, at den enkelte hjemmehjælper har fået mindre indflydelse på, hvad tiden skal bruges til. Fornemmelsen af at forandringstempoet er for højt, og at den enkeltes viden og kunnen i forhold til sit arbejde ikke anerkendes, er genkommende. En undersøgelse fra CASA[23], hvor formålet var at kortlægge hjemmehjælpers syn på de seneste års omstillinger i ældreplejen, konkluderer samme opfattelse om forringelse af omsorgsydelserne. I undersøgelsen blev det kædet sammen med, at formålet med ændringerne og medarbejdernes holdninger præges af to forskellige rationaler. Hvor ændringerne udspringer af en økonomisk rationalitet, er medarbejdernes holdninger baseret på en omsorgsrationalitet (Nielsen 2006:230).

4.1.4 Rationalisering og tidsstyring

I et historisk perspektiv er der i hjemmehjælpernes øjne sket en voldsom rationalisering på hjemmehjælpsområdet. "I det gode gamle dage" blev der typisk brugt meget længere tid hos den enkelte borger – og det var ofte både tid til hovedrengøring, indkøb, madlavning mv., ligesom der almindeligvis var mere tid til den mere uformelle omsorg. Som en rutineret hjemmehjælper udtaler:

Da jeg startede for mange år siden, da havde vi jo to timer til hver borger, hvor vi selv kunne styre tiden, og hvad der skulle laves. Man havde rigtigt meget tid.

Denne epoke er ovre nu, og det er et andet arbejde i dag (Nielsen 2006:233) – hvilket flere af hjemmehjælperne finder ganske fornuftigt:

[23] Center for Alternativ Samfundsanalyse. Undersøgelsen blev foretaget i samarbejde med Københavns Kommune i perioden 2001-2003.

Jeg kan måske ikke altid lide det, som det er i dag, med så mange besøg. Men, sådan midt imellem. Dengang var der for lang tid, og i dag er der for kort tid.

Udviklingen har dog ifølge hjemmehjælperne betydet, at de "skal løbe stærkt og tiden bruges effektivt", navnlig fordi der stilles helt andre krav til serviceleveringen.

I litteraturen og forskningen har indførslen af Fælles sprog i hjemmeplejen ført til mange debatter om, hvorvidt hjemmehjælpernes hverdag er blevet for fortravlet (Fx Nielsen 2006; Cour & Højlund 2001, Højlund & Højlund 2000). Hjemmehjælperne i denne undersøgelse mærker alle, at detailstyringen er høj og at deres arbejde er stramt styret af faste tider. De kan nikke genkendende til prædikatet "minuttyranni", som influerer på måden at arbejde på i forhold til tidsudmålte arbejdsopgaver, der er fastsat af visitationen og det har ifølge en hjemmehjælper en række utilsigtede konsekvenser:

Jeg føler mig i perioder som en robot. Det bliver sådanne en ind og ud funktion. Det kan godt være, at det er en robot af kød og blod, men der er stort set ikke tid til at snakke 2 min. sammen. Fx med støttestrømper. Det er 10 min., du får, og der er kun 5 min. vej tid hen til næste borger. Så det, vil jeg sige, er en straf i arbejdet. I weekenderne fx kan du nå at have 16 besøg med 10 min. varighed. Det er ind og ud og så af sted igen. Vi kan da godt nå det, men det er altså ikke med den samme omsorgsydelse, som det var engang. Det skal gå stærkere, og der skal kunne måles og vejes, registreres og dokumenteres.

Hjemmehjælperens største anke i dette eksempel er, at den stramme tidsfastsættelse gør vedkommende til en "robot", hvor der ikke bliver plads til, at hjemmehjælperen som fagprofessionel kan foretage en vurdering af, hvad der ville være den optimale service for borgerne i det givne tilfælde. At møde borgerne med udgangspunkt i objektive vurderinger kan blokere for en faglig undersøgelse af borgernes hverdagsliv og mestringsevne.

Stramme tidsstyringssystemer får ifølge hjemmehjælperen i stigende grad magt på bekostning af de mere konkrete, ofte uforudsigelige situationer i arbejdet:

Jeg synes, tidsregistreringen gør vores arbejde svært. Alt er sat i tid, og selv om jeg lige har vasket en borger og går og rydder lidt op og samtidig snakker med borgerne, for der er jo ikke noget, der hedder nærvær og samtale som sådan i ydelserne, så ved jeg bare, at jeg skal videre og nå at ordne nogle andre faste ydelser hos en anden borger. Man har det hele tiden med i hovedet. Det gør også, at hvis fx en borger har nogle papir liggende, de gerne vil gennemgå sammen med os, så bliver jeg altså nogle gange nødt til at lukke øjnene og kun levere det, der er visiteret til. Hvis jeg laver sådanne praktiske ting, kan jeg komme for meget bagud med kørelisten for dagen. Det kan gå i perioder, men jeg har jo faktisk ikke tid til det, og det er jo ikke en ydelse.

Hjemmehjælperne beskriver det som at stå i et dilemma, hvor der er utilstrækkelige ressourcer til at varetage deres forpligtelser. På den ene side skal de forholde sig til regler og procedurer fra systemet, og på den anden side skal de imødekomme borgernes ønsker og behov (Hansen 2005:143; Hasenfeld 2003:174). Dilemmaet udspringer af Fælles sprogs krav og forventninger til hjemmehjælpernes arbejde. Ifølge Cour og Højlund sker der en dobbeltsidet umyndiggørelse af hjemmehjælperne og borgerne. Den sociale autoritet, de tidligere har haft og reguleret indbyrdes, flyttes ud i katalogerne og knyttes til disse tidsstandarder (Cour & Højlund 2001:98).

Hjemmehjælperne kritiserer, at organiseringens positivistiske logik bliver presset ned over et omsorgsfag. Konsekvensen mærkes i form af manglende tid til omsorg til borgerne. Det som hjemmehjælperne her kritiserer, er konsekvenserne af den New Public Management (NPM) inspirererede moderniseringspolitiske målsætning om at markedsgøre den offentlige sektor. Visitationens løsrivelse er et særligt element, der bliver nævnt gentagne gange af hjemmehjælperne. Adskillelsen mellem det visiterede og hjemmehjælperne som det udførende led forhindrer hjemmehjælperne i at deltage i beslutninger om arbejdets indhold, prioritering og tilrettelæggelse. Der er ikke brug for at ”tale om tingene”, som hjemmehjælperne førhen gjorde. Den enkelte hjemmehjælper skal, i en NPM optik, primært orientere sig ud fra manualer, der beskriver produktivitetskravene til den enkelte. Arbejdet underlægges standardiseringer og kvantificeringer, og der lægges vægt på formålsrationelle handlinger. Hensynet til borgernes forskelligheder må i nogen grad tilsidesættes, da disse vanskeliggør sammenligninger og målinger (Gleerup 2010:117-122).
Ifølge Tine Rostgaard handler kvalitet i denne kontekst om bl.a. lige ret. I det lige rets kvalitetssyn handler det om, at borgerne gerne skal behandles ens og have samme rettigheder som andre borgere i samme behovssituation, uanset hvilken visitator de diskuterer deres behov med i kommunen. Man er på den måde lige. Fælles sprog sikrer en vis lighed i forhold til, hvordan borgerne vurderes, og ydermere en vis politisk og forvaltningsmæssig sikkerhed, i og med at behovs- og ydelseskataloget er defineret på forhånd. Retten til hjælpen bliver bl.a. fastsat efter tid (Rostgaard 2007:185-187). En hjemmehjælper udtaler:

(…) vores arbejde med borgerne kan vel snart kaldes for pakkeløsninger, for vi skal jo alle, lige meget hvor du bor i det her land, arbejde fuldstændig ens og give de samme ydelser med den samme tid. Der er ikke rigtig fokus på, hvad vi egentlig laver i vores arbejde – altså hvad er det vigtigste.

NPM-tankegangen og kvalitetssyn om bl.a. standardiseringen ligger langt fra den selvforståelse, mange af hjemmehjælperne oplever ved arbejdet – nemlig at de kan arbejde individuelt, unikt og have særlige borgerrelationer præget af tid og tillid mv. Her er effektivitet/ineffektivitet et fremmed begrebspar, som indfører en målestandard, der ligger uden for arbejdets og borgernes egen logik. Disse NPM-tendenser er også

tidligere blevet kritiseret i et offentlighedsperspektiv, bl.a. for at risikere at gå udover værdier som fairness, ligebehandling, åbenhed, inddragelse mv. (Greve 2003:101), værdier som hjemmehjælpsområdet værner om.

Når hjemmehjælperne skal registrere, dokumentere og kvantificere, så ser mange af hjemmehjælperne en risiko for, at relationen mellem dem og borgerne går fra at være subjektorienteret til at være objektorienteret, fra en dialogisk proces til en fastlagt ensrettet og målrettet proces mv. Denne bekymring er også set i tidligere undersøgelser som viser, at jo mere detaljeret opgaverne for hjemmehjælpen beskrives og dokumenteres, jo mindre fleksibilitet og mulighed for støtte og omsorg (Hansen 1999; Petersen & Schmidt 2003). En hjemmehjælper udtaler:

Vi gør en stor forskel for en stor gruppe mennesker, specielt at give sig tid til at få en snak med borgerne, når de af en eller anden grund har et behov. Og det anerkendes altså ikke, når alt skal ensrettes og registreres. Det letteste for os ville jo bare være at følge ydelserne slavisk, og hvis vi så kommer til en borger, der har det skidt, så bare sige: op med dig, og ikke forholde os mere til det. Og det er jo problematisk. Sådan kan man da ikke arbejde, og det er jo et problem, da forholdet mellem os og borgerne så bliver helt fremmed (…) Omsorg er individuelt, og det kan der ikke sættes tid på.

Hjemmehjælpernes udsagn kan sammenlignes med Lévinas menneskemøde og totalitetsmøde. Lévinas finder, at den andens blik forpligter til et ansvar, der rækker ud over teorier, metoder, regler og rammer (Højlund 2000a:10). Samtidig kan den rationelle instrumentelle fornuft stå i vejen for dette møde, idet kategorier og standardisering reducerer det fremmede til det velkendte og hindrer, at man ser det unikke. Man kunne forestille sig, som hjemmehjælperen giver eksempel på, at den relation, der udvikler sig mellem hjemmehjælperen og borgeren kunne etableres som en rent formel, kontraktlig relation, hvor hjemmehjælperen ud fra regler udfører bestemte serviceopgaver for borgeren og ikke forholder sig til andre af borgerens forhold. Det er i vid udstrækning dette ”ideal”, som ligger til grund for Fælles sprog. Der søges at etablere en forståelse af forholdet mellem stat og borger som et forhandlingsforhold mellem partnere med lige rettigheder og magt (Hjort 2001). Problemet i denne forståelse, som udtrykkes af hjemmehjælperen, er bl.a., at der ikke tages højde for omsorgsarbejdets særlige karakter, som arbejde, der involverer en personlig relation mellem to mennesker. Ej heller tager den højde for de betydninger, hjemmehjælperen kan lægge i hjælpen.

En hjemmehjælper udtaler, at den stigende grad af fastsatte tider og ydelser for mange kan stoppe fleksibiliteten, de dynamiske dimensioner og muligheder for løbende tilpasning blandt borgerne:

Altså for nogen er tidsregistrering jo fantastisk. Det giver dem en tryghed i arbejdet, at de præcis ved, hvad de skal lave. Problemet er så her, at fleksibiliteten ligger på et lille sted. Hvis vi kun kigger på tiderne og ydelserne, som det sig hedder og bør, så er der ikke plads til at lave individuelt arbejde med borgerne eller være spontan, hvis borgerne en dag siger, at de gerne vil have hjælp til noget andet eller bare snakke lidt.

Netop individualiteten og fleksibiliteten finder hjemmehjælperen vigtigt i arbejdet som en mulighed for at skabe initiativer bottum-up i samfundet. Bent Rold Andersen har peget på, at hjemmehjælpsområdet er domineret af en service-managementkultur, der først og fremmest er kendetegnet ved et ønske om effektivitet og økonomisk rationalitet. Ifølge Bent Rold Andersen har introduktionen af Fælles sprog ført til, at det faglige skøn, som hjemmehjælpen tidligere blev tildelt, er afløst af en række objektive standarder (Andersen 1999:129-130). Væsentlige parametre som motivation, rollebevarelse, netværksskabelse og netværksfastholdelse kommer dermed ikke til at indgå i den vurdering, der skal danne afsæt for tildelingen af hjemmehjælp. Resultatet er en række utilstrækkelige kategorier og ikke et kvalificeret fagligt skøn (ibid.:126).
Samtidig er en sådan teknisk funktionalitet, hvor arbejdsgangen deles op i faser og udskilles i en funktionel specialisering en måde at skabe afstand fra den enkelte hjemmehjælper til slutresultatet (Bauman 2001:137-141). Dette kan ifølge Bauman skabe en distance, der medvirker til moralsk frisættelse, og til at vurderinger efter instrumentelt-rationelle kriterier virker fornuftige (ibid.). Dette kan være medvirkende til at underminere de etiske normer og værdibaseringen, idet det fører til en ”social ingeniørkunst”, der sigter mod at etablere en ny og bedre samfundsorden, som imidlertid i praksis fører til intolerance over for det anderledes. Frygten hos Bauman, en frygt han bl.a. deler med Lévinas, er, at menneskeligt samkvem bliver genstand for planlægning og administration, hvor faglige og videnskabelige teorier og metoder får frit spil, helt befriet for nærværets og situationens fortrolighedskundskab (Højlund 2000:104-105).

Hjemmehjælpernes tilsyneladende konflikt mellem det omsorgsbegreb, de selv har, og det omsorgsbegreb, der kommer til udtryk i arbejdets omstillinger, bekræftes af nordiske omsorgsforskere. Marta Szehebely (2006) skriver, at de organisatoriske ændringer på området primært handler om, at moderniseringen har gået fra kontinuitet i tjenesterne med fleksibel tid til enkelte til stadig mere opstykkede tjenester specificeret gennem forhåndsbestemte tidsrammer. De stramme tidsrammer har medført et indgreb i omsorgsdialogen, som er afhængig af kvalitativ tid, hvilket i praksis vil sige en mere fleksibel kvantitativ tid.
Den norske omsorgsforsker Karen Christensen mener tilsvarende, at moderniseringen af omsorgstjenesterne, som den foregår i øjeblikket, bryder med den rationalitet som en omsorgsdialog forudsætter. Hun ser en uoverensstemmelse mellem omsorgsudøvernes rationalitet og en teknisk-økonomisk rationalitet (Christensen 2003:36).

4.1.5 Ensliggørelsesproces

Hjemmehjælperne taler om, at den stramme tidsfastsættelse og standardisering af ydelser i mange tilfælde ikke er velegnede for hjemmeplejens sociale arbejde, idet faste og ensartede tider og ydelser aldrig vil kunne måle det forskelligartede og mangfoldige arbejde, ligesom det ikke vil indfange de kvalitative dynamikker. En hjemmehjælper udtaler, at politikerne har et overforbrug af registrering og standardisering i ældreplejen. Fælles sprog bidrager desuden til en fragmentering, der fremmer en stram og administrationstung arbejdsgang, som giver en forringelse i omsorgsarbejdet. En anden hjemmehjælper mener, at omsorgen er ved at forsvinde, fordi der i tankegangen bag Fælles sprog hovedsagligt bliver plads til kvantificerbar pleje. Pudsning af sølvtøj, hygge til jul, avislæsning, besøg på kirkegården og samtale er der ikke tid til inden for rammerne af Fælles sprog. Flere af hjemmehjælperne opfatter arbejdet organiseret efter Fælles sprog som en lang ensliggørelsesproces. Ud fra et gennemsigtigheds- og retssikkerhedsmæssigt perspektiv mødes disse bestræbelser af en vis forståelse, men hjemmehjælperne er alligevel ambivalente, idet ensliggørelsen samtidig indebærer sænkelse af niveau og standard. En hjemmehjælper peger på, at mange vigtige processer i omsorgsarbejdet falder uden for de standardiserede indikatorer og tidsregistreringer, som fx samtaler med psykisk syge og ensomme, fleksible løsninger hos borgerne, oplevelser mv. og udtaler:

Det er urimeligt at føre vores arbejde med borgerene ind i fastlagte skabeloner, altså man kommer jo ikke til at se det vigtigste og vitale i vores arbejde på denne måde, og hvad der er bedst for borgerne. Der er så mange af vores arbejdsopgaver, som ikke kommer frem i ydelserne, og der ikke bliver tænkt på. Det er jo et problem i vores arbejde og omsorg over for borgerne (…) Det kan ikke lade sig gøre i vores arbejde at arbejde ensrettet. Mennesker kan ikke sættes i tal og rammer. Det er jo ikke maskiner, og hvad får de kære politikere egentlig svar på, hvis alle ydelser er ens givet? Det siger jo ikke noget om alt det andet, vi også gør for borgerne, og om de problemstillinger de forskellige borgere sidder med.

Hjemmehjælperen problematiserer således troen på, at man kan finde enkle årsagssammenhænge i vilde sociale problemer og mener, at dette kan blive en form for reduktionisme, hvor problemerne forenkles og løsningerne fremstilles som en kogebog. De nøje afmålte og i detaljer beskrevne ydelser synes ifølge hjemmehjælperne ikke at være den mest effektive måde at yde omsorg og hjælp over for borgerne på, idet omsorgsbehovene er flydende og kan ændre sig fra dag til dag. Dermed overser man, at det, der er afgørende for borgernes velbefindende, ikke er omfanget af de objektive helbredsbetingelser, men hvordan disse forringelser er knyttet til borgerens historicitet for selvet. Hjemmehjælperne oplever, at når de systematisk mangler tid til at snakke med borgerne, er der en risiko for, at de ikke indfanger et helhedssyn omkring borgerne, hvilket flere oplever som vigtigt kriterium for omsorg og kvalitet i arbejdet. Denne kritik er i tråd med Gadamers, som netop finder, at det er forfejlet at benytte naturvidenskabernes induktive metode med fokus på regelmæssigheder til erfaringen af den samfundsvidenskabelige verden (Gadamer 2004:10). Hasenfeld argumenterer for, at borgerservicerende organisationer opererer med teknologier, som ikke

tilvejebringer viden om, hvordan man opnår ønskede resultater på baggrund af tre faktorer: (1) Mennesker som 'råstof' er variable og ustabile, (2) den etablerede viden om, hvordan mennesker fungerer, er partiel og ufuldstændig og (3) mange af de egenskaber, borgerservicerende organisationer har til hensigt at forandre, kan ikke observeres eller måles (Hasenfeld 2003:26,159). I tråd hermed fremhæver Lipsky, at resultaterne for arbejdet er meget vanskelige at måle i denne type organisation, idet organisationen ikke kan selvkorrigere. Lipsky fremhæver, at det karakteristiske ved dette arbejde er, at street level-bureaukrater udøver en betydelig mængde skøn, fordi de arbejder i situationer, der er for komplekse til, at der kan laves rutiner for dem, i situationer, der kræver svar på forskelligartede og uforudsigelige menneskelige omstændigheder. Mange forskellige variabler gør sig gældende, når dette arbejde bliver udført. Dette forårsager, at det er yderst vanskeligt at måle, hvilken intervention, der har medført det omtalte resultat. Målinger er derfor meget svære at gennemføre (Lipsky 1980:48ff; Hasenfeld 2003:223).

Hjemmehjælperne udvider således diskussionsperspektivet til den samfundsmæssige dagsorden, når de refererer til den politiske vigtighed af beskyttelse af samfundets borgere. De fremhæver, at der mangler en større anerkendelse af borgerne i det, Honneth benævner som privatsfæren, hvor forudsætningerne er, at man anerkendes på sine fundamentale behov.

4.1.6 Det intuitive og det dokumenterbare

I forlængelse af diskussionen om Fælles sprogs instrumentelle krav giver mening eller ej i hjemmehjælpernes omsorgsarbejde, opstår der flere gange i interviewene drøftelsen om spændingsfeltet mellem det intuitive og følelsesmæssige og den dokumenterbare eller standardiserede nytteeffekt. Denne drøftelse afspejles i debatten mellem positivismen og dens kritikere, ligesom Gadamer diskuterer disse forskelle i erkendelse. Han mener, at den rationelle induktive erkendelse hører hjemme i naturvidenskaben, hvorimod åndsvidenskabens erkendelse baserer sig på indføling og fantasi (Gadamer 2004:10,485). Denne indvending ses underliggende i hjemmehjælpernes argumenter om, at ikke alt kan måles og vejes, men er af mere flygtig karakter. Som det beskrives med et eksempel: borgerens liv leves ikke i forudsigelige skemaer men rummer ofte overraskelser:

Alle forstår jo, hvor vigtigt det er, at borgerne bliver behandlet individuelt. Det er jo vitalt for vores arbejde, at vi kan gå ind til fx Fru Jensen og derefter til en anden borger, og hver gang vurderer vi, hvad de har behov for. Selv om de måske har en ens ydelse, så kan det tage længere tid hos den ene end den anden (…) I stedet for at dokumentere ditten og datten og se om vi gør vores arbejde ens, det kan jeg altså ikke rigtigt se giver et billede af vores hverdag.

Nogle af dem, der argumenterer for Fælles sprogs indførsel, påpeger, at alternativet til Fælles sprog ville være, en manglende konkret viden om brugerne, deres behov, hvad hjemmehjælpernes tid bruges til mv.

(Ringsmose 2005:20). Der er brug for effektive styringsredskaber knyttet til hjemmehjælpsområdets komplekse karakter samt mangel på viden og uigennemsigtighed (ibid.:19). Flere har forud for introduktionen af Fælles sprog oplevet, at det eklatante fravær af brugbare oplysninger på området skabte en situation, hvor det var det faglige personale, der foretog en række prioriteringer, der rettelig var af politisk karakter (ibid.:19-21), som bl.a. Ullerslevs borgmester Erik Christensen konstaterede i 2002, at "der ingen politiske prioriteringer var på området. Det var det faglige personale, som foretog alle prioriteringerne" (Johansen 2002). Flere tager således for givet i ægte positivistisk ånd, at alternativet til Fælles sprogs instrumentelle krav bliver tilfældigheder og for meget skøn i modsætning til rationelle, objektive kriterier. Dette kan ses som en videreførelse af den tillid til de instrumentelle styringsredskaber, som ligger indlejret i Fælles sprog. Yderligere redskaber, manualer eller guider vil kunne fremme teknificeringen, hvor handlingens teknologi, ikke dens genstand eller mål, vurderes som god/dårlig, effektiv/ineffektiv mv. (Bauman 2001:214). Hermed bliver det tydeligt, at hvis ikke hjemmehjælpernes arbejde kan måles, vejes og dokumenteres med instrumentelle metoder, så er det et udtryk for noget følsomt og intuitivt, der ikke kan dokumenteres, og som bliver tilfældigt og ineffektivt. Denne skarpe modsætning kan der dog stilles spørgsmålstegn ved, idet der kan findes mange måder at beskrive hjemmehjælpernes arbejde på, som ikke nødvendigvis hører under de instrumentelle metoder, som drøftes her. Der findes fx evalueringer, som ikke fokuserer snævert på resultatstyring, men som har en mere processuel eller empowermentorienteret tilgang. Samtidig kommer der til at ligge et implicit monopol på sandheden i denne tankegang, hvor de rationelle kriterier bliver udtryk for videnskabelig sandhed. Bauman vil til denne skelnen mellem intuition og rationalitet påpege, at den rationelle tilgang ikke giver de moralske og etiske svar, men blot fremmer et syn på samfundet, som noget der skal administreres (ibid.:38). Han sammenligner den moderne rationalitet med en have og understreger, at den instrumentelle rationalitet ikke kan forhindre fænomener som fx holocaust. Haven kan i den bureaukratiske kultur styres, beherskes, forbedres osv. med social ingeniørkunst, hvilket, han påpeger, førte frem til holocaust og gjorde logikken i holocausts løsninger ikke blot mulige, men også "fornuftige" (ibid.). Dermed kan man udlede, at selvom den tekniske rationalitet kan være effektiv til opnåelse af mål, kan den ikke bruges til at diskutere, hvilke mål der er værd at efterstræbe. På denne måde kan Fælles sprogs instrumentelle fornuft og resultatmålinger næsten blive et mål i sig selv, som ikke sættes i en større sammenhæng, eller stiller spørgsmålstegn ved sig selv.

4.1.7 Fra tillid til troværdighed

En hjemmehjælper udtaler, at der med indførslen af Fælles sprog ses en ændring fra fokus på tillid til troværdighed. Hjemmehjælperen finder, at hvor der før var mere råderum og frihed i arbejdet til individuelle skøn, er der i dag blevet mere fokus på, at hjemmehjælperne kan leve op til målene om at nå arbejdet inden for en fastsat tidsramme; at de er troværdige. Når troværdighed kommer i fokus, finder hjemmehjæl-

peren, at kontrol bliver nødvendigt som fx tidsstyring og PDA'en som registreringsredskab. Hjemmehjælperen mener, at kimen er lagt til det, vedkommende kalder for "mistillid" til deres faggruppe, hvor der forsøges at skabes bureaukratisk styring:

Al den registrering og vores PDA det er jo en måde at sikre sig på, at vi laver vores arbejde godt nok. Jeg forstår ikke, der er behov for det. Det sender altså et signal om mistillid til os, og der går for meget bureaukrati i vores arbejde.

Hjemmehjælperen mener, at kimen er lagt til et samfund, hvor man forsøger at skabe bureaukrati, der kan sikre os. Ifølge hjemmehjælperen er dette illusorisk, da vi aldrig kan være sikre, vi kan aldrig vide med usvigelig sikkerhed, at deres fagområde er effektivt eller nyttigt, men der altid må være et element af "blind tillid". Dette er meget i tråd med kritikken umiddelbart før folketingsvalget i 2001 af de – påståede – rigide styringsmekanismer i ældreplejen. Debatten handlede om, at systemet var for stift til, at mennesker kunne arbejde i det, mangel på plads til fleksibilitet, for megen tidsskemaer og kontrol af medarbejderne og at ressourcerne skal tilbage til dem der har kompetencerne: hjemmehjælperne (Ringsmose 2005:14-15). Problemet er, ifølge debatterne, at styringen gennem tidsskemaer har udviklet sig til en omfattende detailstyring, som har den konsekvens, at hjemmehjælpernes opmærksomhed skævvrides til fordel for der, der lader sig måle og kvantificere (ibid.)

Samtidig finder en anden hjemmehjælper, at det i sidste ende risikere, at blive systemerne der styrer mennesket, fordi disse mekanismer tager herredømmet over de menneskelige værdier og plejens omsorgsmæssige aspekter. Hermed ligner hjemmehjælperens argumentation Habermas', der peger på en grundlæggende frygt for, at systemverdenen vil kolonisere livsverdenen, og at den bureaukratiske selvforståelse vil opsluge menneskelige livsformer og selvforståelse (Højlund 2000a:10). Habermas gør sig til fortaler for, at livsverdenen bør spille den overordnede rolle, da de anonyme systemmekanismer kan hæmme livsverdenens udfoldelse (ibid.).

Også Bauman peger på, at selvom de bureaukratiske systemer fungerer upåklageligt, kan det ikke sikre, at systemerne styrer mod moralske mål, idet den bureaukratiske model erstatter det moralske ansvar med det tekniske, hvor målet udelukkende er at handle effektivt (Bauman 2001:140). Dette afspejler altså dels ovenstående hjemmehjælpers bekymring for, at Fælles sprogs instrumentelle rammer styrer deres omsorgsarbejde.

Dette mistillidssamfund kan skabe meget bureaukrati, netop fordi der vil skabes større og større systemer for at sikre os, i et uendeligt forsøg på at opnå vished om noget, der aldrig kan nås fuld vished om. Som Gadamer påpeger, findes der aldrig den endelig sandhed, men der må være en kontinuerlig proces af forståelse og forforståelse, hvilket aldrig kan afsluttes med et faktum (Gadamer 2004:23).

4.1.8 Nyt omsorgssyn

Hjemmehjælperne udtrykker alle, at Fælles sprog har givet et andet syn på omsorgsarbejdet til borgerne. Hjemmehjælperne oplever, at hjemmeplejens optik tager udgangspunkt i et sundhedsfagligt perspektiv på bekostning af en socialfaglig tilgang. En tese som en antologi om hjemmepleje i Norden understøtter, idet den beskriver en generel tendens til formindskelse af omfanget af social støtte og huslig hjælp til fordel for et øget fokus på den kropslige omsorg (Szebehely 2006:32-33). Ifølge en undersøgelse af Bangshaab tegnes et billede af, "… at hjemmehjælpen vanskeligt rummer skæringsfeltet mellem det sundhedsfaglige og socialfaglige perspektiv" (Bangshaab 2005:89). Dette kan fremstå som en væsentlig problematik, idet det efterlader en skævvridning i behovsvaretagelse i den tildelte hjælp – en skævvridning som ifølge flere af de interviewende hjemmehjælpere rammer borgere med særlige behov, som følgende citat viser:

Jeg synes egentlig, vi tænker på alle de problemstillinger, borgerne kan have, men gruppen af psykisk syge og alkoholikere bliver nok syltet lidt mere. Ikke at vi glemmer dem. For selv om vi sidder og snakker med dem og nogle gange lidt ekstra, så er det svært at give dem den tilstrækkelige omsorg, de har brug for ved tidsregistrering. Vi har noget, der hedder psykisk pleje, som ikke så tit bliver brugt, men kan bruges til denne gruppe af borgerne. Det er fx 20 min til at snakke i, men hallo, det er jo ikke tilstrækkeligt til folk, der har problemer ud over fysiske skavanker og alder.

Hjemmehjælperen udtaler, at hjemmeplejen under de nuværende styringstiltag ikke er tilpasset og i stand til at håndtere de behov, som svage borgere med psykosociale problemstillinger kan have. I relation hertil trækkes der flere gange frem i Morten Balle Hansens evaluering af Fælles sprog, at Fælles sprog ikke rummer: "… kategorier til beskrivelse af de usædvanlige borgere, (som fx) psykisk syge, alkoholikere, andre misbrugere og demente" (Hansen 2005:227,241). Det peger på, at denne gruppe af borgere på en og samme tid er både ekskluderet og inkluderet i hjemmeplejen. Dvs. at disse borgere er en del af hjemmeplejens målgruppe, men samtidig 'indfanges' gruppen og deres særlige behov ikke i det fælles begrebsapparat, som Fælles sprog udgør i hjemmeplejen, hvorved der sker en risiko for, at disse borgeres problemer ekskluderes, da de ikke omfattes i systemets sprog.

Et andet syn hjemmehjælperne oplever, har ændret sig er i forhold til omtalen af omsorg og pleje. Over de sidste 10-15 år er måden at omtale omsorg og pleje af borgerne gradvist ændret. Bent Gravesen skriver, at det med Fælles sprog er blevet udbredt at tale om omsorg og pleje som "service", hvor der minutiøst kan læses om forskellige serviceydelser: bad, påklædning, øvrige toilette mv. (Gravesen 2003:156). En hjemmehjælper udtaler:

Vi skal væk fra den tankegang om at sætte ydelser på de ting, borgerne har behov for. Det støder mig inderst inde, at man sidder øverst oppe og bestemmer, hvor lang tid det tager en borger at komme i bad, og hvor ofte de må sidde på et toilet. Borgerne skal

altså ikke bare være et minuttal og et nummer. Når de sidder der og giver borgerne et minuttal, der skal være ensartet, hvordan ved man lige, hvad noget tager? Hvordan har man målt det? Vi skal efter min mening væk fra denne tankegang. Vi skal have borgerne i fokus med deres individuelle behov og ønsker, som jo skifter hele tiden, og som vi skal have mulighed for at forholde os til.

Hjemmehjælperen ønsker en forståelse i lighed med Trontos definition, som indebærer en forståelse af omsorg som en helhed af erkendelsen af den andens behov, forpligtelse på at dække behovet, udføre arbejdet med at dække det, og vurdere om borgerens situation efterfølgende ændres (Liveng 2007:238). Dette giver indhold til det Wærness benævner en omsorgsrationalitet. Der ønskes en helhedsforståelse, som netop pointerer forskelle på det "at sørge for", i modsætning til at udføre "service". At udføre service indebærer ikke en vurdering at borgernes situation efterfølgende. Omsorgsrationalitet kan ses som det at søge at tage sig af alle processerne (jf. Trontos inddeling i de fire processer) i udøvelsen af omsorgen.

4.2 Opsamling

Ved en gennemgang af hjemmehjælpernes selvforståelse i forhold til Fælles sprog oplever hjemmehjælperne, at omsorgsarbejdet har gennemgået store forandringer, og opfattelsen af, hvad der er centrale og væsentlige opgaver for hjemmehjælperne, har skiftet. Hjemmehjælperne illustrerer øgede modsætninger og modsigelser i hjemmeplejen hvor omsorg i tiltagende grad er blevet underlagt standarder og tidsregistreringer for opgavernes indhold og udførelse. Disse ændringer kan udforskes kontrasterende til den form for helhedsorienteret omsorgsindsats, hjemmehjælperne synes at orienter sig ud fra, når de fx argumenterer for, at det organiserede princip i arbejdet skal være med udgangspunkt i borgerne.

Ud fra hjemmehjælpernes optik fremanalyseres således flere oplevede paradigmesammenstød ved kravene bag Fælles sprog. Det handler bl.a. om hjemmehjælpernes oplevelse af, at en hverdag med Fælles sprog i højere grad bliver forhåndsbestemt og færdigformet omkring de standardydelser, der er blevet normeret i visitationen. En væsentlig konsekvens er her, at Fælles sprog udgrænser hjemmehjælperne fra medindflydelse på arbejdets organisering og prioritering. Der peges endvidere på, at Fælles sprog ikke matcher arbejdets karakter og i flere tilfælde undergraver muligheden for meningsfuld planlægning og udførelse af arbejdet. Desuden at Fælles sprog ikke skaber rum til fleksibilitet, individuelle tiltag og anerkendelse over for de enkelte borgere ud fra et helhedsperspektiv, hvorved Fælles sprog bliver reduktionistisk. Derudover peges der på, at denne udvikling er mistillidsskabende og der rettes kritik mod stigende topstyring og ensliggørelse. Hjemmehjælperne oplever, at Fælles sprog underbygger et nyt omsorgssyn, der støtter sig til en administrativ fællesenhed og mindre til de daglige omsorgsprocesser.

Med Szehebely, Christensen, Noddings, Bauman og Lévinas som forståelsesramme er disse sammenstød forståelige, idet disse sætter fokus på, at der er indbyggede modsætninger mellem den instrumentelle re-

sultatorienterede rationalitet bag Fælles sprog og den rationalitet, som hjemmehjælperne oplever ved omsorgsarbejdet baseret på værdier som tillidsfuld borgerrelation, et individuelt syn på borgerne, bottum-up initiativer, helhedsorientering osv. Med dette speciales videnskabsteoretiske udgangspunkt er det min hypotese, at i hvert fald dele af sammenstødene, som hjemmehjælperne oplever at stå i, handler om grundlæggende forskelle i den logik og kvalitetsforståelse, der ligger indbygget i hvert sit paradigme. Nogle af de vigtige særtræk, som i min forståelse er centrale for det gode sociale arbejde, såsom den unikke borgerrelation og det personlige ansvar, kan undermineres af Fælles sprogs instrumentelle krav, som skaber anerledes mulighedsbetingelser for mødet med borgerne. Fælles sprog giver al for stor tiltro til metode, kontrol og styring efter output, som hjemmehjælperne peger på ikke kan rumme den mangfoldige virkelighed, og samtidig kan stå i vejen for de værdier, som er essentielle for hjemmehjælperne om det gode sociale arbejde med borgerne. Derfor er sammenstødene forståelige og debatten relevant, da disse påvirkninger har nogle væsentlige opmærksomhedspunkter, idet der er tale om påvirkning af de særtræk, som hjemmeplejen er berømmet for.

4.3 Hvordan behersker hjemmehjælperne at arbejde med styring og evalueringer baseret på standarder side om side med behov for individuelle og fleksible løsninger?

Hvordan kan hjemmehjælpernes sociale arbejde udføres i en institution, hvor arbejdet præges af tidsregistrering, kategorisering, standardisering og ensartede ydelser? Hvordan er det muligt at forestille sig, at hjemmehjælpernes omsorgsideal kan hævde sig over de instrumentelle krav bag Fælles sprog? Det er temaet for nærværende analyse.

Som naturlig forlængelse af foregående afsnit indkredses i dette afsnit hjemmehjælpernes forståelse af, hvorvidt de behersker at arbejde med at individualisere og standardisere på samme tid. Det handler om at analysere, hvad der er medbestemmende for, hvordan hjemmehjælperne i mødet med borgerne omsætter Fælles sprogs krav til praksis. Det er specialets antagelse, at hjemmehjælperne har mistet retten til at agerer frit i omsorgsarbejdet og i stedet præges af Fælles sprogs instrumentelle krav og ønsker, hvormed borgernes forskelligheder ignoreres.

I forhold til at etablere en forståelse af hjemmehjælpernes arbejde organiseret efter Fælles sprog, vil det centrale i nærværende analyse være fokus på både hjemmehjælpernes subjektive orienteringer mod arbejdet og de følelsesmæssige reaktioner det vækker.

Kapitlet er bygget op omkring kategorierne 'empati og individualisering som betydningsfuldt', 'karakteren af omsorgsarbejde', 'frustrationen', 'mestring og ansvarstagende ulydighed', 'pligtfølelse og kollektiv apati' og 'mestringens succes – en overvejelse om Fælles sprogs organisering', som jeg har kodet ud af hjemmehjælpernes fortællinger.

4.3.1 Empati og individualisering som betydningsfuldt

For hjemmehjælperne er det generelt af stor vigtighed at kunne yde hjælp og omsorg til andre mennesker, og som det allerede er slået fast, ser hjemmehjælperne arbejdets relationelle karakter som et helt centralt omdrejningspunkt i omsorgsrelationen.

Trods modvægt til den afmægtighed, hjemmehjælperne kan opleve i deres arbejde, udtrykker hjemmehjælperne samtidig stor glæde ved deres arbejde og finder arbejdet meningsfuldt. Noddings taler om den eksistentielle glæde i omsorgsudøvelsen, om glæden ved at opleve sig selv i relationen til en anden (Liveng 2007:247,265). At arbejdet trods de belastninger, som det også indebærer, samtidig indebærer en stor tilfredsstillelse for hovedparten af hjemmehjælperne, tyder adskillige undersøgelser på. Helle Krogh Hansen

taler om "det trods alt – gode arbejde" på baggrund af omsorgsudøvernes diskurser omkring deres egen praksis (Hansen 2006:296). Tilsvarende peger formuleringerne fra interviewene med hjemmehjælperne på, at de oplever en stor tilfredsstillelse i rollen som omsorgsudøvere:

For mig er det bare så vigtigt, at de borgere, jeg besøger, har det godt og får det, de har behov for. Og så får man et unikt forhold til dem, du er hos. Man får så meget tilbage, og du oplever aldrig to dage, der er ens, og det er det, der er så dejligt. Du møder altid et glad ansigt, som er enormt livsbekræftende at mærke, og vigtigst: at mærke at du gør borgerne, der har forskellige behov, glade og tilfredse (…) Det er vigtigt at mærke, at borgerne oplever, vi har tid til dem, for de har brug for omsorgstid. For skal man have sådanne et arbejde, så skal man involvere sig personligt og følelsesmæssigt. Man skal nyde det arbejde, man laver hos borgerne, om det så er støvsugning, snak eller opmuntring, og ikke tænke i fastlagt tid og ydelser.

Citatet viser, at hjemmehjælperen ikke følger planen for arbejdet slavisk, men følger sin egen vurdering af borgerens behov. Hjemmehjælperen ser borgernes behov og fremstår empatisk, nærværende og ansvarlig, og der ses ikke tegn på depersonalisering. Hjemmehjælperen understreger tværtimod, at det er vigtigt at give god omsorg til borgerne og føler sig ikke fremmedgjort, men føler derimod en stor omsorg og respekt over for borgerne. Det er denne følelse af omsorg, at gøre en forskel og personligt kendskab til borgerne, som giver arbejdet mening. Denne handlen kan også formuleres anerkendelsesteoretisk: Hjemmehjælperne fortæller, hvordan de indretter deres handlinger efter borgeren. Dette er at tillægge omsorgsmodtagere værdi og vise anerkendelse (Højlund & Juul 2005:26). Dette citat er på mange måder karakteristisk for, hvordan hjemmehjælperne i interviewene udtrykker en empatisk følelse for borgerne, og at denne empati betyder, at arbejdet udføres på en måde, der er forenelig med den empatiske følelse – også selvom det betyder, at planen for arbejdet skrinlægges. Denne væsentlige pointe vender jeg tilbage til i afsnit 4.3.4.

I empirien fremstår en empatisk orientering således central fra hjemmehjælpernes side, som retter sig mod relationen til borgerne, hvor de er i stand til at gøre en forskel. Dette forhold er for hjemmehjælperne betydningsfuldt i arbejdet, noget som motiverer dem, giver dem glæde og en oplevelse af, at deres arbejde i al almindelig er meningsfuldt. Som en hjemmehjælper formulerer det præcist:

Det er den daglige kontakt til borgerne. Det er at have lyst til hver dag at gå ud og hjælpe en masse mennesker med forskellige ting. Det er for mig ikke bare et job for lønnens skyld, for så bliver det jo nærmest bare sådan, vi kommer, og går uden at have os selv med i arbejdet, og det ved jeg, at der ikke er nogle af vores borgere, der ville kunne lide (…) Det er vigtigt for mig, at jeg hver dag går på arbejde med en lyst, energi og en omsorg for de borgere, jeg nu skal hjælpe og være der for dem, og at jeg, når jeg går hjem, føler, at jeg har gjort en forskel og hjulpet borgerne. Det er så dejligt, når du går ud af døren og kan mærke, at borgeren er tilfreds.

Hjemmehjælpernes indlevelse, personligt kendskab og nærvær kan sammenlignes med Wærness' definition af en god omsorgsrelation. Ifølge Wærness forudsætter omsorgsarbejde personorientering og en vis nærhed til den omsorgstrængende. For at udgøre "god-nok-omsorg" kræves der en opmærksomhed på den anden. At borgerens her-og-nu situation skal være i fokus for opmærksomheden indebærer fra hjemmehjælpernes perspektiv, at de må forsøge at forstå, hvad borgeren erfarer og oplever i øjeblikket og handle ud fra den forståelse (Wærness 1989:5,16).

4.3.2 Karakteren af omsorgsarbejde

Omsorgen synes på væsentlige punkter at overskride selve omsorgsarbejdet. Denne grænseløshed kommer fx til udtryk ved at arbejde længere, for at gøre arbejdet hos borgerne færdig, eller, som en hjemmehjælper beskriver det, et behov for at tale med en pårørende til den, man egentlig skal hjælpe:

Du kører jo rundt med det der omsorgsgen, og man elsker sine borgere og synes, de er vidunderlige. Jeg tager dem da ikke med hjem, men jeg har dem da med i hjertet hver eneste dag. Jeg har fx en ægtefælle i øjeblikket, hvor en pårørende har det skidt. Og en dag spurgte jeg hende, hvordan hun havde det, og så brød hun sammen. Det var der aldrig nogen, der havde spurgt hende om. Det gjorde mig rigtigt ondt. I det her system er der jo ikke plads til at spørge hende, og jeg har ikke en ydelse til det. Det var jo noget, jeg fornemmede, og det er jo frustrerende at tænke på, at selv om vi gør så meget godt for borgerne, så er der jo nogen, der sidder tilbage og bare trænger til, vi er der med lyttende øre eller andet.

Citatet viser, at hvad hjemmehjælperen gør i omsorgsrelationen ikke er afhængig af regler, men af et syn på situationen, som udgøres af en kombination af hjemmehjælpernes blik og borgerens blik (Liveng 2007:246). Ifølge Noddings vil det sige, at hjemmehjælperne må have en indlevelsesevne eller empati, samtidig med en vurdering af situationen med borgerens blik, for at kunne yde omsorg. Dette "blik-skifte" er et centralt element i et engagement i omsorgsrelationen, som hjemmehjælperen udtrykker det. Eksemplet kan ses, som udtrykt af Noddings, som en "jeg-bør"-orientering og en sætten sig ind i den andens realitet (Hansen 2006:194). Ud fra Noddings filosofi kan man sige, at netop det at være åben og modtagende over for den andens realitet, idet man føler et ønske om at forbedre eller afhjælpe problemer i denne realitet, udgør for hjemmehjælperen kernen i omsorgsrelationen (ibid.).

Hjemmehjælperens måde at forholde sig til borgerne på, kan ligeledes ses som udtryk for en omsorgsrationalitet. I mødet med borgerne tager hjemmehjælperen et ansvar, der rækker ud over den tid, der er tildelt til arbejdsopgaverne. Hjemmehjælperen kan ikke fuldt ud basere sig på fastlagte rutiner eller handle ud fra strengt definerede principper. Hjemmehjælperen må støtte sig til indlevelsesevne og empati. Med denne opfattelse ønsker jeg at betone, at jeg ikke betragter det at handle omsorgsrationelt som et udtryk for, at hjemmehjælperne skulle være specielt følsomme overfor eller "gode" mod de borgere, de hjælper. Som jeg

forstår det, indebærer det særlige træk ved arbejdet, at det er relationelt, at bestemte måder at forholde sig til det på bliver fremherskende.

Engagementet i omsorgsrelationen kan dog medføre subjektive og følelsesmæssige belastninger, når ens egne idealer for omsorgen og rammerne for arbejdet ikke går op i en højere enhed. Dette stiller sig i vejen for, at hjemmehjælperen kan få snakket ud om tingene i flere sammenhænge, som tilfældet med den pårørende. I det følgende ses der nærmere på denne oplevelse af frustration, og når arbejdet mister mening.

4.3.3 Frustrationen

Det fremstår i det ovenstående, at hjemmehjælperne har en omsorgsrationalitet for borgerne. Til trods herfor ses det i interviewene, at hjemmehjælperne oplever frustrationer i forbindelse med deres arbejde, som blev fremhævet i foregående analyseafsnit. Der er dog en væsentlig dobbelthed i oplevelsen af frustrationer: På den ene side påpeger hjemmehjælperne, at den empatiske indlevelse i den anden gør arbejdet særdeles meningsfuldt samtidigt med, at de samme hjemmehjælpere på den anden side oplever frustrationer som følge af de instrumentelle krav bag Fælles sprog. En hjemmehjælper beskriver:

Jeg synes vores arbejde kan være stressende. For selv om jeg lige har serveret morgenmad hos en, og vi lige sidder og snakker lidt, så er du jo mentalt på vej ud af døren til næste borger, og der står på PDA'en, at du skal det og det (…) Vi blev da også stresset tidligere, hvor vi havde mere tid og mindre registrering, men jeg synes, vi dengang havde flere sjove dage. Vi kunne gå en tur fx, hvis der var behov for det. Sammen kunne jeg med borgerne vurdere deres behov (…) I dag, hvis du følger de visterede ydelser slavisk, så er der jo ingen tid til borgerne og til at være til stede på en ordentlig og værdig måde.

De negative oplevelser i arbejdet synes tæt knyttet til de situationer, hvor det er vanskeligt at udleve ønsket om at gøre det godt for den anden ("caring about") på grund af et praktisk trægt handlingsfelt, der opstiller snævre mulighedsbetingelser for, hvordan omsorgspraksissen ("taking care of") konkret udføres (jf. Tronto). Hjemmehjælperen giver udtryk for, at tidsstrukturen, med fastlagt intervaller til hver opgave, i sig selv kan virke stressende og give en følelse af ikke selv at have kontrol over tiden. Hjemmehjælperen udtaler endvidere, at det sociale element, af at lave noget sammen, går tabt med tidsregistreringen. Denne oplevelse er et tema, som alle hjemmehjælperne taler om. Det stramme tidsstyringssystem får ifølge hjemmehjælperne i stigende grad magt på bekostning af hensyn, der udspringer af de konkrete, ofte uforudsigelige situationer i arbejdet. Man kan her med inddragelse af Wærness sige, at hjemmehjælperens omsorgsrationalitet i dette tilfælde er helt udgrænset fra meningsfæren skabt af systemrationaliteten (Gleerup 2010:129).

Andre frustrationer i forbindelse med tidsregistreringen og de forhåndsdefinerede ydelser handler om, at der ikke skabes plads til psykisk pleje, som også er konkluderet i en undersøgelse fra Deloitte (2007). En hjemmehjælper udtaler:

Der er en ydelse, der hedder psykisk pleje, men den gives kun under helt særlige omstændigheder. Fx terminalfasen. Det er ikke noget, der gives ret meget fra visitationen. Det er meget sjældent, og så handler det om 10-15 min. Jeg tror kun, der er to borgere, der har det mere end et kvarter – to borgere ud af 350. Det viser jo meget om, hvordan vores arbejdsvilkår er i dag og for den sags skyld, hvordan man vægter hjælpen til borgerne.

En anden hjemmehjælper oplever at skulle sænke faglige standarder for rengøring og omsorgsfuld pleje:

Det er svært at nå rengøringen. De sidder jo faktisk og kigger på, at du laver runde hjørner, for du kan ikke lave firkantede hjørner. Standarden hedder faktisk runde hjørne, når du støvsuger, for du støvsuger og gør rent stort set kun i gangarealer. Og du støvsuger heller ikke møbler. Det får du ikke ydelser til. Fx har du 50 min til rengøring, og der skal du faktisk snakke med folk, mens du tager tøj af, for støvsugeren skal faktisk i gang med det samme, og det registreres jo ingen steder (…) Det er jo ikke en måde at hjælpe på, for borgeren kan jo faktisk have en dårlig dag og bare have brug for at snakke eller andet.

Udsagnene viser, hvordan frustrationer er et resultat af ikke at kunne realisere et meningsfuldt arbejde og en betydningsfuld empatisk følelse i så stor udstrækning, som de gerne vil. Hertil kommer det faktum, som også påpeges af Szebehely (2006:57), at mange af arbejdsopgaverne finder sted samtidigt med, at hjemmehjælperen taler med borgeren. De hverdagslige samtaler om alt fra vejret til borgernes sociale- eller helbredsmæssige tilstande, der finder sted samtidig med at andre opgaver udføres, registreres ikke i PDA'en. På denne måde kan man sige, at et meget væsentligt aspekt af omsorgsarbejdet, nemlig den uformelle hverdagslige kontakt, usynliggøres i det, der fungerer som officielle registreringer af arbejdets indhold. Herved er den daglige køreliste i PDA'en med til at opretholde en tavshedsproblematik omkring hjemmehjælpernes opgaver og de kompetencer, der kræves for at udføre en god-nok omsorg (Christensen 2003).

Frustrationen kan forstås på baggrund af, at hjemmehjælperne til stadighed nærer empatiske følelser for borgerne, og at de instrumentelle krav bag Fælles sprog stiller sig i vejen for, at de kan udføre plejen i overensstemmelse med den betydningsfulde følelse af empati. Lipsky fremhæver, at frontmedarbejdere udfører deres arbejde personligt, og deres afgørelser er rettet mod individet. Denne tætte interaktion kan medføre, at hjemmehjælperne arbejder ud fra borgerens interesser, og det bliver derved vanskeligere at træffe for borgeren ugunstige beslutninger (Lipsky 1980:8ff). Gleerup konkluderer i tråd hermed, at hjemmehjælperne føler sig fanget i et krydspres, idet de på den ene side ikke kan stå inde for kravene bag Fælles sprog,

men på den anden side er tvunget til at repræsentere systemet over for borgerne (Gleerup 2010:153). Ifølge Øjvind Larsen sættes hjemmehjælperne i et etisk dilemma, idet hjemmehjælperne operer ud fra et hensigtsmæssighedskriterium, hvor de forsøger at opnå det optimale. Det kan lade sig gøre så længe kravene fremstår kongeniale. Såfremt kravene er kontradiktoriske bringes hjemmehjælperne i en konflikt, hvor de ikke længere kan henholde sig til rollen, men må tage personligt stilling til, hvorledes de vil handle og selv bære ansvaret herfor. Kravene forskydes fra rollen til personen og personen sættes i et etisk dilemma (Larsen 1996:79ff).

Dette ræsonnement baserer sig således på eksistensen af en diskrepans mellem noget betydningsfuldt (empatien) og den faktiske mulighed for at udleve dette. Tory Higgins forslår, at negative følelser opstår som følge af en diskrepans imellem forskellige dimensioner af selvet: det faktiske-selv og ideal-selvet. Disse domæner er set fra individets eget synspunkt og er således udtryk for, hvordan man selv mener man er, eller tror andre mener man er (faktisk-selvet), og hvordan man selv ideelt ønsker at være (ideal-selv) (Higgins 1987:320ff). Årsagen til den negative følelse er ud fra denne forståelse, at hjemmehjælpernes oplevelse af det empatiske ideal(selv) for arbejdet ikke kan realiseres inden for rammerne af Fælles sprog. De negative følelser bliver utilfredsstillelse eller mere præcist frustration. Higgins argumenterer for, at oplevelsen af frustration er initierende for at mindske diskrepans mellem ideal-selvet og det faktiske-selv (ibid.:321). Analytisk betragtet er der således to former for diskrepans-reduktion mulige. Den første mulighed er, at man søger at sænke niveauet for ideal-selvet (”skrue forventningerne ned”), således at dette stemmer overens med ens faktiske-selv. Den anden mulighed er, at man fastholder ideal-selvet og i stedet søger at handle for at ændre de forhold, der umuliggør realiseringen af ideal-selvet, således at ens faktiske-selv stemmer bedre overens med ideal-selvet. Denne handlingsdimension er central for at forstå, hvorledes hjemmehjælperne håndterer et arbejde organiseret efter Fælles sprog, hvilket i det følgende uddybes nærmere.

4.3.4 Mestring og ansvarstagende ulydighed

Oplevelsen af frustrationer, som følge af den manglende mulighed for at udføre plejen i overensstemmelse med det empatiske ideal om den gode pleje, ses i empirien som handlingsinitierende: Når hjemmehjælperne oplever, at de ikke kan gøre tingene, så godt som de gerne vil, handler de for at dette bliver muligt.

Inden for den psykosociale arbejdsmiljøteori anvendes mestring om de strategier og fremgangsmåder, en person bruger for at mestre, dvs. klare eller håndtere nye, svære og truende situationer. Mestring betegner

arbejdernes håndtering af den subjekt oplevede uoverensstemmelse imellem personen og arbejdsmiljøet[24]. Lazarus og Folkman (1984:150) laver et analytisk skel mellem to typer af mestring: Dels kan mestring rette sig mod de specifikke problemer, som ud fra hjemmehjælpernes vurdering skaber frustration, hvilket kaldes *strategisk fokuseret mestring*, og dels kan mestringen rette sig imod en følelsesmæssig regulering, hvilket kaldes *emotionel fokuseret mestring*.

Mestring illustreres i følgende citat, hvor en hjemmehjælper fortæller om, hvordan en frustration, der opstod i forbindelse med den knappe tid til socialt samvær med en psykisk syg borger, netop forsøges mestret med:

Jeg havde fx en borger i går eftermiddags, en meget psykisk syg dame, som havde det rigtigt svært. Hun var rigtig ked af det og havde brug for at snakke. Hende blev jeg hos i tre kvarter. I dette tilfælde kunne jeg da ikke bare sige, at nå, tiden er gået, nu går jeg. Sådan fungerer mennesker jo ikke. Man kan ikke sætte folk i bås på den måde. Så må man bare tage den tid, det tager, selv om det går ud over planen. Det gør alle jo, ellers bliver det for firkantet. Der skal være plads til at være fleksibel.

Hjemmehjælperen holder fast i sin praksis, selvom den strider mod den rationalitet, arbejdet i så omfattende grad ellers er underlagt. Der er tale om en individuelt orienteret og strategisk fokuseret mestring, idet den iværksættes af hjemmehjælperen selv, ligesom den retter sig direkte mod problemets kerne: Fælles sprogs knaphed på tid og selvstændig vurdering af borgerens behov. Valget er motiveret af empatien og frustrationen over manglende tid og tildeling af ydelser. Hjemmehjælperen praktiserer så at sige alle fire dele af omsorgsprocessen, som der er beskrevet af Joan Tronto. For Tronto, som for hjemmehjælperen i eksemplet, er omsorg en helhed, der ikke er afgrænselig i tid og rum. Men som arbejdet er organiseret, hverken skal eller må hjemmehjælperen praktisere andet end det, der ligger i Trontos tredje del af processen, nemlig udførslen af opgaven. I det øjeblik hjemmehjælperen forlader borgeren, bliver den rationalitet, der giver hjemmehjælperens møde med borgeren kvalitet, til noget, der kan belaste hjemmehjælperen selv. Som i tilfældet bliver hjemmehjælperen ved med at påtage sig ansvaret for omsorgsprocessen også ramt af en følelsesmæssig belastning, når hjemmehjælperen netop ikke kan tage hele ansvaret. Men hvis hjemmehjælperen ikke påtog sig hele ansvaret i situationen, hvor en psykisk syg dame har det svært, ville borgeren blive efterladt alene i en prekær tilstand. Hermed stiller omsorgsarbejdet modsatsrettede krav: Arbejdets indhold kræver, men Fælles sprogs organisatoriske rammer underkender den omsorgsrationalitet, som hjemmehjælperen udviser i arbejdet.

[24] Kilde: http://www.denstoredanske.dk/Krop,_psyke_og_sundhed/Psykologi/Psykologiske_termer/mestring.

I den forstand kan mødet mellem hjemmehjælpernes subjektive orienteringer og arbejdets rammer betegnes som en række dobbelt-bind situationer. Begrebet double-bind hidrører fra Gregory Bateson, der også formulerer det som ”damn it if you do – damned it if you don’t” (Liveng 2007:262). Når jeg hævder, at hjemmehjælperne i vid udstrækning befinder sig i double-bind situationer i arbejdet, mener jeg med begrebssættelsen, dels at de subjektive betydningstilskrivelser, som hjemmehjælperne bringer med sig ind i arbejdsfeltet, på en gang forventes og står i modsætningsforhold til de rammer, arbejdet tilbyder.

Frustrationerne over ikke at kunne realisere en meningsfuld empati udmønter sig for alle hjemmehjælperne i sådanne mestringsstrategier på baggrund af omsorgsarbejdets modsatrettede krav. I interviewene fremgår det, at alle hjemmehjælperne er temmelig afklarede omkring, at de finder deres handlinger retfærdiggjorte. Trods henvisning til, at det de gør, er i modstrid med hele tankegangen i systemet, føler ingen af hjemmehjælperne sig presset til at forsvare sig yderligere. Noddings skriver, at det er karakteristisk for omsorgsrelationen, at man ikke handler ud fra regler, men ud fra en vurdering af situationen som er set både gennem hjemmehjælpernes og borgernes øjne (Liveng 2007:225). Deres strategi i hverdagen kan, ifølge Gleerup, kaldes en stille boykot (Gleerup 2010:156).

Szebehely kalder denne mestring for hjemmehjælpernes ”ansvarstagende ulydighed” (Szebehely 2006:62), hvilket dækker over det forhold, at hjemmehjælperne som tendens handler anderledes end de regler, som moderniseringen af området har medført, når de finder disse regler ufornuftige for det praktiske omsorgsarbejde. Ifølge Szebehely etablerer hjemmehjælperne en form for ”dobbelt-praksis”, hvor de så vidt muligt handler som de altid har gjort, trods begrænsningerne af deres selvstændighed i arbejdet og nye kontrolformer (ibid.:60). Der organiseres og struktureres ud fra officielle retningslinjer og dokumenter, men der foregår i et vist omfang også andre ting end det, der officielt foreskrives. Anskues dette forhold ud fra Hasenfelds perspektiv, bruger hjemmehjælperne deres skønsudøvelse til at opretholde deres relative autonomi og fremme egne interesser og praksisideologier[25] (Hasenfeld 2003:223). Hasenfeld fremlægger, at hjemmehjælperne dekobler sig fra Fælles sprogs krav, når de ikke finder det muligt at omsætte Fælles sprogs hensigter i praksis. Dekobling kan opfattes som en strategi, hjemmehjælperne vælger til at håndtere krydspresset fra de modsatrettede krav, som Fælles sprog indeholder. Dvs. at hjemmehjælperne kun ceremonielt efterlever Fælles sprogs krav, mens de i øvrigt arbejder, som de plejer (ibid.). Dette peger på, at hjemmehjælperne, trods strammere tidsstyring, stadig har et vist råderum i deres daglige arbejde, men

[25] Rapoport definerer praksisideologier som ”formelle idesystemer, som hårdnakket og med følelsesmæssig engagement holdes i hævd” (Hasenfeld 2003:170).

også på at fænomener som den daglige køreskema og Fælles sprog kun dårligt beskriver, hvad der i praksis foregår under en arbejdsdag i hjemmeplejen.

Forbindelsen mellem frustration og handlen lader sig ydermere illustrere af to andre hjemmehjælpers beskrivelse af, hvordan det gode ideal om omsorgsarbejdet realiseres, når tiden er styret:

Det er ubehageligt at arbejde med stram tidsstyring, hvor alt hvad vi skal gøre for og sammen med borgerne, er sat på tid. Det er ikke til at følge skemaet så nøje, som vi skal. Der er ingen, der kører slavisk. Fx har jeg været hos en borger, hvor jeg har 35 min. Jeg brugte kun 25 min. den dag. Hvad nu hvis det også sker i morgen eller i overmorgen? Bliver der så taget 10 min fra eller hvad? Så vælger jeg altså at sætte mig ned og snakke med borgeren, og måske er det jo også bedre nogle gange. Så snakker jeg i stedet for at være gået, og det er noget, der er rart.

Vi gør, som vi vil, og sørger for at borgerne får det, de skal. Vi har jo mange års erfaringer og kan jo selv bytte rundt på ydelserne, så det hele passer sammen i den sidste ende. Man prøver at holde sig inden for den tid, der er givet, men kaster en borger fx op eller sidder længere på toilettet end de min., hun er visiteret til, så går vi jo ikke bare. Der kommer jo uforudsete ting ind.

Ligesom ovenstående eksempel, er der her tale om et individuelt orienteret og strategisk fokuseret mestring og "ansvarstagende ulydighed", hvor hjemmehjælperne ignorere arbejdsplanen til fordel for deres egen mestring-praksis, der gør det muligt at realisere det meningsfulde ideal for omsorgsarbejde. "Ulydigheden" er for hjemmehjælperne en måde at omgås de for snævre tidsrammer hjemmehjælperne har i arbejdet. Hjemmehjælperne udleverer i arbejdet en omsorgsrationalitet "på trods" (Liveng 2007:280). Denne "ulydighed" bunder i en hensynstagen til den anden. I hjemmehjælperne hensynstagen til den anden, sætter hjemmehjælperne sig ind i, hvordan situationen må opleves fra borgernes synspunkt. De foretager et blikskifte, hvorved de forsøger at se det borgeren ser. Netop denne form for mestring, hvor der dispenseres for den daglige køreplans retningslinjer til fordel for en egenvurdering af borgernes behov og praktisering af en omsorgsrationalitet på trods, fortæller alle hjemmehjælperne om. Der handles så at sige på trods af det øgede tidspres og øgede kontrol med arbejdsgangen, som opfattes som en hindring for den gode empatiske og individuelle pleje. Disse strategier spænder fra mindre justeringer af den visiterede tid (fx citatet hvor borger har for meget tid) til konsekvent ignorering af den daglige køreliste, der betyder, at hjemmehjælperne forholder sig meget løst til den daglige listes udspecificerede opgaver:

Jeg kan godt selv prioritere mellem borgerne. Jeg føler mig ellers som sådan et børnehavebarn, der skal ringe og spørge om lov. Jeg kan godt selv styre det. Hvis en skal ud af sengen først en dag, jamen så er det, det jeg gør. Og hvis der står fire andre før denne borger, så skal jeg nok selv omrokere (…) Vi havde en periode, hvor vi fjernede tidsrammen fra borgerne og fik en køreliste. Jeg synes, at det var en genial måned, hvor vi ikke havde tid på. Og det er jo altid et spørgsmål om, hvor godt du kender dig selv, dine borgere og din rute. Folk viger udenom tiderne, ellers ser vi stress.

Hjemmehjælperen vælger at bruge tidsplanen som vejledende, fordi det ikke er de samme behov, en borger har hver dag. Hjemmehjælperen danner mening ved at bruge en anden rationalitet end den økonomiske logik, hvor tiden og skemaet er vigtigt, og taler ud fra en slags omsorgsrationalitet. Hjemmehjælperens omsorgsrationalitet ses i disse tilfælde som et sammenstød med Fælles sprogs formålsrationalitet, med den konsekvens, at hjemmehjælperen udfører opgaver som vedkommende ikke skulle eller bytter rundt på ydelserne, så det er muligt fagligt og empatisk at forsvare arbejdet. Lipsky pointerer, at når der opstår disharmoni mellem præferencerne for de laveste i det organisatoriske hierarki og de overordnede, kan dette medføre, at de laveste i hierarkiet, hjemmehjælperne, ikke arbejder efter de overordnedes målsætning. Lipsky argumenterer for, at denne selvstændighed betyder, at hjemmehjælperne arbejder efter egne interesser frem for Fælles sprogs (Lipsky 1980:16ff).

Det faktum, at Fælles sprog i meget lille grad rummer følelsesmæssige og spontane behov, kan ses som et udtryk for, at der standardiseres noget, som ikke kan standardiseres (Bauman 2001; Cour & Højlund 2001; Petersen & Schmidt 2003; Hansen 2005). En hjemmehjælper fortæller:

Så kan man godt tænke, at visitator sidder og trykker på en knap og lige sætter nogle standardydelser ind, som bliver i alt fx 35 min. Men der er mange ting, der ikke er tænkt med, og vi kan jo ikke skynde på borgerne. De går i det tempo, de går i, og tager tøj på i det tempo, de tager tøj på. Og det har en bestemt tid, men ikke en tid, der er ens for borgerne. De er nu engang forskellige, og at give, mad, vaske, bade, sår osv. er svært at gøre ens, da det er forskelligt fra borger til borger. Og der skriver de så bare, at der skal bruges så og så meget tid til det og det.

I lyset af ovenstående er hjemmehjælperne enige om, at hele forestillingen om minutiøst skemalagte arbejdsbeskrivelser ikke er meningsfuldt, fordi menneskearbejde helt grundlæggende er karakteriseret ved sin uforudsigelighed. Ifølge Helle Krogh Hansen (2006) kan man sige, at hjemmehjælperne ikke kan etablere et mødested mellem en rationel styringslogik på den ene side og den meningstilskrivning, hjemmehjælperne selv orienterer sig ud fra, på den anden. De er derfor nødt til i større eller mindre grad at udvikle alternative måder at håndtere systemerne på. Takket være mestringsstrategier har hjemmehjælperne beholdt en del af deres handlingsfrihed og er dermed i stand til at yde en individuel tilpasset omsorg, hvilket fremstår som et arbejdsmæssigt omsorgsideal hos hjemmehjælperne.

4.3.5 Pligtfølelse og kollektiv apati

Selv om den gode pleje langt hen af vejen realiseres, er der dog ikke tale om en entydig succeshistorie. Hjemmehjælpernes mestringsstrategier har også en bagside. Flere af hjemmehjælperne beretter således om det, man kan betegne som en pligtfølelse. Pligtfølelse betegner det forhold, at hjemmehjælperne inten-

siverer egen arbejdsindsats for at leve op til omsorgsidealerne i arbejdet. En hjemmehjælper beskriver, hvordan vedkommende tager på arbejde på trods af sygdom:

Jeg bliver ikke umiddelbart hjemme, selv om jeg er småsløj, for vores arbejde hænger bare ikke sammen, når vi ikke er nok på arbejde. Så skal alle bare rende hurtigere, og det går jo ud over borgerne, som så måske ikke lige får den samme hjælp, da tiden ikke er til det.

I interviewmaterialet findes der flere eksempler på en sådan pligtfølelse. Det er ikke et ukendt fænomen inden for omsorgsforskningen. Rasmussen (2000:51) påpeger i et norsk studie, at decentralisering af ansvar uden magt over ressourcerne gør, at hjemmehjælpere intensiverer deres egen arbejdsindsats, når der er en stor arbejdsmængde. Rasmussens beskrivelse af, hvordan ophavet til pligtfølelsen ligger i omsorgsarbejdets særlige karakter, må på baggrund af ovenstående citat siges at være ganske rammende: ”Motivationen for omsorgen er den andres behov. Dette gjør at situasjonen for de ansatte i pleie og omsorg bliver forskjellig fra industriarbejderes. De som produserer et produkt som skal selges på et marked, kan lettere begrense innsatsen fordi det er arbeidsgiveren som taper. Det er mye vanskeligere når det er de som tjenesten er ment for som er taperne” (Rasmussen 2000:41).
Pligtfølelse implicerer altså, at hjemmehjælperne intensiverer deres egen arbejdsindsats for at mestre Fælles sprogs instrumentelle krav og ønsker. Dette kan fx komme til udtryk i forbindelse med ovenfor nævnte individuelle og strategisk fokuserede mestring, hvor flere af hjemmehjælperne yder andet og mere, end hvad arbejdets forskrifter tilsiger, fordi de føler et ansvar for, at den gode omsorgspleje lykkes.

Det er imidlertid værd at bemærke, at denne mestring synes at stille sig i vejen for, at der udvikler sig en kollektiv koordinering af den udbredte individuelle strategiske mestring. En hjemmehjælper udtaler, at det kun anses som en mulig strategi at anvende en individuel pligtfølelse, idet en arbejdsnedlæggelse ville få konsekvenser for borgerne:

Vi burde jo stå mere sammen og få ændret vores forhold, som vi jo synes, begrænser vores arbejde. Men vi står jo også sammen i det daglige, da vi bruger hinanden utroligt meget. Jeg kunne i hvert fald ikke undvære mine kollegaer. Det er dem, jeg kan snakke med om alt det, der er svært og ikke fungerer og selvfølgelig også have det rart med (…) Hvis vi bare alle skrider fra vores arbejde, hvem skal så passe på borgerne og sørge for dem? Ja, jeg spørger bare!

En kollektiv mestring afgrænser sig således til at have en emotionel fokusering: Man brokker sig sammen, men dette udmønter sig ikke i en egentlig kollektiv modstand, hvor man forsøger at gøre op med problemets kerne. På paradoksal vis er den kollektive apati fremherskende, selv om hjemmehjælperne på indivi-

duel basis kæmper med de samme problemer til dagligt. Her kan således suppleres med, at det fremstår som empatien, der stiller sig i vejen for, at en sådan modstand udvikler sig.

4.3.6 Mestringens succes – en overvejelse om Fælles sprogs organisering og styring

Det er åbenbart, at hjemmehjælperne behersker at arbejde med individuelle og fleksible løsninger *på trods* af Fælles sprogs organisering og styring, der sætter nogle helt konkrete rammer for arbejdet. Fælles sprog medfører nogle betingelser for omsorgsarbejdet, som ifølge hjemmehjælperne nødvendiggør men også muliggør en mestring. Succesen af den mestring, som hjemmehjælperne iværksætter for at opretholde den gode pleje, afhænger af den mulighed, de har for at handle, dvs. af karakteren og graden af Fælles sprogs organisering og styring.

Hvis der fokuseres på den øgede kontrol over arbejdets organisering og tidsforbrug, er hjemmehjælpernes mulighed for at mestre med denne kontrol muliggjort af nogle begrænsninger: De anvendte kontrolmekanismer, PDA'en, tilbyder således ikke en arbejdsgiver at registrere hjemmehjælpernes færden, og det er ikke muligt at overvåge arbejdets udførsel. Den øgede kontrol betyder således ikke en suspension af autonomien i arbejdet:

PDA'en er der ikke nogen, der tjekker, og den virker ikke som en scanner, som mange går og tror. Det er vores arbejdsredskab til at se, hvordan vi skal gøre vores arbejde, registrere arbejdet og oplysninger om borgerne.

På trods af indførsel af PDA'en, hvor hjemmehjælperne skal tidsregistrere deres arbejdsdag, er der stadig tale om en relativ svag kontrol, som hjemmehjælperne let kan omgå[26].

At hjemmehjælperne har mulighed for at dispensere for den foreliggende plan for arbejdet, har den konsekvens, at det bliver muligt for hjemmehjælperne at allokere rundt på tiden, som Fælles sprog har gjort knap. Til trods for at tiden er presset, tillader den relativt svage kontrol, at hjemmehjælperen kan opretholde den empatiske følelse. Netop denne pointe kan genfindes i alle interviewene med hjemmehjælperne.
I henhold til denne pointe er det relevant at drage en parallel til Szebehelys komparative studie af den nordiske hjemmepleje, hvor det påpeges, at hjemmeplejen i den danske case paradoksalt var mest tayloriseret, samtidig med, at de svagt udviklede kontrolmekanismer faktisk tillod hjemmehjælperne at dispensere fra denne kontrol. I den norske case, der var markant mindre tayloriseret, følte hjemmehjælperne, at de havde meget lidt rum til selvstændig ageren, som følge af en gammeldags registrering, hvor den ældre skal skrive under på den anvendte tid, når hjemmehjælperne forlader hjemmet (Szebehely 2006:57ff). Et tidsre-

[26] Det ligger uden for denne sammenhæng at gå nærmere ind i en diskussion af, hvordan styrken af en sådan kontrol kan gradueres nærmere. I denne sammenhæng er det nok at påpege, at hjemmehjælperne kan handle "på trods".

gistreringssystem som også har været anvendt i den danske hjemmepleje. I dag anvendes PDA'en, hvor det er hjemmehjælperne selv, der sætter 'fluebenet' i den daglige elektroniske køreliste, når en opgave er fuldført. Autonomien består konkret i, at hjemmehjælperne markerer de visiterede ydelser som udført og således i praksis er fritstillede til at foretage en pleje, som stemmer overens med deres omsorgsgen og empatiske idealer.

Dette paradoks kan ifølge Hasenfeld forklares med, at mulighed for at realisere en empati, individualitet og fleksibilitet de facto skyldes, at borgerservicerende organisationer, såsom hjemmeplejen, ofte er løst koblede. Dette betyder, at de enkelte arbejdsenheder besidder en vis grad af autonomi, således at rammerne kun er udstukket på et generelt og overordnet plan (Hasenfeld 2003:213), hvilket i denne sammenhæng kommer til udtryk ved, at arbejdet organiseret ud fra Fælles sprog faktisk giver muligheder for, at hjemmehjælperne kan mestre den ydre kontrol ved bl.a. en dekobling. Denne paradoksale relation henleder opmærksomheden på den generelle pointe, at det levede liv ikke blot er underlagt institutionernes diktat, idet det ikke uden videre er muligt at kontrollere, hvordan den resulterende praksis faktisk vil tage sig ud. Som i dette tilfælde er det ofte de utilsigtede tilfældigheder, der afgør resultatet.

4.4 Opsamling

Empirien viser, at hjemmehjælperne er fagligt og følelsesmæssigt belastet af ikke at kunne udføre en omsorg, der står mål med deres empati for borgerne, idet systemets formålsrationalitet støder sammen med hjemmehjælpernes omsorgsrationalitet. Dette udmønter sig i en række mestringsstrategier og "ansvarstagende ulydigheder", hvor hjemmehjælperne kæmper for at realisere den empatiske og individuelle pleje på trods af Fælles sprogs instrumentelle krav. Mestringsstrategierne i omsorgen kan betragtes som hjemmehjælpernes (ubevidste) protest (en form for civil ulydighed) og dermed som kritik af Fælles sprogs ideologier, når disse er blevet til utålelige fremmedgørelser, som ikke levner tilstrækkelig plads til udfoldelse af den medmenneskelighed, som hjemmehjælperne bærer med sig ind i arbejdet.

På den baggrund kan Fælles sprogs organisering af arbejdet, ses som et forhold, der sætter hjemmehjælperne i en bufferrolle mellem: (1) deres arbejdsvilkår klemmer dem som omsorgsudøvere mellem fordringer om at være omsorgsfuld over for borgerne (der som regel har brug for mere, end hjemmehjælperne har mulighed for at yde) og (2) fordringer om Fælles sprogs instrumentelle krav. Bufferrollen sætter hjemmehjælperne i tilbagevendende dilemmaer på grund af forståelser for hjemmehjælpernes behov og samtidig forståelser af Fælles sprogs krav. Dermed håndteres omsorgsarbejdets vanskeligheder og modsigelser delvist gennem idyllisering og motiver, der fungerer som forsvar mod realiteten, hvorved hjemmehjælperne kan udholde arbejdets værste modsigelser med den konsekvens, at de både individuelt og som faggrup-

pe kommer til at bære strukturelt betingede problematikker: En daglig kamp der drejer sig om retten til at være med til at definere, hvad tiden skal bruges til.

De måder at handle på i arbejdet, der er indeholdt i begrebet omsorgsrationalitet, står således i modsætning til de regler og retningslinjer, der ovenfra lægges over arbejdet med Fælles sprog. Hermed mener jeg, at omsorgsarbejdet antyder, at dette double-bind kommer til at medføre en form for dobbelt praksis. Om man kalder det ”mestring”, omsorgsudøvelse ”på trods” eller ”ansvarstagernes ulydighed”, er underordnet, men tilsyneladende eksisterer de modsatrettede logikker side om side i arbejdet og kommer således til udtryk som en kamp, der foregår i det stille: Det er hjemmehjælpernes individuelle beslutning at bryde med arbejdsopgaverne i den daglige køreliste og dekoble sig Fælles sprogs praksis. At der eksisterer et ”gab” mellem hjemmehjælpernes fremherskende arbejdsorientering og den officielle dominerende rationalitet kan medføre, at de kompetencer og logikker hjemmehjælperne arbejder ud fra, ikke kvalificeres, idet de i en hvis udstrækning lever et liv i det skjulte.

5 Kvalitetsvurdering

Jeg vil i det følgende vurdere undersøgelsens kvalitet og rækkevidde med udgangspunkt i Kvales kriterier for vurdering af kvalitative analyser: reliabilitet, validitet og generaliserbarhed (Kvale 1997).

5.1 Reliabilitet

Ifølge Kvale (1997:231) vedrører reliabilitet forskningsresultaternes konsistens, som skal kunne påvises ved at redegør eksplicit for den valgte fremgangsmåde, således andre kan efterprøve resultatet. For at gøre de metodiske procedurer transparente har jeg i kapitel 3 redegjort for mine metodiske valg og fravalg. Det er på baggrund heraf muligt for andre at se, hvordan mine resultater er fremkommet og herudfra vurdere resultaternes pålidelighed. Der er derimod ingen garanti for, at andre forskere med samme problemstilling og metodiske design vil finde de samme resultater som mig, da interviewenes særegenhed og dermed de fremkomne data er opstået i interaktionen mellem hjemmehjælperne og mig. Man vil dermed ikke kunne eftergøre, men nærmer efterligne denne undersøgelse.

5.2 Validitet

Validitet omhandler gyldigheden af den producerede videnskabelige viden, dvs. om forskeren er i stand til at sige noget gyldigt om sit undersøgelsesfænomen. Ifølge Kvale (1997:236ff) bliver forskerens håndværksmæssige kunnen og troværdighed det væsentlige, og validiteten øges dels ved at sikre overensstemmelse mellem de valgte metoder, dels ved en kritisk tilgang til egen analyse. Jeg mener, at der er god overensstemmelse mellem min problemstilling, design og strukturering af de kvalitative data og mit valg af analysestrategi, som præsenteret i kapitel 3. Jeg ønsker at undersøge, hvilke udfordringer hjemmehjælperne stilles over for ved et arbejde organiseret ved Fælles sprog, samt hvordan de håndterer dette. For at sikre mig, at jeg indfangede *deres* beskrivelser og forklaringer, har jeg ladet empirien vise mig vej til analysetemaerne ved hjælp af en induktiv kodning. Det er dog vigtigt at understrege, at det altid er muligt at fortolke data på en anden måde, end jeg har gjort, hvilket betyder, at andre sandsynligvis ville kunne tolke en anden mening ud af min empiri (ibid.:239). Da forskere inden for samme paradigme som mig, dvs. den hermeneutiske forskningstradition anerkender de samme metodologiske grundregler som mig, skulle der dog gerne opstå intersubjektivitet, dvs. at de verificerer min metodologiske fremgangsmåde, på trods af at de muligvis ville tolke min empiri anderledes, end jeg har gjort.

Jeg har forsøgt at sikre datavaliditeten både under og efter hvert interview. Under interviewet stillede jeg meningsafklarende spørgsmål til hjemmehjælperne, efter at de havde fortalt deres historie. Efter hvert interview har jeg nedskrevet de observationer og indtryk jeg fik sammen med hjemmehjælperne. Dette ligger i forlængelse af Kvales anbefalinger, idet han påpeger, at transskriptionen fra tekst til tale betyder, at

”opmærksomheden retter sig mod det formelle, registrerede sprog, og de empatisk oplevede, levede betydninger i den oprindelige samtale svinder bort” (Kvale 1997:169). Jeg har løbende forholdt mine analyser af hjemmehjælpernes udsagn til hele transskriptionen samt mine observationer af hjemmehjælperne for at sikre undersøgelsens validitet. Desuden er hjemmehjælperne blevet tilbudt at læse interviewet, hvilket de ikke har ønsket, men ytret tillid til det skrevne. Da hjemmehjælperne ikke har haft indvendinger mod min brug af deres udsagn, vil jeg argumentere for, at validiteten og brugen af den indsamlede empiri er høj, og at jeg derfor er i stand til at sige noget gyldigt om mit undersøgelsesfænomen. Desuden har jeg aftalt med alle de interviewede hjemmehjælpere at sende det færdige speciale, hvilket også forpligter mig til at kunne stå inde for mine fortolkninger af deres udsagn i undersøgelsen.

Med henblik på kritisk vurdering af analysens validitet kan min analysestrategi kritiseres for ikke at forehol-de de interviewede hjemmehjælpere undersøgelsesresultaterne, hvilket jeg burde, som følge af det hermeneutiske princip om at opnå intersubjektiv forståelse og som et metodisk valideringsredskab.
Et andet forhold er udvælgelse af hjemmehjælperne, som er foregået gennem ledere i undersøgelseskommunerne ud fra aftalte udvælgelseskriterier, hvilket er blevet fulgt. Dette har betydet, at det er hjemmehjælpere, der var motiveret for at indgå i undersøgelsen. Som Hesselberg (1998:27) påpeger, er det på denne baggrund relevant at overveje, hvorvidt de personer, der er lette at komme til at interviewe, har en særlig interesse i emnet. Det viste sig også, at flere af hjemmehjælperne gjorde opmærksom på, at de håbede, at min undersøgelse kunne kaste noget positivt af sig. I forlængelse heraf peger Thagaard (2003:54) på, at det kan være problematisk at udvælge interviewpersoner ud fra et tilgængelighedskriterie[27], da de personer, der er villige til at lade sig interviewe, ofte mestrer deres livssituation. Dette er en tankevækkende pointe, da de interviewede hjemmehjælpere, alle havde klare meninger om hjemmeplejen, var i stand til at håndtere (mestre) problemerne i deres arbejdsliv og ikke havde oplevet psykisk nedbrud, såsom egentlig udbrændthed. I dette lys er det muligt, at nærværende speciale giver et for positivt og handlingsorienteret billede af hjemmehjælpernes arbejdsliv.

5.3 Generaliserbarhed

Analytisk generalisering indebærer en vurdering af, hvorvidt undersøgelsens resultater kan ”være vejledende for, hvad der kan ske i en anden situation” (Kvale 1997:228). Projektets generaliserbarhed afhænger således af, hvorvidt min empiri kan danne grundlag for en analytisk generalisering af et arbejde organiseret efter Fælles sprog samt håndtering af denne hos hjemmehjælpere.

[27] Et tilgængelighedsudvalg er et udvalg af interviewpersoner, der er strategisk, idet disse personer repræsenterer de relevante egenskaber ved undersøgelsen, i mit tilfælde arbejder efter Fælles sprog, men er samtidig baseret på, hvilke informanter der er praktisk tilgængelige (Thagaard 2003:54).

I Grounded Theory vægtes analytisk generaliserbarhed højt (Launsø 2000), og den er primært afhængig af, hvorvidt der er opnået teoretisk mætning. Det betyder, at nytilkommen empiri og dermed fortsat analyse hverken bidrager til yderligere udvikling af en kernekategori, andre kategorier eller kategorielle sammenhænge (Olsen 2002:129ff). Ud fra min empiri har jeg fundet forskellige kategorier, der viser hjemmehjælpernes udfordringer og handlinger, og antallet af nye kategorier svandt for hvert interview, jeg kodede. I mit tilfælde ville analytisk generalisering betyde, at et nyt interview ikke ville kunne bidrage med nye perspektiver på de udfordringer og håndteringer, hjemmehjælperne oplever ved et arbejde organiseret efter Fælles sprog. Jeg er dog kun inspireret af Grounded Theory i forbindelse med kodningen af mine data og har ikke bestræbt mig på at opnå et mættet materiale, dvs. at indsamle data nok til at kunne udtale mig om alle de former for udfordringer, der eksisterer ved hjemmehjælpernes arbejde organiseret efter Fælles sprog.

Dette speciales kvalitative materiale er ikke repræsentativt og giver ikke grundlag for statistiske generaliseringer. I stedet kan fortolkningen af data – den teoretiske perspektivering af empirien – danne grundlag for overførbarhed eller teoretisk generalisering, dvs. at tolkningen af empirien kan medvirke til en mere generel forståelse af hjemmehjælpernes udfordringer ved et arbejde organiseret ved Fælles sprog og håndteringen heraf (Thagaard 2003:184-185). I relation til undersøgelsen vurderer jeg, at resultaterne peger på tendenser, som i et vist omfang vil kunne genspejles i andre kommunale hjemmeplejeafdelinger, som alle er underlagt de samme rammebetingelser udmøntet i de instrumentelle krav bag Fælles sprog. Fælles sprogs rammer og betingelser som hjemmehjælperne er underlagt, vil således som udgangspunkt ligne hinanden og berettige en vis analytisk generalisering.

Med disse forhold som ”følgesvende” mener jeg at have ekspliciteret nogle vigtige kvalitetskriterier for specialet, som har formået at genere viden om undersøgelsens problemstilling – en viden der tilfører nyt og giver dokumentation for at udsige noget om, hvilke udfordringer hjemmehjælperne stilles over for, når Fælles sprog anvendes i løsningen af deres arbejdsopgaver. Specialet er måske ikke den endegyldige sandhed, men viser nogle klare tendenser, og som følge heraf er materialet anvendeligt til at drage væsentlige konklusioner ud fra.

DEL 3:

SUMMA SUMMARUM

6 Konklusion

Igennem specialet har jeg sat fokus på at udforske, hvilke udfordringer hjemmehjælperne stilles over for i det daglige omsorgsarbejde i forhold til det standardiserede kategorisystem Fælles sprogs instrumentelle krav og ønsker, og hvordan det håndteres i praksis. I undersøgelsen af dette spørgsmål har jeg arbejdet med spørgsmålene om, hvordan hjemmehjælperne oplever paradigmesammenstød mellem omsorgsarbejdet og Fælles sprog, samt hvordan hjemmehjælperne behersker at arbejde med styring og evalueringer baseret på standarder side om side med behov for individuelle og fleksible løsninger. Udgangspunktet er en hypotese om, at det kan være problematisk, når instrumentelle og formålsrettede metoder og krav støder sammen med hjemmehjælpernes professionspraksis, som bygger på historisk og fagligt bestemte omsorgsværdier.

Den første analyse tager udgangspunkt i spørgsmålet om, hvordan hjemmehjælperne oplever paradigmesammenstød ved et arbejde organiseret ved Fælles sprog. I analysen fremgår det, at hjemmehjælpernes oplevelse af de seneste års udvikling i hjemmeplejen er, at plejen og arbejdsvilkårene er blevet væsentligt forringet. I denne diskussion er det kun ganske få af hjemmehjælperne, der udtaler sig eksplicit om Fælles sprog, men taler i højere grad om tiden før og efter indførslen af tidsregistrering, dokumentation og ensartede ydelser. Hjemmehjælperne oplever, at omsorgen er ved at forsvinde, fordi der kun er plads til kvantificerbar pleje. Med Fælles sprog er der sket en vertikal arbejdsdeling, idet planlægningen og udførslen af arbejdet er blevet adskilt. Der er også sket en topdown-styring. Det er hovedsagligt ydelser, der kan måles og vejes, der får plads på kørelisterne. Dvs. at elementer af omsorg, som at holde hånd, trøste og snakke, i overvejende grad ikke medregnes som en del af den formelle omsorg.

De paradigmesammenstød, der opleves ved Fælles sprogs instrumentelle krav i arbejdet, peger på, at der er tale om grundlæggende forskelle i kvalitetssyn i hjemmehjælpernes omsorgsarbejde og de instrumentelle krav bag Fælles sprog. Analysen viser, at Fælles sprog ikke kan indfange mange kvalitative dynamikker i omsorgsarbejdet, såsom individuelle tiltag og anerkendelse over for de enkelte borgere ud fra et helhedsperspektiv, rum til fleksibilitet mv., hvorved Fælles sprog bliver reduktionistisk. Kontakten til borgerne bliver i højere grad præget af at skulle arbejde med formålsrationalitet. Analysen viser, at med Fælles sprog bliver hverdagen i højere grad forhåndsbestemt og færdigformet omkring de standardydelser, der er blevet normeret i visitationen. Det betyder, at de forventninger, der rettes mod borgerne, bliver forventninger om, at de kan indpasse sig og modtage fast formulerede ydelser. Analysen viser, at de rationelle, objektive målemetoder indebærer en risiko for, at hjemmehjælpernes arbejde får præg af social ingeniørkunst, hvor-

ved det personlige ansvar i relationerne og normer og værdier kan undermineres på bekostning af Fælles sprogs politiske og økonomiske styringsidealer.
I analysen fremgår det, at den fælles informationsopsamling underbygger en ny omsorgssyn, der støtter sig til en administrativ fælleshed og mindre til de daglige omsorgsprocesser. Dette efterlader et dilemma i hjemmehjælpernes sociale arbejde mellem at indføre forudsigelige standarder til at kontrollere en uforudsigelig og foranderlig virkelighed, som hjemmehjælperne i det daglige omsorgsarbejde er underlagt. Hjemmehjælpernes arbejde organiseret med Fælles sprog resulterer i en høj grad af forhåndstyring af hjemmehjælpernes hverdag. Dette oplever hjemmehjælperne som en arbejdspraksis med et lille handlerum i mødet med de enkelte borgere. Hjemmehjælperne oplever ikke, at omsorgsarbejde baseres på det gensidige skøn mellem dem og borgeren, men på fælles kataloger og omsorgsstatistik, hvilket ikke overlader hjemmehjælperen og den enkelte borger selv at definere, hvad der i situationen er behov for. Hjemmehjælperne oplever således ikke, at Fælles sprog anerkender, at de kender situationen bedst og derfor også bedst ved, hvad det er for en hjælp, der er behov for.

Anden del af analysen undersøger hvordan hjemmehjælperne behersker at arbejde med standarder side om side med behov for individelle og fleksible løsninger. Analysen konkluderer, at selv om Fælles sprog giver arbejdet stram (tids)styring oplever alle hjemmehjælperne stadig en høj grad af mening i arbejdet. Analysen tegner et billede af et arbejdsfelt, hvor hjemmehjælperne er engagerede i at udføre deres arbejde så godt som overhovedet muligt til gavn for de borgerer de yder omsorg over for ud fra en omsorgsrationalitet. I analysen fremgår det, at hjemmehjælperne oplever relationen til borgerne som personlig og følelsesmæssigt involverende. Et arbejdsfelt, hvor mulighederne for anerkendelse og indflydelse ikke opleves som store, men hvor hjemmehjælperne alligevel oplever arbejdet som meningsfuldt – i den udstrækning det giver mulighed for nær kontakt til borgerne og for at se, at man gør en forskel.
De orienteringer og den omsorgsrationalitet, som kan fremanalyseres hos hjemmehjælperne, opleves i analysen som et ofte trangt liv i arbejdets hverdagsvirkelighed på baggrund af kravene fra Fælles sprog, til skade for både hjemmehjælperne og borgerne. Hjemmehjælperne oplever, at den indre sammenhæng og mening i arbejdet trues af Fælles sprog. Det fremgår i analysen, at hjemmehjælperne oplever frustrationer, når systemets formålsrationalitet støder sammen med hjemmehjælpernes omsorgsrationalitet, idet hjemmehjælpernes følelser og samvittighed betyder, at hjemmehjælperne ikke blot kan gå fra borgerne, som fx ikke har fået opfyldt akutte hjælpebehov af fysisk eller psykosocial art. Det er en formålsrationel tilgang til arbejdet, der betyder, at systemet ikke opleves som egnet til uventede hændelser.
Omsorgsrationalitet kan ses som en nødvendighed i arbejdet samtidig med, at rationaliteten også underkendes af arbejdets rammer og organisering. Omsorgsarbejdet sætter på denne måde hjemmehjælperne i

en række dilemmaer, hvor de skal vælge mellem at følge deres omsorgsrationalitet eller de regler og retningslinjer, der fra Fælles sprog er lagt for arbejdet. Dobbeltkravene, den relationelle dimension i sammenhæng med den organisatoriske dimension fra Fælles sprog, kan fremanalyseres som et double-binded omsorgsarbejde, som afspejler sig i en modsatrettet praksis.

Den måde hjemmehjælperne håndterer et double-binded arbejde og oplevelsen af frustration, som følge af en manglende mulighed for at udføre plejen i overensstemmelse med det omsorgsmæssige ideal om den gode pleje, ses i analysen som handlingsinitierende: Når hjemmehjælperne oplever, at de ikke kan gøre tingene så godt, som de gerne vil, handler de, for at dette bliver muligt. I empirien viste det sig tydeligt ved, at hjemmehjælperne foretog omfattende mestrings-strategier, hvor hjemmehjælperne handler anderledes end forskrifterne i Fælles sprog kataloget, når de finder disse regler ufornuftige. Analysen viser, at hjemmehjælperne udfører flere opgaver, end der er afsat tid til. De følger ikke de detaljerede anvisninger, men tilpasser hjælpen til de forskellige borgere, og til borgernes skiftende behov. De dekobler sig kravene fra Fælles sprogs praksis og handler ”ansvarstagende ulydigt” samt udleverer en omsorgsrationalitet ”på trods”. Hjemmehjælperne beholder dermed en del af deres handlingsfrihed og er således i stand til at yde en individuelt tilpasset omsorg, hvilket i analysen fremstår som et arbejdsmæssigt ideal for hjemmehjælperne. Hjemmehjælperne vælger således på baggrund af det relationelle forhold og empati til borgerne at negligere reglerne for arbejdet for bedre at kunne imødekomme den enkelte borgers behov.

Analysen antyder en stille boykot fra hjemmehjælpernes side, hvor et ”gab” mellem hjemmehjælpernes omsorgsorientering i arbejdet og rationaliteten bag Fælles sprog kan medføre, at de kompetencer hjemmehjælperne arbejder ud fra, ikke kvalificeres, idet de i en vis udstrækning lever et liv i det skjulte.

Den overordnede konklusion er, at den største udfordring hjemmehjælperne stilles over for udspiller sig i et spændingsfelt, hvor der med et arbejde organiseret efter Fælles sprog er indlejret modsatrettede intentioner om arbejdets indhold, kvalitet og værdier. De modsatrettede intentioner ses mellem på den ene side politiske og organisatoriske rammebetingelser, hvor handlinger bestemmes af forventningerne til at opnå de tilstræbte og rationelt kalkulerede mål. På den anden side intentionen om at praktisere en subjektorienteret bottum-up-tilgang, der har fokus på borgernes individuelle behov, og som ikke nødvendigvis er mulige at indpasse i systemets standardiseringer. Det er de modsatrettede intentioner om arbejdets indhold, der henviser hjemmehjælperne til at kæmpe for at udføre en pleje på trods af Fælles sprogs instrumentelle krav, hvormed det er muligt at udføre en udpræget situationsbestemt omsorg.

7 Perspektivering

Jeg vil som afslutning rejse et perspektiverende spørgsmål, der kan synes relevant i lyset af konklusionen i forhold til hjemmehjælpernes fremtidige omsorgsarbejde:

- Hvilke konsekvenser har hjemmehjælpernes mestringsstrategier?

Jeg har konkluderet, at der foregår en "dobbeltpraksis" inden for hjemmeplejen: Der organiseres og struktureres ud fra Fælles sprog, men der foregår i et vist omfang også andre ting, end der officielt foreskrives. I denne sammenhæng fremgår det tydeligt, at hjemmehjælperne har et handlingspotentiale, der ikke bestemmes af strukturen, selv om deres handlinger tager udgangspunkt i og begrænses af de ydre rammer, som organiseringen af arbejdet fastsætter. Hjemmehjælperne er i besiddelse af strategier, der giver dem ressourcer, som gør det muligt for dem at trodse problematiske og udfordrende arbejdsvilkår grundet i Fælles sprogs instrumentelle krav og ønsker. Hjemmehjælperne kan således igennem deres handlen modificere den betydning, de strukturelle rammer får for den praktiske pleje.

Dette peger på, at hjemmehjælperne, trods strammere styring, stadig har et vist råderum i det daglige arbejde. At hjemmehjælperne handler, som de plejer at gøre, kan dog ikke konkluderes med, at "alt er som før". Jeg mener snarere, at man må være opmærksom på, at Fælles sprog slår igennem på helt andre måder end de tilsigtede. Den omsorgspraksis, som hjemmehjælperne praktiserer, er i høj grad skjult, hvilket netop blev påpeget som en følge af den manglende kollektive strategiske mestring, som hjemmehjælperne ikke tog i anvendelse, da denne strategi ville kollidere med empatien for borgerne. Selve det at deres praksis og den rationalitet, den udspringer af, ikke kan offentliggøres, mener jeg, kan blive et problem.

At væsentlige dimensioner af arbejdet ikke registreres og dermed ikke anerkendes som centrale, kan medføre, at afstanden mellem det rationale, som arbejdet er organiseret efter, og det rationale, som hjemmehjælperne følger i deres praksis, ikke virker tilbage på strukturen. Faren ved et sådant "gab" mellem det, man gør, og det man har fået besked på at gøre, kan ligge i en mulig tavsgørelse af centrale dimensioner i arbejdet. Resultatet af dette er altså, at strukturen i sig selv ikke modificeres af hjemmehjælpernes handlen, ligesom den omfattende mestring og ansvarstagende ulydighed ekspliciteres. Hjemmehjælpernes omsorgsrationalitet bevares herved som skjult fra magtens korridorer. Via den omsorgsrationelle praksis redder hjemmehjælperne deres egen identitet som ansvarsfulde omsorgsydere, men de redder også Fælles sprog fra at blive afsløret som bureaukratisk og ineffektiv.

På den ene side må det betragtes som positivt, at hjemmehjælperne på denne ”ulydige” måde er i stand til at opretholde et meningsfuldt omsorgsideal. På den anden side må denne handlen, opfattes som potentielt problematisk. Det engagement, som omsorgsrationaliteten er et udtryk for, bliver ikke en ressource, der kan udvikles, hverken for den enkelte hjemmehjælper eller for arbejdsfeltet som sådan, hvorfor en formel anerkendelse eller koordinering af denne mestring ikke kan finde sted fra politisk-institutionel side. Denne manglende opmærksomhed kan få den problematiske konsekvens, at man fra politisk-institutionel side kan beslutte at foretage yderligere standardisering af arbejdsvilkårene, idet man ikke har kendskab til, at den gode pleje alene opretholdes, fordi den dispenseres fra den allerede eksisterende standardisering fra Fælles sprog. I lyset af at flere af hjemmehjælperne ikke ønsker et arbejde med mere standardisering, er der grund til at forholde sig bekymret over for ovenstående scenarie; yderligere standardisering og registrering vil gøre handlingsrummet for hjemmehjælperne så trægt, at en mestring ikke er mulig.

I Danmark vinder fx brugertilfredshedsundersøgelser, ikke mindst på ældreområdet, stadig større udbredelse. Sådanne undersøgelser opfordres til varsomhed i anvendelsen, idet de ikke forholder sig til den kamp, der finder sted for at realisere den gode pleje. Dette peger også på, at Fælles sprog kun dårligt beskriver, hvad der i praksis foregår under en arbejdsdag i hjemmeplejen. Her er det selvsagt også nødvendigt at holde sig for øje, at selv om der ikke i specialet kunne identificeres depersonalisering, er der risiko for, at en sådan vil finde sted, hvis handlerummet indskrænkes yderligere, fx hvis hjemmehjælperne skal tage sig af endnu flere borgere per dag. Hjemmehjælperne kan vælge at dispensere for den daglige køreliste for at imødekomme borgernes behov, men hvis hjemmehjælperne skal tage sig af stadig flere borgere hver dag, bliver tiden til den enkelte borger mere knap, og dermed er der mindre til at omallokere.
I lyset af at det er en omfattende mestringsstrategi, der opretholder den gode pleje og meningen med arbejdet synes det rimeligt at overveje, hvorvidt denne uformelle praksis ikke burde opnå formel anerkendelse fra politisk-institutionel side. Efter min opfattelse stikker man sig blår i øjnene, hvis man ureflekteret opretholder en styringsform, der uden at korrespondere med den omsorgspraksis, der faktisk finder sted, udgør en frustrerende trussel imod hjemmehjælpernes omsorgspraksis.

8 Litteratur- og kildefortegnelse

Andersen, Bent Rold (1999) *Ældrepolitik på afveje.* København: Forlaget Fremad

Andersen, Ib (1999) *Den skinbarlige virkelighed.* Frederiksberg: Samfundslitteratur

Andersen, Bent Rold (2001) Den gode ældrepolitik. I: Skovgaard, Gunhild Lange & Blædel, Michael (2001). *Ældre i Danmark – hvis ansvar?* København: Gyldendal

Andersen, Jørgen Goul (2007) *Ældrepolitikken og velfærdsstatens økonomiske udfordringer.* Aalborg Universitet: CCWS Working paper nr. 2007-47

Bangshaab, Jette m.fl. (2005) *Konstruktion af behov i hjemmeplejen.* Den Social Kandidatuddannelse. Aalborg Universitet, 2005

Bauman, Zygmunt (2001) *Modernitet og holocaust.* København: Hans Reitzels Forlag

Bergmark, Åke m.fl. (2002) Metoder i socialt arbejde – Hvad er det? I: Meuwisse, Anna m.fl. (red.) (2002). *Socialt arbejde. En grundbog.* København: Hans Reitzels Forlag

Brante, Thomas (1997) Kausa Realism och sociologi. I: Hansen mfl. (1997) *Sociologi i tiden.* Udevalle: Daidalos AB Göteborg

Christensen, Karen (2003) De stille stemmer. I: Isaksen, Lise Widding (red.) (2003). *Omsorgens pris. Kjønn, makt og marked i velferdsstaten.* Gyldendal Akademisk: Gyldendal Nordisk Forlag AS

Cour, Anders La & Højlund, Holger (2001) *Den fleksible hjemmehjælper.* Social Kritik. Nr. 76 – November 2001

Csonka, Agi & Boll, Joachim (2000) *Home care in Denmark.* SFI Working Paper, nr. 12

Dahl, Hanne Marlene (2000) *Fra kitler til eget tøj.* Århus: Forlaget Politica

Dahl, Poul Skov (2006) *Standardisering som reguleringsform. En analyse af KL som meta-organisation og standsætter på ældreområdet.* Odense: Syddansk Universitetsforlag

Deloitte (2007) *Foranalyse om udviklingen af et fælles sprog på socialområdet.* Deloitte Business Consulting A/S. 14. september 2007

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

Fog, Jette (1998) *Saglig menneskelighed.* København: Hans Reitzels Forlag

Gabriel, Yiannis (1993) *Emotions in organizations*. London: Sage

Gadamer, Hans-Georg (2004) *Sandhed og metode.* Viborg: Systime Academic

Gilje, Nils & Grimen, Harald (2004) *Samfundsvidenskabernes forudsætninger.* København: Hans Reitzels Forlag

Gleerup, Janne (2010) *Kritik og forandring.* Roskilde: Forskerskolen i Livslang Læring

Gravesen, Bent (2003) *Pleje og omsorg i fremtidens velfærdssamfund* (2003). København: Ældre sagen

Greve, Carsten (2003) *Offentlig ledelse. Teorier og temaer i et politologisk perspektiv.* København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag

Hansen, Eigil Boll m.fl. (1999) *Hjemmehjælp og ældres velbefindende.* København: AKF Forlaget

Hansen, Jessey Hjorth (2001) Al den snak om ressourcer. I: *Ældreomsorg – management eller menneskelighed?* Hellerup: Videncenter på Ældreområdet

Hansen, Morten Balle & Vedung, Evert (2005) *Fælles sprog i ældreplejens organisering.* Odense: Syddansk Universitetsforlag

Hansen, Helle Krogh (2006) *Ældreomsorg i et pædagogisk perspektiv.* Roskilde: Forskerskolen i livslang læring

Hasenfeld, Yeheskel (2003) *Mennesket som råstof – borgerservicerende organisationer i moderne samfund*. Århus: Forlaget Klim

Hesselberg, Jan (1998) *Spørreundersøkelse og intervju i utviklingsland*. Occasional Paper 25 - samfundsgeografi. Oslo: Universitet i Oslo

Higgins, Tory (1987) *Self-Discrepancy*. Psychological Review. Vol 94. Nr. 3. Washington: American Psychological Association

Højberg, Henriette (2005) Hermeneutik. I: Fuglsang, Lars m.fl. (red.) (2005). *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne.* Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Højlund, Holger & Højlund, Chresten (2000) *Velfærdsparadoks og kommunikation: "Fælles Sprog": En anden ordens strategi på hjemmehjælpsområdet.* Tidsskrift Grus. Nr. 61. Årgang 2000

Højlund, Holger (2000a) *Faglighed og etik i praktisk socialt arbejde.* Dansk Socialrådgiverforening. Uden for nummer. 1/2000

Højlund, Holger (2000b) *Socialretsfilosofi. Retslære for socialt arbejde.* København: Nordisk Forlag A/S

Højlund, Holger (2001) Kvalitetsudvikling og velfærdsparadokser. I: *Ældreomsorg – management eller menneskelighed?* Hellerup: Videnscenter på Ældreområdet

Højlund, Peter & Juul, Søren (2005) *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde.* København: Hans Reitzels Forlag

Jacobsen, Michael Hviid m.fl. (2010) *Videnskabsteori i statskundskab, sociologi og forvaltning.* København: Hans Reitzels Forlag

Johansen (2002) *Prioriteringer kræver politisk mod.* Danske Kommuner. Nr. 18. 2002

Johansen, Helle (2009) En profession i dialog med sit samfund. I: Posberg, R., Nørrelykke m.fl. (red.) *Social-rådgivning og socialt arbejde.* København: Hans Reitzels Forlag

Jørgensen, Arne (2009) *Hans Georg Gadamer.* Frederiksberg: Forlaget ANIS

KL (1998) *Fælles sprog på ældre- og handicapområdet. Endelig revideret katalog.* Kommunernes Landsforening

KL (2002) *Vær at vide om Fælles sprog – Kom videre med Fælles sprog.* Kommunernes Landsforening

KL (2004) *Fælles sprog II. Dokumentation af afgørelser på det kommunale ældre- og handicapområde.* Kommunernes Landsforening

Klausen, Kurt Klaudi (1999) *Offentlig Organisation, Strategi og ledelse.* Odense: Odense Universitetsforlag

Kristiansen, Søren m.fl. (2002) *Deltagende observation.* København: Hans Reitzels Forlag

Kristiansen, Bettina Lemann (2007) Brugerinddragelse og retssikkerhed. I: Bjerge, Bagga & Selmer, Bodil (red) (2007). *Det sociale arbejdes daglige praksis.* Aarhus: Aarhus Universitetsforlag

Krogstrup, Hanne Katrine (1997) *Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor.* Aarhus: Forlaget Systime

Kvale, Steinar (1997) *Interview*. *En introduktion til det kvalitative forskningsinterview.* København: Hans Reitzels Forlag

Larsen, Øjvind (1996) *Forvaltning, etik og demokrati.* København: Hans Reitzels Forlag

Launsø, Laila & Rieper, Olaf (2000) *Forskning om og med mennesker*. København: Nyt Nordisk Forlag

Lazarus, Richard m.fl. (1984) *Stress, Appraisal and Coping.* New York: Springer Puplishing Company

Lerborg, Leon (2010) *Styringsparadigmer i den offentlige sektor.* København: Jurist- og økonomiforbundets forlag

Lewinter, Myra (2003) *Pleje og omsorg i fremtidens velfærdssamfund* (2003). København: Ældre sagen

Lipsky, Michael (1980) Street-Level Bureaucracy Dilemmas of the Individual in Public Services. New York: Russel Sage Foundation

Liveng, Anne (2007) *Omsorgsarbejde, subjektivitet og læring.* Roskilde: Forskerskolen i Livslang læring

Lützhøft, Rita (1996) *Ældreområdet. Forslag til fælles sprog vedr. behov og ydelser.* Kontoret for Social- og Arbejdsmarkedsforhold. Kommunernes Landsforening

Meeuwisse, Anna m.fl. (2002) *Socialt arbejde. En grundbog.* København: Hans Reitzels Forlag

Nielsen, Ry, Carl Jens & Repstad, Pål (1993) *Anderledes tanker om livet i organisationer.* Frederiksberg: Nyt fra samfundsvidenskaberne

Nielsen, Jeppe Agger & Andersen, Jørgen Goul (2006) *Hjemmehjælp. Mellem myter og virkelighed.* Odense: Syddansk Universitetsforlag

Olsen, Henning (2002) *Kvalitative kvaler. Kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelsers kvalitet.* København: Akademisk Forlag

Pedersen, Anne Reff (2000) *Den udfoldende praksis.* Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Pels, Peter (2000) The trickster's dilemma: ethics and the technologies of the anthropological self. I: Wilmar Schaufeli m.fl. (red.) *Professionel burnout.* Taylor & Francis

Petersen, Lone & Schmidt Marianne (2003) *Projekt Fælles sprog.* København: Akademisk Forlag

Rasmussen, Bente (2000) *Hjemmesykepleien som grådig organisasjon.* Tidsskrift for samfunnsforskning, 41:1. Oslo: Universitetsforlaget

Ringsmose, Jens & Hansen, Morten Balle (2005) *Programteori om Fælles sprog og organiseringen af ældreplejen i Danmark.* Politologiske Skrifter. No. 7/2005. Syddansk Universitet. Det samfundsvidenskabelige fakultet

Rostgaard, Tine (2007) *Begreber om kvalitet i ældreplejen.* København: Socialforskningsinstituttet

Schultz-Larsen, Kirsten & Hanning, Susanne (red.) (2004) *Den danske ældrepleje under forandring.* Københavns Universitet: Institut for folkesundhedsvidenskab

Socialministeriet (1997a) *Analyserapport. Projekt hjemmeplejen.* København: Socialministeriet.

Socialministeriet (1997b). *Styring af fremtidens hjemmepleje.* København: Socialministeriet

Szebeheley, Marta (2006) *Omsorgshverdag under skiftande organisatoriska villkor – en jämförande studie av den nordiska hemtjänsten*. Tidskrift for arbejdsliv. 8. årgang. Nr. 1. Odense: Syddansk Universitetsforlag

Thagaard, Tove (2003) *Systematikk og innlevelse.* Bergen: Vigmostad & Bjørke

Uggerhøj, Lars (1995) *Hjælp eller afhængighed.* Aalborg: Aalborg Universitetsforlag

Wærness, Kari (1989) *Et program for omsorgsforskning.* Bergen: Skritserie nr. 040089

Wærness, Kari (1999) Omsorg, omsorgsarbeid og omsorgsrasjonalitet – refleksjoner over en socialpolitisk diskurs. I: Thorsen, Kirsten & Wærness, Kari (1999). *Bliver omsorgen borte?* Gyldendal Norsk Forlag

Wærness, Kari (1996) Omsorgsrationalitet "Reflexioner över ett begrepps karriär. I: Eliasson, Rosmari (red.) (1996). *Omsorgens skiftningar.* Lund: Studenterlitteratur

DEL 4:

APPENDIX

Resumé

Specialet analyserer udfordringerne hjemmehjælperne stilles over for i det daglige omsorgsarbejde i forhold til det standardiserede kategorisystem Fælles sprogs instrumentelle krav og ønsker, og hvordan det håndteres i praksis. I undersøgelsen af dette overordnede spørgsmål arbejdes med to underliggende spørgsmål: (1) hvordan hjemmehjælperne oplever paradigmesammenstød mellem omsorgsarbejdet og Fælles sprog samt (2) hvordan hjemmehjælperne behersker at arbejde med styring og evalueringer baseret på standarder side om side med behov for individuelle og fleksible løsninger. Udgangspunktet er en hypotese om, at det kan være problematisk, når instrumentelle og formålsrettede metoder og krav støder sammen med hjemmehjælpernes professionspraksis, som bygger på historisk og fagligt bestemte omsorgsværdier.

Specialet bygger på et kvalitativt forskningsdesign, der tager afsæt i en hermeneutisk videnskabsteoretisk positionering. Den empiriske analyse består af ni interviews med hjemmehjælpere i tre kommunale hjemmeplejeafdelinger. Der indgår tre teoretiske tilgange i undersøgelsen: (1) Kari Wærness, Nel Noddings og Joan Trontos omsorgsforskning. (2) Axel Honneth, Emmanuel Lévinas og Zygmund Baumans socialfilosofiske modernitetskritik og (3) Michael Lipsky og Yeheskel Hasenfelds organisationsteori.

Analysestrategien baserer sig på en kombination af en induktiv databearbejdning og en abduktiv dataanalyse. Ud fra en induktiv tilgang skabes grundlaget for temaerne i analysen baseret på hjemmehjælpernes egne forklaringer. Disse forklaringer analyseres i forhold til eksisterende undersøgelser og teori.

Undersøgelsens resultater indikerer et paradigmesammenstød mellem hjemmehjælpernes fagligt baserede løsningsorientering og en systemrationalitet repræsenteret ved Fælles sprog, der tilrettelægger arbejdsorganisering og opgaveløsning ud fra et økonomisk styringsrationale. De problemstillinger hjemmehjælperne fremhæver, handler bl.a. om oplevelsen af, at Fælles sprog udgrænser hjemmehjælperne fra medindflydelse på arbejdets organisering og prioritering. Der peges endvidere på, at Fælles sprog ikke matcher med arbejdets karakter og i flere tilfælde undergraver muligheden for meningsfuld planlægning og udførelse af arbejdet. Desuden at Fælles sprog ikke skaber rum til fleksibilitet, individuelle tiltag og anerkendelse over for de enkelte borgere ud fra et helhedsperspektiv, hvorved Fælles sprog bliver reduktionistisk. Med Fælles sprog bliver hverdagen i højere grad forhåndsbestemt og færdigformet omkring de standardydelser, der er blevet normeret i visitationen.

Undersøgelsen viser, at omsorgsarbejdet på denne måde sætter hjemmehjælperne i en række dilemmaer, hvor de skal vælge mellem at følge deres omsorgsrationalitet eller de regler og retningslinjer, der fra Fælles sprog er lagt for arbejdet. Dobbeltkravene ses som handlingsinitierende: De udmønter sig i en double-binded praksis, hvor hjemmehjælperne benytter en række mestringsstrategier, handler ”ansvarstagende ulydigt” og udleverer en omsorgsrationalitet ”på trods”. Undersøgelsen viser, at der på trods af Fælles sprogs instrumentelle krav, lykkedes hjemmehjælperne at realisere en omsorgsfuld, empatisk og individuel pleje. Hjemmehjælperne kan fastholde positive aspekter af et vanskeligt og modsætningsfyldt arbejde ved ”dobbelt-praksis” og finder dermed en måde at kombinere professionsetikken med Fælles sprogs organisationsrationelle arbejdsformer. De modsatrettede logikker eksisterer side om side i arbejdet. Undersøgelsen antyder, at der eksisterer et ”gab” mellem hjemmehjælpernes omsorgsarbejde og Fælles sprog, som kan medføre, at de kompetencer og logikker, hjemmehjælperne arbejder ud fra, ikke kvalificeres, idet de i en vis udstrækning lever et liv i det skjulte.

Den overordnede konklusion er, at udfordringen hjemmehjælperne stilles over for, ved et arbejde organiseret ved Fælles sprog er, at agere i et spændingsfelt mellem modsatrettede intentioner om arbejdets indhold: På den ene side politiske og organisatoriske rammebetingelser og på den anden side intentionen om at praktisere en subjektorienteret bottum-up tilgang med fokus på borgernes individuelle behov. Det er de modsatrettede intentioner om arbejdets indhold, der henviser hjemmehjælperne til at dekoble sig Fælles sprogs instrumentelle krav og kæmpe for at udføre en pleje på trods, hvormed det er muligt at udføre en udpræget situationsbestemt omsorg.

Bilag A: Den faglige vurdering

Skema B1 : Den faglige vurdering

Skema B1: Den faglige vurdering

Aktiviteter	Funktionsniveauer					Ikke relevant	Notater - bemærkninger
At spise	0	1	2	3	4		
At drikke	0	1	2	3	4		
At bade	0	1	2	3	4		
At vaske sig	0	1	2	3	4		
At pleje kroppen	0	1	2	3	4		
At klæde sig af og på	0	1	2	3	4		
Toilettebesøg	0	1	2	3	4		
At færdes i egen bolig	0	1	2	3	4		
At sikre indkøb af hverdagens varer	0	1	2	3	4		
At lave mad	0	1	2	3	4		
At gøre rent	0	1	2	3	4		
At vaske tøj/linned	0	1	2	3	4		
At færdes udendørs	0	1	2	3	4		
At anvende kollektive transportmidler	0	1	2	3	4		
At flytte sig	0	1	2	3	4		
At forebygge forværring af sygdom/lab i funktionsevne	0	1	2	3	4		
At sikre sammenhæng i hverdagens aktiviteter	0	1	2	3	4		
B2: Mentale/fysiske funktioner - Har borgeren mentale/fysiske funktionsnedsættelser, der giver begrænsninger i hverdagen?							
Mentale funktionsnedsættelser	Ja		Nej				
Fysiske funktionsnedsættelser	Ja		Nej				
D: **Retningsgivende mål**	X Udfrede		X Udvikle		X Fastholde	X Indre/understøtte	

62

Kilde: KL 2004:62.

Bilag B: Kataloget over indsatsområder

Skema E: Katalog over indsatsområder

1. Indsats med henblik på at udvikle/fastholde funktioner/kompetencer			Min/ugen
1.1 Hverdagens aktiviteter			
	1.1.1	Hverdagens rutiner	
	1.1.2	Forandringsprocesser	
	1.1.3	Fremme sundhed og forebygge sygdom	
	1.1.4	Måltider, mad og drikke	
	1.1.5	Personlig hygiejne	
	1.1.6	Lærden	
	1.1.7	Husførelse	
	1.1.8	Fritidsaktiviteter	
1.2 Sociale sammenhænge og kontakt til personer i netværket			Min/ugen
	1.2.1	At kommunikere	
	1.2.2	At være i kontakt med andre mennesker	
	1.2.3	At udføre aktiviteter sammen med andre mennesker	
	1.2.4	Rådgive/vejlede personer i borgerens netværk, så de kan handle passende i relation til borgeren	
2. Indsats med henblik på at sikre/udføre opgaver			
2.1 Praktiske opgaver			Min/ugen
	2.1.1	Rengøring	
	2.1.2	Tøjvask	
	2.1.3	Indkøb	
	2.1.4	Mad	
	2.1.5	Andre praktiske opgaver	
2.2 Personlige opgaver			Min/ugen
	2.2.1	Personlig hygiejne	
	2.2.2	Indtagelse af mad/drikke	
	2.2.3	Helbred/sygdom/sundhedsfremme/forebyggelse	
	2.2.4	Mobilitet	
	2.2.5	Deltagelse i sociale sammenhænge	
	2.2.6	Struktur og sammenhæng	

Skema E: Katalog over indsatsområder

63

Kilde: KL 2004:63.

Bilag C: Litteraturvandring

Inden den endelig fastlæggelse af mit problemfelt foretog jeg forskellige inspirationssøgninger primært i de danske databaser, herunder nationalbiografien www.bibliotek.dk der er en database over litteratur, som findes på danske offentlige biblioteker.

Følgende overordnede indgangssøgeord blev anvendt i inspirationsfasen: Fælles sprog, hjemmehjælpere, social- og sundhedshjælper og assistenter, socialt arbejde, standardisering, metoder, omsorg, ældreomsorg, ældresektor, hjemmeplejen.

Da specialets fokus lå fast foretog jeg en mere systematisk litteratursøgning med henblik på at indsamle litteratur og information, der understøtter og dokumentere mit problemfelt. Strategien for denne systematiske søgning blev som følger:

- KL.dk som har masse af materiale om Fælles sprog.
- Scholar.google.dk, der udelukkende henviser til videnskabelige bøger, tekster mv.
- AUB's database, verifikation af eventuelle bachelor- eller kandidatprojekter.
- Forskningsdatabasen, der indeholder referencer til tidsskrifter, bøger og kapitler i bøger og rapporter.

Med henblik på at verificere den internationale forskning på området afsøgte jeg efterfølgende:

- www.nb.dk som er det norske nationalbiblioteks hjemmeside, som henviste til nogle relevante undersøgelser om omsorg og Fælles sprog.

Ovennævnte databaser er valgt ud fra emnemæssig, videnskabelig og tidsmæssig vinkel. Litteratursøgningen blev foretaget løbende gennem hele processen med specialet. Den sidste litteratursøgning blev foretaget i marts måned 2011.

Bilag D: **PDA**

PDA, *Personal Digital Assistant*, er en batteridrevet, håndholdt computer, som kan udveksle data med andre computere. Brugeren giver ofte input til PDA'en via en trykfølsom skærm. Typiske funktioner for en PDA er kalender, dataopsamling, e-mail, telefonbog og mobiltelefon. PDA'en skal i reglen med jævne mellemrum forbindes til en pc, så udvalgte data kan synkroniseres mellem de to computere eller opdateres på PDA'en. Ekstraudstyr kan tilføjes, eller det kan være indbygget i PDA'en, fx datalager, GPS, trådløst netværk, stregkodescanner, kamera eller tastatur.

arbejdsskema
(overført fra dagsplanen)

plejeydelser

borgeroplysninger;
sundhedsfaglig
dokumentation; og kontakt til
læge og pårørende

Illustrationerne viser: besøgsrækkefølger på arbejdsskemaet, plejeydelser og oplysningerne om borgerne.

Kilde: http://akira.ruc.dk/~magnusn/docs/PhD_MN_SKAERM.pdf og http://www.denstoredanske.dk/It,_teknik_og_naturvidenskab/Elektronik,_teletrafik_og_kommunikation/Elektronik,_radio_og_tv/PDA.

Bilag E: Interviewguide

Orientering til informanten om undersøgelsen.

- Personlig præsentation.
- Orientering om rammerne for dette interview: Anonymitet – Tidsrammer – Båndoptager.
- Orientering om undersøgelsen: Specialet vil beskæftige sig med, hvilke dilemmaer hjemmehjælpernes omsorgsarbejde kommer i, når Fælles sprog stiller krav om standardisering, metodebasering mv. Formålet er at bidrage til en nuancering og forståelse af, hvilke udfordringer det sociale arbejde på ældreområdet stilles overfor, når Fælles sprog vinder indpas. Mit udgangspunkt er en hypotese om, at det kan være problematisk, når instrumentelle og formålsrettede metoder og krav støder sammen med skønsbaseret praksis. Systemets brug af Fælles sprog kan risikere at standardisere hjælpen til borgerne og dermed underminerer muligheden for dialog og individuel særbehandling. I centrum for undersøgelsen er således hjemmehjælpernes udfordringer i forhold til på ene side, at håndtere de ældre borgeres individuelle behov og forventninger, og på den andens side skal håndtere disse behov og forventninger inden for rammer af kravene fra fælles sprog.
- Undersøgelsens problemformulering og underspørgsmål:

Hvilke udfordringer stilles hjemmehjælperne over for i det daglige omsorgsarbejde i forhold til det standardiserede kategorisystem Fælles sprogs instrumentelle krav og ønsker, og hvordan håndteres det i praksis?

Undersøgelsen vil belyse problemformuleringen i relation til følgende delspørgsmål:

- **Hvordan oplever hjemmehjælperne paradigmesammenstød mellem omsorgsarbejdet og Fælles sprog som et standardiseret værktøj?**
- **Hvordan behersker hjemmehjælperne at arbejde med styring og evalueringer baseret på standarder side om side med behov for individuelle og fleksible løsninger?**

Nøgleord:

Følgende nøgleord vil blive anvendt i forhold til formulering af spørgsmål:

Nøgleord	**Eksempler for start af sætninger**
Fortæl …	Kan du prøve at fortælle …
Beskriv …	Kan du prøve at beskrive …
Sige lidt mere om …	Kan du sige lidt mere om …
Uddybe …	Kan du uddybe …
Eksempler på …	Kan du komme med eksempel på …
Hvad gør du …	Hvad gør du når/hvis …
Konkret …	Hvad gør du helt konkret …

Baggrundsoplysninger:

- Hvad er din uddannelse/beskæftigelsesbaggrund?
- Hvor længe har du været ansat i hjemmeplejen?
- Hvor mange borgere ser du om dagen?
- Er det de samme borgere du har fast?
- Hvor lang tid har du cirka hos hver?

Forskningsspørgsmål - temaer - hjælpespørgsmål:

Forskningsspørgsmål 1:

Hvordan oplever hjemmehjælperne paradigmesammenstød mellem omsorgsarbejdet og Fælles sprog som et standardiseret værktøj?

Fælles sprog:

- Hvor meget kender du til Fælles sprog?
- Hvordan er du informeret om Fælles sprog?
- Bliver Fælles sprog drøftet i jeres gruppe?

Omsorg:

- Hvad er det særegne ved hjemmehjælpsarbejdet?
- Hvad er det vigtigste i jeres arbejde? Hvorfor er man hjemmehjælper?
- Hvad er god omsorg?

Kvalitet:

- Hvad er god kvalitet? Fx faget, tidsregistrering, at der er visiteret til konkrete ydelser, at borgeren er tilfreds.
- Hvad refererer du til ved kvalitet?

Arbejdet - den gode dag:

- Hvad er det bedste i dit arbejde? Fortæl en konkret episode.
- Hvad er den ideelle arbejdsdag?
- Hvor ofte er det sådanne? Hvad forhindrede dette?
- Når du tænker tilbage på dit arbejde da du startede, hvordan synes du så det er i dag i forhold til den gang?
- Hvad synes du grundlæggende er det største problem i dit arbejde? Hvordan håndterer du dette problem?
- Synes du det er svært at komme til at udføre arbejdet som du gerne vil?
- Hvad gør det svært?
- Hvornår er dette skift sket?

Anerkendelse:

- Hvordan opleves det at det daglige arbejde er besluttet af en visitator?
- Føler du dig anerkendt i dit job som hjemmehjælper?
- Føler du udnyttelse af faglige kvalifikationer og kompetencer?
- Har du indflydelse på hvad der skal ske i arbejdet?
- Hvordan oplever du et anerkendende møde med de ældre borgere?
- Er det muligt at opnå et anerkende samarbejde mellem dig og borgerne?

Forskningsspørgsmål 2:

Hvordan behersker hjemmehjælperne at arbejde med styring og evalueringer baseret på standarder side om side-med behov for individuelle og fleksible løsninger?

Fleksibilitet:

- Er der mulighed for fleksibilitet i dit arbejde?
- Har du tid nok til at nå dit arbejde?
- Hvad er det du ikke når?
- Følger du planen for hvad der skal gøres?
- Er det muligt at sætte egen dagsorden, så den ikke fortrænges af administrative interesser?
- Går din egen vurdering i modstrid med den plan der er lagt for dit arbejde?
- Udfører du eventuelt arbejdsopgaver der går ud over planen? Kom med et eksempel, fx at man gør det borgeren vil frem for hvad der står i planen?
- Hvis ja, hvorfor følger du ikke denne plan?
- Tror du andre gør som du?

Tidsregistrering:

- Hvilke konsekvenser har det i dit daglige arbejde? Dilemmaer, problematikker, udfordringer, vanskeligheder?
- Har din rolle ændret sig med tidsregistrering?
- Hvordan passer disse krav til dit daglige arbejde?
- Har tidsregistrering mm. erstattet tidligere praksisser på hjemmehjælpsområdet?
- Oplever du et pres for at du skal arbejde hurtigere og nå mere i dit arbejde?

Dokumentation:

- Hvor lang tid bruger du i løbet af en uge på at dokumentere?
- Ændrer det nuancerne ved dit arbejde?
- Synes i at det er en hjælp at arbejdet står fastlagt på en liste. Eller synes i, at I skal have mere fri tøjler.
- Har man personlig frihed når man følger et skema?
- Er det blevet mere?
- Beskriv fordele og ulemper ved tidsregistrering og standardisering i dit arbejde?

Borgerne:

- Er det i dit arbejde muligt at tilgodese borgernes forskellige behov og ønsker? Kan du komme med konkrete eksempler?
- Hvad er det vigtigste du bidrager med til borgeren?
- Har borgerne indflydelse på hvad der skal ske i arbejdet?
- Hvordan oplever borgerne, som modtager, tidsregistrering mm?
- Ændrer tidsregistrering og standardisering forholdet mellem dig som hjemmehjælper og borgerne?
- Er der særlige grupper af borgere, der kommer i klemme i forhold til de behov og vanskeligheder, som de har i hverdagslivet?
- Er det muligt at give dem den støtte og hjælp de har behov for?
- Når borgerne beder om at få gjort lidt ekstra ud over det aftalte, prøver du så at imødekomme deres behov?
- Er der nogle problematikker hos borgerne der vægtes højere end andre?

Afslutning:

- Løse ender – er der noget du ikke har fået sagt?
- Uberørte, men vigtige forhold?
- Transskriberer og tilbud om at sende det til dig.