

Slutrapport

'Tid til omsorg

– tidsmæssige betingelser, arbejdspraksis og mening i arbejdet i den danske hjemmepleje'

Ph.D. afhandling

Pernille Tufte

NFA/RUC, Institut for Samfund og Globalisering

November 2013

Link til afhandling: <http://rudar.ruc.dk/handle/1800/12846>

Projektet er finansieret af Arbejds miljøforskningsfonden

Projektnummer: AMFF nr. 30-2008-009

Indledning

Ph.D. projektet 'Tid til omsorg – tidsmæssige betingelser, arbejdspraksis og mening i arbejdet i den danske hjemmepleje' (original titel: Time to care – Temporal conditions, work performance and meaning of work in the Danish home care sector) er gennemført af Pernille Tufte ved Det nationale forskningscenter for arbejdsmiljø og Institut for samfund og globalisering på Roskilde Universitet. Projektet blev finansieret af Arbejdsmiljøforskningsfonden.

Projektet blev påbegyndt i januar 2009 og indleveret i maj 2013. Den primære årsag til projektets forsinkelse var en omdefinering af projektets problemstilling og design i slutningen af 2009. Ph.D. projektet var oprindeligt designet som en evaluering af et interventionsprojekt i en dansk kommune. Da pågældende kommune 10 måneder inde i forløbet besluttede at ændre indholdet af interventionsprojektet, var dette projekt ikke længere var anvendeligt som case i Ph.D. projektet. En omdefinering af projektet var herefter nødvendig i form af nye problemstillinger og nyt forskningsdesign.

Baggrund

Afhandlingen er forankret i to forskningsområder: ældreomsorgsforskningen og arbejdsmiljøforskningen. Tidligere forskning på ældreomsorgsområdet har bl.a. påpeget, hvordan arbejdet er karakteriseret ved modsatrettede krav, behov og forventninger – at det på den ene side er kendetegnet ved styringstiltag og standardisering, rutiner og regler, og på den anden side af individuelle behov og hensyn og relationelle og emotionelle aspekter. Ph.d.-afhandlingen har taget udgangspunkt i disse 'omsorgsarbejdets dikotomier' og har haft til formål at belyse, hvordan man bestrider et arbejde af så modsatrettet karakter – hvordan medarbejderne i praksis håndterer de mange forskellige krav, behov og muligheder?

Samtidig var afhandlingen fra begyndelsen inspireret af temaer inden for arbejdsmiljøforskningen. Inden for de seneste årtier har en øget videnskabelig og politisk opmærksomhed været rettet mod det psykiske arbejdsmiljø, og blandt de mange indikatorer, der er blevet udviklet og belyst, har 'mening i arbejdet' vist sig som en central og

betydningsfuld indikator på det psykiske arbejdsmiljø. Studier af arbejdsmiljøet i ældreplejen har tillige vist, at medarbejderne oplever omsorgsarbejdet som meningsfuldt og samtidig rapporterer en relativ højere grad af mening end medarbejderne i andre brancher. Da disse studier overvejende har været baseret på spørgeskemaer, altså undersøgt mening i arbejdet som et kvantitativt mål, var jeg interesseret i at undersøge, hvad medarbejderne i ældreplejen egentlig mener, når de rapporterer høj grad af mening – hvad er det ved omsorgsarbejdet, som opleves meningsfuldt?

Disse overvejelser og forskningsmæssige interesser resulterede i følgende problemformulering:

Forskningsspørgsmål

Hvilke betydninger af mening i arbejdet kan identificeres blandt omsorgsmedarbejderne i den danske hjemmepleje, og hvordan konstitueres det meningsfulde omsorgsarbejde i praksis?

- A. Hvad er sammenhængen mellem de bruger-orienterede arbejdsopgaver og oplevelsen af mening i arbejdet?
- B. Hvilke betydninger af mening kan identificeres blandt medarbejderne i hjemmeplejen, og hvordan udføres det meningsfulde arbejde i den daglige praksis?
- C. Hvordan rammesætter og påvirker de tidsmæssige betingelser arbejdet?
- D. Hvilke konsekvenser har oplevelsen af tidspres på udførelsen af arbejdet?

Forskningsplan og metoder

Afhandlingen er resultatet af et empirisk, eksplorativt studie af den danske ældrepleje. Afhandlingen består af en ramme, indeholdende kapitler om metode, teori, diskussion, konklusioner og perspektivering, og af fire artikler. Af de fire artikler er de tre publiceret og den fjerde er indsendt til et tidsskrift og er pt. under review.

Forskningsdesignet er bygget op omkring flere metodiske perspektiver. Studiet er et mixed methods studie gennem en kombineret brug af kvantitative og kvalitative metoder (Kvale & Brinkmann 2009, Malterud 2001). Én af de fire artikler er skrevet på baggrund af kvantitative data, hentet fra NFAs kohorte-studie af arbejdsmiljøet i den danske ældrepleje. De tre øvrige artikler er skrevet på baggrund af kvalitative data, indsamlet i hjemmeplejen i to danske kommuner. Indsamling og analyse af det kvalitative data er overvejende sket med udgangspunkt i grounded theory methods (Bryant & Charmaz 2007, Charmaz 2005, Strauss & Corbin 1998), som er kendetegnet ved en åben og processuel tilgang til det empiriske felt. Herudover har jeg anvendt den refleksive fortolkning (den hermeneutiske meningsfortolkning) som analyseperspektiv (Alvesson & Sköldberg 2000). Tilsammen har de metodiske tilgange understøttet undersøgelsen af det centrale forskningsobjekt – nemlig omsorgsmedarbejderne og deres ageren og forståelse af deres eget arbejde.

Det kvalitative feltarbejde blev gennemført i hjemmeplejen i to danske kommuner, hvor to enheder fra hver kommune deltog. De to kommuner blev udvalgt ud fra spørgsmålet om geografisk variation, og valget faldt på en mindre forstad til København og en større jysk kommune, der dækker et meget stort geografisk område med landejendomme, mindre landsbyer og boligkvarterer i storbyen. Formålet med denne udvælgelse var at opnå så stor en variation af omsorgsvirkeligheder som muligt.

Feltarbejdet bestod af fokusgruppeinterviews og deltagerobservation. I alt gennemførte jeg fire interviews, to i hver kommune. Seks medarbejdere deltog i hver fokusgruppe, tre fra hver af de to enheder. Formålet med denne sammensætning var på den ene side at sikre en grad af homogenitet (ved at inkludere medarbejdere fra den samme enhed) og på den anden side at undgå for meget konsensus (ved at inkludere medarbejdere fra to forskellige enheder). Formålet med fokusgrupperne var – gennem medarbejdernes egne refleksioner og diskussioner – at opnå indsigt i indholdet og udførelsen af arbejdet i ældreplejen og, mere specifikt, deres forståelser af meningen i omsorgsarbejdet.

Udover fokusgruppeinterviews gennemførte jeg tre ugers deltagerobservation i tre af de fire lokale enheder. I løbet af de tre uger fulgte jeg med otte forskellige sosu-hjælpere og sosu-assistenten og deltog i/observerede deres arbejdsdag. I alt deltog jeg i knap 100 besøg hos

hjemmehjælpsmodtagere. Deltagerobservation er som udgangspunkt en eksplorativ metode, og det kan være vanskeligt at definere formålet med deltagerobservation meget detaljeret. Formålet med brug af deltagerobservation i dette studie var at få indblik i, hvad en arbejdsdag i hjemmeplejen består i: hvordan arbejdes der med udgangspunkt i kørelisten, hvilke forhindringer opstår der undervejs, og hvordan de bliver håndteret, og hvad værdsætter medarbejderne ved dette arbejde. Mine observationer blev efter hver endt arbejdsdag skrevet som feltnoter – noter der handlede om, hvad der var sket under de enkelte besøg, hvordan arbejdet blev udført, hvad der blev talt om, og mine refleksioner over hændelser, der var enten interessante, anderledes eller overraskende.

De fire artikler

'Client-related work tasks and meaning of work: results from a longitudinal study among eldercare workers in Denmark' er en kvantitativ artikel, publiceret i tidsskriftet *'International Archives of Occupational and Environmental Health'* (2012) Vol. 85, issue 5.

Artiklen bygger spørgeskemadata blandt 3985 danske kvindelige omsorgsmedarbejdere, og den undersøger den prospektive sammenhæng mellem udførelsen af bruger-relaterede arbejdsopgaver, målt i 2006, og oplevelsen af mening i arbejdet, målt i 2008. De bruger-relaterede arbejdsopgaver blev belyst ved seks forskellige indikatorer. Tre omhandlede interaktionen mellem borgere og medarbejdere (muligheder for samtale, samvær og de ældres indflydelse på typer af opgaver), og tre omhandlede organisatoriske aspekter ved arbejdet (planlægning og forholdet mellem ydelser og behovet for hjælp). Resultatet af analysen viste en signifikant sammenhæng mellem udførelsen af bruger-relaterede opgaver, der involverer interaktion med borgerne, og oplevelsen af mening i arbejdet. Oplevelsen af de organisatoriske aspekter ved arbejdet predikterer ikke entydigt oplevelsen af mening i arbejdet.

Artiklen *'Hvad er meningen? - arbejdspraksis og mening i arbejdet i den danske ældrepleje'* er publiceret i *'Tidsskrift for Arbejdsliv'* (2011) No. 2.

Artiklen undersøger de forskellige opfattelser af begrebet mening i arbejdet blandt medarbejdere i hjemmeplejen, og den belyser, hvordan det meningsfulde arbejde bliver udført i den daglige arbejdspraksis. Med udgangspunkt i Ravn's samblomstringsmodel (Ravn 2008, 2009) som analytisk perspektiv og på baggrund af medarbejdernes udsagn og refleksioner identificerer artiklen fire meningskategorier: at skabe en struktur i de ældres hverdag, at have et ansvar for de ældre (at fungere som den primære kontaktperson og herigennem forholde sig til begivenheder og udfordringer i den ældres hverdagsliv), at udfylde en funktion i velfærdssamfundet og at anvende sin faglighed. Analysen af, hvordan disse meningsbetydninger bliver omsat i praksis, blev baseret på teorien om job crafting (Wrzesniewski & Dutton 2001). Denne teori fokuserer på, hvordan medarbejdere flytter grænserne for deres arbejde i henhold til behov og muligheder i arbejdet, og medarbejdernes opfattelser af mening er et centralt element i disse processer, både som motivation og resultat af deres handlinger. Artiklen viser, at oplevelsen af det meningsfulde omsorgsarbejde er tæt forbundet med medarbejdernes muligheder for at skabe ('crafte') deres eget arbejde. Omsorgsarbejdet er karakteriseret ved, at behov og ønsker blandt de ældre ofte ikke harmonerer med de definerede arbejdsopgaver, og i praksis handler medarbejderne med henblik på at kombinere de forskellige – og ofte divergerende – aspekter ved arbejdet.

'Navigating the field of temporally framed care – Time logics, temporal dilemmas and processes of navigation in care work performance in the Danish home care sector' er afhandlingens tredje artikel, og den er pt. under review hos et engelsk tidsskrift.

Artiklen belyser, hvordan omsorgsmedarbejdere manøvrerer (navigerer) i deres arbejdsfelt, givet de tidsmæssige betingelser for arbejdet. Tidslogikkerne *'clock time'* og *'proces time'* samt begrebet *'navigation'* er inddraget som teoretiske perspektiver i analysen (Adam 1990, Bryson 2007, Davies 1994, Twigg 2000), der viser, hvordan tidsmæssige dilemmaer opstår i det daglige omsorgsarbejde, og hvordan medarbejderne håndterer disse dilemmaer i praksis. Empirisk bygger artiklen på en analyse af fire omsorgsbesøg: med udgangspunkt i, hvordan disse besøg er beskrevet i kørelisten, undersøger artiklen, hvad der konkret foregår under de fire besøg.

Artiklen identificerer to tidsmæssige dilemmaer i omsorgsarbejdet. Det ene omhandler en uoverensstemmelse mellem faste tidsangivelser for arbejdet og den tidsforståelse, der karakteriserer den ældres hverdagssituation, og det andet dilemma omhandler en uoverensstemmelse mellem de pre-definerede behov og de aktuelle behov hos den ældre. I den daglige arbejdspraksis anvender medarbejderne en række taktikker i forhold til at imødekomme de divergerende krav, behov og forventninger (dilemmaer) i arbejdet. Indenfor den overordnede tidsramme for arbejdsdagen anvender medarbejderne en 'give-og-tage' tilgang til arbejdet, hvor de ændrer de tidsmæssige betingelser for det enkelte omsorgsbesøg for at kunne udføre deres arbejde i overensstemmelse med, hvad de oplever som nødvendigt i den givne situation. Artiklen konkluderer, at medarbejderne navigerer for at optimere tidsforbruget og for at få tiden til at slå til i forhold til de specifikke behov hos den ældre, der skal imødekommes.

Afhandlingens sidste artikel har titlen *'Is there time enough? Time resources and service performance in the Danish home care sector'*, og den er publiceret i tidsskriftet *'Nordic Journal of Working Life Studies'* (2013) no. 2.

Artiklen undersøger, hvordan medarbejderne selv oplever de tidsmæssige betingelser for arbejdet, og hvordan oplevelsen af tidspres udfordrer forståelsen af, hvad omsorgsarbejdet bør bestå i og i sidste ende mulighederne for at udføre et meningsfuldt omsorgsarbejde. Omsorgsmedarbejderne er meget kritiske over for de tidsmæssige betingelser for arbejdet og pointerer bl.a., at de tidsmæssige rammer er ufleksible, og at tiden er knap og til tider utilstrækkelig. Dette resulterer ofte i en oplevelse af tidspres i udførelsen af arbejdet.

Artiklens analyse tager udgangspunkt i medarbejdernes refleksioner over, hvad tiden betyder for deres muligheder for at yde omsorg, og mere konkret, hvilke serviceydelser, der skal leveres. Begrebet 'ekstra ydelser' er centralt i denne analyse. Mange medarbejdere har oplevet, at den lokale ledelse har foreslået dem at udelade 'de ekstra ydelser' under de enkelte omsorgsbesøg som en løsning på tidsknaphed. Artiklen finder imidlertid, at der eksisterer en grundlæggende uoverensstemmelse mellem medarbejderne og ledelsens opfattelse af begrebet 'ekstra ydelser'. Hvor ledelsen henholder sig til den standardiserede beskrivelse af arbejdsopgaverne (eksemplificeret ved kørelisterne) og herved opfatter 'ekstra ydelser' som definitive opgaver, der kan udelades, oplever medarbejderne, at kategoriseringen 'ekstra ydelser' er simpel og ikke i overensstemmelse med kompleksiteten i omsorgsarbejdet. I den videre analyse af denne problemstilling inddrages standardisering og omsorg i private hjem som teoretiske perspektiver (Björnsdóttir 2012, Dahl & Rasmussen 2011, Twigg 1997, 2000). Artiklen identificerer som resultat af denne analyse tre betydninger af begrebet 'ekstra ydelser',

som alle er i spil i omsorgsarbejdet: 1) medarbejderne anerkender, at der er ydelser, der kan betegnes som ekstra og som derfor kan udelades fra arbejdspraksis, 2) medarbejderne anerkender, at der er ydelser, der kan betegnes som ekstra, men som ikke kan udelades, da de er afgørende i arbejdets udførelse, og 3) medarbejderne anerkender ikke begrebet 'ekstra ydelser', da det er en konstruktion, der ikke reflekterer omsorgsarbejdets virkelighed. Ydelser bliver defineret i standardiserede termer, fx 'et bad', mens selve udførelsen af et bad (med hvad det indeholder af forudgående og efterfølgende tiltag og aktiviteter) ikke bliver artikulert. Artiklen konkluderer således, at en opdeling af ydelser (i fx definerede vs. ekstra, formelle vs. uformelle eller praktiske vs. emotionelle) ikke er anvendelig i forhold til at forstå indholdet og karakteren af omsorgsarbejdet, men at der i praksis tværtimod eksisterer betydelige overlap mellem de forskellige kategoriseringer af ydelser.

Resultater og nyhedsværdi

Afhandlingen har vist, at der eksisterer stærke sammenhænge mellem de tre primære temaer i afhandlingen: mening i arbejdet, arbejdspraksis og de tidsmæssige betingelser. I relation til de enkelte begrebspar har analyserne identificeret en række inter-relationelle sammenhænge, og de har hver for sig og til sammen bidraget til en yderligere forståelse af de betingelser og de udfordringer, der kendetegner omsorgsarbejdet i ældreplejen.

I relationen mellem mening i arbejdet og arbejdspraksis har afhandlingen vist, at medarbejderne er aktive skabere af mening, og at mening både er en motivationsfaktor og et resultat af arbejdet (gennem den betydning, udførelsen af arbejdet har for den ældre). Sammenhængene mellem arbejdspraksis og tid omhandler det faktum, at tiden udgør en ramme for arbejdet i form af de faste tidsangivelser for ydelser og besøg, men at medarbejderne har en fleksibel tilgang til tidsangivelserne - at de navigerer i praksis for balancere de forskellige tidsforståelser i arbejdet. Endelig pointerer afhandlingen, at tidspres både den ene side reducerer fleksibilitet i arbejdet, men samtidig fastholder det ansvar, medarbejderne har for arbejdets udførelse. I relation til det sidste begrebspar, tid og mening i arbejdet, har afhandlingen vist, hvordan medarbejderne udtrykker kritik over for de tidsmæssige betingelser, og hvordan tidspres udgør en trussel mod det meningsfulde omsorgsarbejde.

En af afhandlingens konklusioner er, at de forskellige (og i nogle tilfælde modstridende) aspekter ved omsorgsarbejdet ikke per definition er uforenelige. Afhandlingen har vist, at

medarbejderne i deres arbejdspraksis i vidt omfang kombinerer standardiserede praktiske opgaver med de emotionelle og relationelle aspekter ved arbejdet og i høj grad fokuserer på at tilgodese de aktuelle behov hos den ældre. Med andre ord: de standardiserede ydelser bliver udført med omsorg i skabelsen af en meningsfuld arbejdspraksis.

Samtidig konkluderer afhandlingen også, at de tidsmæssige betingelser for arbejdet udgør barrierer for det meningsfulde omsorgsarbejde. Når medarbejderne kritiserer de tidsmæssige betingelser for arbejdet, handler det om, at tiden er begrænset, at den opleves som presset og i et vist omfang er utilstrækkelig. Oplevelsen af tidspres og utilstrækkelig tid påvirker mulighederne for at udføre meningsfuldt omsorgsarbejde ved at reducere mulighederne for at håndtere dilemmaerne i arbejdet, ved at begrænse mulighederne for at navigere og for at være fleksibel i arbejdets udførelse.

Efterspørgslen efter mere tid dækker således over et oplevet behov for mere tid (i betydningen timer og minutter), og tildelingen af mere tid vil imødekomme dette behov og dermed forbedre arbejdsvilkårene i ældreplejen. Men som afhandlingen ligeledes viser, dækker kritikken af de tidsmæssige betingelser også over en usikkerhed og en utilfredshed med de mere grundlæggende præmisser i omsorgsarbejdet. For at forstå disse præmisser har det været relevant at se nærmere på strukturen i den offentlige omsorgs-organisation - og særligt medarbejdernes position i denne. Inden for rammerne af omsorgs-organisationen (som groft kan inddeles i fire niveauer) bliver omsorgsydelserne tildelt med udgangspunkt i en kontrakt mellem det politiske niveau og borgeren, og ydelserne bliver konkret defineret og planlagt af det lokale administrative niveau. Ansvar for udførelsen af ydelserne er placeret hos medarbejderne. Der er imidlertid nogle særlige kendetegn forbundet med dette ansvar: at medarbejderne skal håndtere nogle interne dilemmaer i velfærdsstaten, hvor behovene for service er større end velfærdsstatens kapacitet til at imødekomme dem, samt at selve udførelsen af omsorgsydelserne er uarticuleret.

Implikationer for praksis

Tid til udførelse af omsorgsopgaver bliver tildelt i forhold til en typiske og ideelle omsorgssituationer. Specifikke beskrivelser af, hvad der foregår under de enkelte omsorgsbesøg er ikke tilgængelige, og når det meningsfulde og komplekse forbliver usagt, er

det vanskeligt at bruge som argumentation i en forhandling. I forhandling om tid bliver den standardiserede forståelse af tid og ydelser dominerende: 20 minutter til et bad og 7 minutter til hjælp med medicin og støttestrømper. Afhandlingen konkluderer, at tid er en forudsætning for arbejdets udførelse, særligt i forhold til at sikre mulighederne for en fleksibel arbejdspraksis. Men fordi diskussionen om mere tid er baseret på en standardiseret forståelse af omsorgsarbejdet, udgør den et reduktionistisk perspektiv på de faktiske præmisser for omsorgsarbejdet. Det meningsfulde bliver derfor vanskeligere at udføre og kæmpe for, og det fastholder medarbejderne i en isoleret position i omsorgs-organisationen.

Referencer

Adam, B. (1990) *Time and Social Theory*. Cambridge: Polity.

Alvesson, M. and Sköldböck, K. (2000) *Reflexive Methodology - New Vistas for Qualitative Research*. Sage Publications.

Bryant, A. and Charmaz, K. (2007) Grounded Theory in Historical Perspective: An Epistemological Account, In *The Sage Handbook of Grounded Theory*, Bryant, A. & Charmaz, K. (eds) Los Angeles: Sage Publications. pp. 31-57.

Bryson, V. (2007) *Gender and the Politics of Time: Feminist Theory and Contemporary Debates*. The Policy Press.

Charmaz, K. (2005) Grounded Theory in the 21st Century, In *The Sage Handbook of Qualitative Research*, Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (eds) Thousand Oaks: Sage Publications. pp. 507-535.

Davies, K. (1994) The Tensions between Process Time and Clock Time in Care-Work, *Time & Society*, 3, 3, 277-303.

Kvale, S. and Brinkmann, S. (2009) *Interview - Introduktion til et håndværk*. Hans Reitzels Forlag.

Malterud, K. (2001) Qualitative Research: standards, challenges, and guidelines, *The Lancet*, 358, 483-8.

Ravn, I. (2008) Mening i arbejdslivet: Definition og konceptualisering, *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 10, 4, 59-75.

Ravn, I. (2009) Meningsledelse - ledelsesredskaber til at skabe mening i arbejdet med, In *Det meningsfulde arbejdsliv*, Eriksen, C.L. (ed) Aarhus Universitetsforlag. pp. 57-90.

Strauss, A. and Corbin, J. (1998) *Basics of Qualitative Research*. Sage Publications.

Twigg, J. (2000a) *Bathing: The Body and Community Care*. Routledge.

Twigg, J. (2000b) Carework as a form of bodywork, *Ageing and Society*, 20, 389-411.

Wrzesniewski, A. and Dutton, J.E. (2001) Crafting a Job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work, *The Academy of Management Review*, 26, 2, 179-201.