ÖREBRO UNIVERSITET
Institutionen för beteende-, social- och rättsvetenskap
Sociala omsorgsprogrammet
Socialt arbete 41-60 p
C-uppsats, 10 p
Ht 2007

En studie av hemtjänstpersonalens upplevelser av att vårda äldre med syrisk ortodoxt ursprung

- Och en mindre grupp syrisk ortodoxa äldres upplevelser av att ta emot omsorg i ett främmande land.

Författare:
Shamiram Gevriye
Mia Sleman

Handledare:
Munir Dag

Förord

Vi vill tacka samtliga respondenter för deltagandet i studien. Utan er hjälp hade denna studie inte kunnat genomföras. Tack än en gång för ett stort engagemang och ett givande samarbete.

Vi vill även tacka vår helt fantastiska handledare Munir Dag för att han på ett mycket engagerat sätt handlett oss under studieprocessen. Tack för den konstruktiva kritik du givit oss under skrivprocessen vilken har underlättat för oss i arbetet med uppsatsen.

Slutligen vill vi även tacka våra respektive syskon för deras stöd och lyhördhet under arbetet med uppsatsen.

Tack!

Shamiram och Mia

ÖREBRO UNIVERSITET
Institutionen för beteende-, social- och rättsvetenskap
Sociala omsorgsprogrammet
Socialt arbete 41-60 p
C-uppsats, 10 p
Ht 2007

En studie om hemtjänstpersonalens upplevelser av att vårda äldre med syrisk ortodoxt ursprung
- Hur upplever vissa syrisk ortodoxa äldre att ta emot omsorg i ett främmande land?

Författare: Shamiram Gevriye, Mia Sleman

Sammanfattning

Denna studies syfte var att undersöka hur hemtjänstpersonal upplever att vårda äldre med syrisk ortodoxt ursprung. Syftet var även att undersöka vissa syrisk ortodoxa äldres upplevelser av att vårdas av hemtjänstpersonal.

För studiens genomförande valdes den kvalitativa ansatsen som metod. Tematiska intervjuer genomomfördes med öppna frågor för att få del av hemtjänstpersonalens samt vissa brukares upplevelser av omsorgen. De tre teman som användes i studien var bemötande, anpassning och kultur. Kriterierna för urvalet av respondenter var för hemtjänstpersonalen att de skulle arbeta inom hemtjänst i ett invandrartätt område samt att de skulle ha haft kontakt med äldre med syrisk ortodoxt ursprung. För brukarna var urvalskriterierna att de skulle ha syrisk ortodoxt ursprung, vara över 70år samt vara beviljade hemtjänst.

Resultaten visade att personalen upplevde svårigheter i kommunikationen på grund av bristande språkkunskaper både från sig som personal samt från brukarnas sida. Vidare visar resultaten att personalen på grund av språksvårigheter upplevde att samspelet mellan dem och brukarna med syrisk ortodoxt ursprung inte alltid var välfungerande vilket ledde till att personalen i vissa fall upplevde brister i bemötandet. Brukarna upplevde till skillnad från personalen att samspelet var välfungerande och att de blev välbemötta. Ytterligare visade resultaten att kompetens inom området kultur är en central aspekt för att kunna möjliggöra en anpassning och därmed förbättra brukarnas upplevelser av omsorgen.

Nyckelord: äldre, invandrare, hemtjänst, hemtjänstpersonal, syrisk ortodox.

Örebro University
The Department of Behavioral, Social and Legal Sciences
Social work programme

Social work advanced course, 41-60 points
Essay, 10 points
Ht 2007

A study about home- care staffs experiences of taking care of elderly with syriac orthodox origin.
- How do some syriac orthodox elderly experience receiving care in a foreign country.

Authors: Shamiram Gevriye, Mia Sleman

Abstract

The aim of this study has been to investigate how staff in home-care experience taking care of elderly with syriac orthodox origin. The aim also was to investigate some syriac orthodox elderly´s experience of being taken care of by home-care staff.

The method choosen to carry out the studie was the qualitative. Thematic interviews were carried out with openend questions to acquaint ourselves with the home-care staff as well as some users' experiences of the care. The three themes used were treatment, adaptation and culture. For the home-care staff the criterieas of selection were that they should work in home-care based in a neighbourhood with a high level of immigrants in conjunction with experience of meeting users with syriac orthodox origin. When it came to the users the criterias of selection were that they should have syriac orthodox origien, be at least 70 years old and be granted home-service.

The results revealed that the staff experienced difficulties in communication because of deficiency in their own as well as the users' knowledge of language. Further the results showed that the home-care staff experienced that the interaction with the syriac orthodox users to some extent was insufficient depending on language difficulties which led to that the staff experienced inadequate treatment. The users, in contrary, experienced that the interaction was sufficient and the treatment was satisfying. The results also showed that cultural competence is a critical aspect to facilitate adaptation and with that improve the users experiece of the care.

Keywords: elderly, immigrants, home-care, home-care staff, syriac orthodox

Innehållsförteckning

1. Inledning 2

1.1 Syfte och frågeställningar 4
1.2 Definitioner av centrala begrepp: 4

2. Tidigare forskning 5

2.1 Kulturella aspekter på omsorg 5
2.2 Interaktion samt kompetens i omsorgsarbete 6
2.3 Arbetsvillkor för omsorgspersonal 7
2.4 Anpassning av omsorgen 8

3. Teoretiska utgångspunkter 8

3.1 Kommunikation 8
3.2 Brukarinflytande 10
3.3 Kultur och omsorg 10
3.4 Bemötande 11
3.5 Normaliseringsprincipen 12

4. Metod 13

4.1 Kvalitativa intervjuer 13
4.2 Urval 13
4.3 Datainsamling 14
4.4 Databearbetning och analys 15
4.5 Validitet och reliabilitet 15
4.6 Metoddiskussion 15
4.7 Etiskt förhållningssätt 16

5. Resultat och analys 16

5.1 Beskrivning av intervjupersoner 16
5.2 Bemötande 17
5.3 Analys 19
5.4 Anpassning 19
5.5 Analys 22
5.6 Kultur 24
5.7 Analys 28

6. Slutdiskussion 31

7. Källförteckning 34

8. Bilagor 36

1. Inledning

I ca 50 år har de nordiska länderna bedrivit hemtjänstverksamhet i offentlig regi som alla äldre personer har haft möjlighet till att nyttja. Innan kommunal hemtjänst började bedrivas stod familjen för omvårdnaden och det ekonomiska stödet. För de äldre som saknade nära anhöriga bedrevs det fattigvård (Szebehely 2003 s, 23f).

I Sverige påbörjades utvecklingen av äldreomsorgen genom att olika frivilliga och ideella organisationer började bedriva verksamheter för äldre. Under 1950-talet blev det allt mer förekommande att kommunerna erbjöd äldre omsorg. Finansieringen varierade dock mellan olika kommuner. En del kommuner finansierade omsorgen i samarbete med ideella organisationer medan andra använde kommunens gemensamma medel. Samarbetet mellan kommunerna och de ideella organisationerna förändrades successivt under 1960-talets början då kommunen blev huvudaktör och tog allt mer ansvar för att bedriva omsorgsverksamhet. Främst rekryterade man kvinnor till yrken inom omsorgssektorn då man ansåg att de var bäst lämpade för arbetet. Inom kommunerna hade man inga speciella utbildningskrav då man ansåg att kvinnorna redan hade den kunskap de behövde genom sitt arbete i hemmet (Szebehely: i Eliasson, 1996, s, 176f).

Under 1950-1960 reglerades omsorgsarbetarens arbetsuppgifter i samspel med brukaren och var därmed inte förutbestämda. Styrningen från omsorgsarbetarnas chef bestod främst av att denna beslutade om vilken faktisk tid varje enskild brukare hade rätt till. Relationen mellan chef och omsorgsgivare var i stort sett obefintlig. De var mycket engagerade i brukarna vilket bidrog till att de många gånger utförde arbetsuppgifter utanför den givna tiden på frivillig basis (Szebehely: i Eliasson, 1996, s, 177f). Vidare under1970-talet insåg kommunerna att det var nödvändigt att förändra den befintliga organisationen dels för att antalet äldre ökade samt för att få verksamheten mer kostnadseffektiv. Detta genomfördes genom att man utvecklade olika arbetsorganisatoriska modeller. Ett exempel på detta var att utbyggnaden av servicehus påbörjades (Szebehely: i Eliasson, 1996, s, 177f). Ytterligare förändringar skedde under 1980-talet då det uppstod problem med rekryteringen till omsorgsyrkena. Detta bidrog till att kommunen insåg att det var nödvändigt att höja statusen på yrket. En förändring som kommunerna drev igenom var att titeln för omsorgsarbetarna ändrades till vårdbiträde (Szebehely: i Eliasson, 1996, s, 178).

Efterfrågan på omsorg ökade under 1990-talet vilket bidrog till att kommunen tvingades att genomföra ytterligare förändringar. Det är nödvändigt för kommunen att börja göra prioriteringar för att kunna tillgodose den grupp av äldre som hade störst behov av hemtjänst. Den ökade efterfrågan på hemtjänst har även lett till att kommunerna försöker hitta nya organisationsmodeller som gör verksamheten mer kostnadseffektiv. Ett exempel på detta är att privata aktörer idag driver omsorgsverksamhet på entreprenad (Szebehely: i Eliasson, 1996, s,178f).Ytterligare en förändring som äldreomsorgen står inför under 2000-talet är att antalet äldre med annan etnisk bakgrund har ökat och kommer även i framtiden öka ytterligare. Därför är behovet av kunskap om personer med annan kulturell bakgrund än den svenska av relevans. Det är därför av vikt att det inom omsorgerna finns kunskap och kompetens för att kunna möjliggöra en anpassad vård för brukarna (Social rapport, 2006).

Redan under 1980- talet började staten intressera sig för gruppen äldre invandrare och den beredskap som krävdes när 1940-talets arbetskraftsinvandrare blev pensionärer. En SoU undersökning visade att kommunerna generellt hade en dålig beredskap för hur de skulle möta denna grupps behov av omsorg (SoU-1997:76 s, 21).Det var främst under 1990-talet som kommunerna började intressera sig allt mer för bristen av kunskap om gruppens behov. Kommunerna började härmed reflektera över hur man skulle kunna anpassa omsorgen för att uppfylla äldre invandrares behov (SoU - 1997:76 s, 22).

I en SoU rapport behandlas äldre invandrare som har behov av vård och omsorg och hur bemötandet bör se ut. I rapporten konstateras att gruppen äldre invandrare kommer att öka. I relation till att gruppens storlek har ökat under senare år så är det få som ansöker om särkilt boende eller hemtjänst. Framförallt är det få personer som kommer från utomeuropeiska länder som söker sig till den offentliga omsorgen (SoU - 1997:76 s, 15). Av samma rapport framgår till exempel att år 1996 visade det sig att få iranier och äldre med ursprung i Turkiet tog emot hemtjänst. Av 112 olika nationaliteter som var bosatta i Stockholm var det brukare från 61 nationaliteter som var beviljade hemtjänst. Vidare fastställdes i studien att personer med annan etnisk bakgrund hade lättare att ta emot hjälp i det egna hemmet än att flytta till särskilt boende (SoU - 1997:76 s, 30ff).

Även den offentliga debatten har under senare år ett flertal gånger berört hur omsorgen kan anpassas för att möta gruppen äldre med annan etnisk bakgrund än svensk på ett bra sätt. I en debattartikel i Sydsvenskan diskuterar Ylva Johansson och Birgitta Nilsson de problem omsorgen står inför då personer med annan etnisk bakgrund uppnår en hög ålder. De konstaterar i artikeln att det är viktigt att inneha kompetens vad gäller både språk och kultur. Med kultur avser man bland annat dofter, smaker och känslor. Författarnas slutsatser är att det kommer att krävas stora ekonomiska resurser för att kunna tillgodose gruppens behov (2006-07-05). Det har även i debatten diskuterats kring de problem som finns med att få äldre invandrare söker sig till den offentliga omsorgen. Orsakerna som lyfts fram i debatten är att brukarna känner en osäkerhet att söka sig till omsorgen på grund av att de är rädda för för höga avgifter. Den största anledningen menar man dock är att det inom omsorgen är brist på språklig kunskap (Ljungberg 2006-03-05).

Upplevelsen hos de äldre är central för att kunna möjliggöra för personalen att anpassa vården. Anledningen till att vi i denna studie har valt att fokusera på personalens upplevelser av att vårda brukare med annan etnisk bakgrund är för att det är en faktor som man ofta bortser ifrån i det praktiska omvårdnadsarbetet. Vi har även valt att undersöka en mindre grupp syrisk ortodoxa äldre för att belysa deras upplevelser av att vårdas av hemtjänstpersonal. Genom att i denna studie belysa vikten av den enskildes upplevelser syftar vi till att medvetandegöra personalen om upplevelsens betydelse och underlätta en anpassning av omvårdnadsarbetet. För att en god anpassning av omsorgen ska vara möjlig krävs det även att kommunikationen mellan personalen och brukarna fungerar.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hemtjänstpersonalens upplevelser av att vårda äldre med syrisk ortodoxt ursprung. Syftet är även att undersöka hur en mindre grupp syrisk ortodoxa äldre upplever vården och bemötandet av hemtjänstpersonal. Studiens syfte kommer att uppnås utifrån upplevelsen av bemötande, anpassad omsorg och kultur. Syftet genererar följande frågeställningar.

- På vilket sätt ska hemtjänstpersonalen möta personer med syrisk ortodoxt ursprung för att göra upplevelsen av omsorgen så positiv som möjligt?
- Kan ett ökat självbestämmande påverka syrisk ortodoxa äldres upplevelse av omsorgen?
- Vilka upplevelser har syrisk ortodoxa äldre av hemtjänstpersonalens bemötande?

1.2 Definitioner av centrala begrepp:

Kultur: Med kultur avses i denna studie seder, bruk, ritualer, modersmål samt trosuppfattningar som finns hos alla grupper som avgränsas. (DeMarinis 1998 s 20).

Annan etnisk bakgrund: Med annan etnisk bakgrund avses i denna studie personer vars ursprung härstammar från ett annat land än Sverige. Gruppen behöver inte härstamma från samma land utan de kan även vara förbundna genom en likartad trosuppfattning. (Skytte & Montesino: i Meeuwisse, Sunesson, Svärd 2006 s,290f)

***Brukare*:** Med brukare avses i denna studie personer som är beviljade omsorgsinsatser från hemtjänsten (Wikström 2005 s 10).

2. Tidigare forskning

I denna del av studien avses att presentera vad tidigare forskning inom ämnesområdet påvisat. Denna del kommer vidare i arbetet att ligga till grund för analysen av studiens resultat.

2.1 Kulturella aspekter på omsorg

I en pilotstudie om mötet i hemtjänsten behandlas vikten av att omsorgspersonalen ser mötet med brukaren som en interaktion mellan tre kulturer. Den första kulturen innefattar omvårdnadspersonalens kunskap samt professionella värderingar/övertygelser men även deras privata värderingar/övertygelser. Den andra kulturen fokuserar på brukarens upplevelser av den behandling och omvårdnad som ges. Denna grundar sig i brukarens egna erfarenheter av hälsa och sjukdom som denne utvecklar utifrån personliga värderingar/övertygelse. Den tredje och sista kulturen bildas i det sammanhang som mötet äger rum i. Det kan exempelvis handla om det egna hemmet (Jansson 1997 s, 64). I resultatet av denna studie framkommer det att det är av vikt hur omsorgspersonalen gör då de ska gå in i brukarens hem, hur de hälsar, samt hur både brukare och omsorgspersonal tilltalar varandra. Vidare visar resultaten i studien att faktorer som ögonkontakt, punktlighet, avstånd, kroppskontakt, anpassning och integritet är centralt i mötet mellan olika kulturer. I mötet mellan personer från två skilda kulturer kan dessa faktorer leda till missförstånd som i sin tur kan leda till frustration.(Jansson 1997 s 71ff). Vidare har en brittisk undersökning visat att personer med annan etnisk bakgrund har önskemål om att vården och omsorgen ska anpassas till deras kultur exempelvis genom att se till traditioner gällande mat, miljö och språk. Därtill framkom i samma undersökning att om personalen behandlade brukarna individuellt utifrån deras behov upplevde brukarna omsorgen som mer positiv (SoU - rapport, 1997:76, s 26).
En annan författare som betonar kulturens betydelse är Tideman som är omvårdnadsforskare. Han berör vikten av att medvetandegöra den egna kulturen hos enskilda individer för att möjliggöra för personer att söka förståelse för andra kulturer (Jansson 1997 s, 64). Vidare har ytterligare studier påvisat att sociala förändringar av olika slag kan bidra till en ansträngande situation för individen. Ett exempel på sådana situationer som berörs i forskningen är diskriminering. I de fall då diskriminering förekommer är det vanligt att äldre med annan etnisk bakgrund blir dubbelt diskriminerade (double jeopardy). Dels för att de är äldre och dels för att man inom vård- och omsorg inte ser till kulturella olikheter (SoU - rapport, 1997:76 s.25).
Forskningen har vidare visat att det inte enbart påverkar individen ur ett socialt perspektiv att komma till ett nytt land. Man talar även om att materiella och psykologiska förändringar bidrar till en ansträngande situation för individen. På grund av de olika påfrestningar som invandringsprocessen för med sig uppstår svårigheter i mötet med individer från andra kulturer än den egna. Detta för att individer med annan etnisk bakgrund upplever en oro för att bli missförstådda (Allwood & Franzén 2000 s, 55).

Ytterligare kulturella aspekter som kan påverka mötet mellan hemtjänst personal och brukare är att omsorgen i Norden präglas av ett individualistiskt förhållningssätt som inriktar sig på ett jag- medvetande, oberoende och rätten till ett privatliv. Det är däremot vanligt förekommande att brukare med annan etnisk bakgrund kommer från kulturer med ett kollektivistiskt förhållningssätt. Detta innebär att de mer ser till den utvidgade familjen, lojalitet mot övriga inom gruppen samt starka känslomässiga band och beroenden till andra i samma grupp.
I stället för jag - medvetande har man inom detta förhållningssätt snarare ett vi - medvetande gentemot kollektivet. Mötet med omsorgen kan bli problematiskt då verksamheten snarare är inriktad mot ett individualistiskt förhållningssätt (Hanssen 2007 s,72).

Det är i forskningen dock klarlagt att yngre generationen anpassar sig i större utsträckning till det nya landet och den nya kulturen än den äldre generationen. Genom att anpassningen mellan den yngre och äldre generationen skiljer sig åt kan det lätt uppstå familjekonflikter. Detta kan leda till problem då en äldre med annan etnisk bakgrund är i behov av omsorg och då ställer krav på anhöriga att bistå med husrum och omvårdnad (Almqvist & Broberg: i Allwood & Franzén 2000 s, 138ff). Även Welat Songur har i en studie berört att den yngre generationen anpassar sig till den nya kulturen i större utsträckning. Men han belyser en ny aspekt och menar att denna förändring inte i samtliga fall behöver leda till en konfliktsituation, utan istället leda till en kulturellmångfald. Songur talar om en fungerande kommunikation mellan generationerna som en nyckel för att undvika konflikter (1992:15 s 61). Vidare har man i en SoU - rapport (1997:76 s.25) berört att äldre med annan etnisk bakgrund oftare bor i flergenerationshushåll. I och med att andra generationen i större utsträckning anpassar sig till den nya kulturen uppstår en konflikt då den yngre generationen inte anser sig ha tid att vårda de äldre. Ytterligare en aspekt som lyfts fram i tidigare forskning är att personer med annan etnisk bakgrund inte alltid vill bo i anpassade boenden med brukare enbart från samma kultur. Exempelvis har man i Stockholm startat ett boende för äldre finländare och en dagverksamhet för äldre greker. Inom dessa verksamheter har få personer med grekiskt respektive finländskt ursprung valt att utnyttja möjligheten att bruka dessa (SoU - rapport 1997: 76, s. 33ff).

2.2 Interaktion samt kompetens i omsorgsarbete

Wanja Astvik tar i sin avhandling upp vikten av relationen mellan vårdgivare och brukare för en så god omvårdnad som möjligt. Hon studerar relationsbegreppet utifrån personalens perspektiv inom handikapp- och äldreomsorgen. Hon har i studien utifrån resultaten kategoriserat upp nio olika situationer där svåra möten är vanligt förekommande. Dessa kategorier är behov och behövande, att känna sig använd, kränkningar, närhet och beroende, ansvar, depressioner och nedstämdhet, ångest och utsatthet, otillräcklighet samt kunskapsbrist (Astvik 2003 s, 29ff). För vår studie är kategorierna behov och behövande, närhet och beroende samt kunskapsbrist av relevans då de berör studiens syfte.
I Kategorin behov och behövande berörs svårigheterna som kan uppstå i relationen mellan brukare och personal då brukaren befinner sig i beroendeställning. Det framkommer att det inte enbart är brukarens beroende som bidrar till svårigheterna i mötet utan även personalens känsla av att känna sig otillräckliga. Personalens upplevelse av otillräcklighet bidrar i sin tur till starka känslor av rädsla och fantasier (Astvik 2002 s,33f). I den andra kategorin, närhet och beroende, berör Astvik problematiken med personalens rädsla för att förlora sitt professionella ställningstagande. Genom att komma brukaren för nära kan problem uppstå då man förlorar distansen mellan rollerna som professionell kontra privatperson. Om personalen kommer för nära brukaren och delvis förlorar sin professionalitet uppstår problem då en separation sker exempelvis då en brukare dör eller då personalen slutar på arbetsplatsen (Astvik 2002 s, 18ff). I den tredje och sista kategorin, kunskapsbrist, behandlas problematiken kring brister i personalens kunskap. Kunskapsbristen leder till att personalen känner osäkerhet och otrygghet vid oförutsedda situationer. Här läggs stor vikt vid introduktion av ny personal, dvs. att låta nyanställda ta del av enskilda brukares bakgrund och problematik. Astvik berör aspekter som exempelvis språksvårigheter, avancerade hjälpmedel etc. som kan vara ett hinder för utförandet av omvårdnadsarbetet (Astvik 2002 s, 31).

Ytterligare en studie har behandlat vikten av kompetensutveckling för personal inom omsorgen. Detta för en möjlig anpassning av den hjälp som de utför åt äldre med annan etnisk bakgrund. Det framförs även att det utbildningsmaterial som i dagsläget finns inte är tillräckligt och i många fall förstärker stereotyper av olika kulturer (SoU - rapport 1997: 76, s. 101).

2.3 Arbetsvillkor för omsorgspersonal

I en studie om vårdbiträdets arbetssituation lyfter forskaren fram ett antal problemområden där omsorgspersonalen upplever att de möter svårigheter. En central faktor är att de ofta upplever en tidspress i sitt dagliga arbete vilket bidrar till att de känner sig otillräckliga i det dagliga arbetet med brukarna. Detta leder till att personalen upplever att de inte kan utföra den hjälp brukaren är i behov av på ett korrekt sätt. I studien tar man även upp faktorer som kan motverka eller öka otillräcklighetskänslan hos personalen. Det påvisades att den personal som hade stöd från arbetsledning, lägre krav, högre kontroll av verksamheten, fick mer löpande kompetensutveckling i mindre uträckning upplevde otillräcklighetskänslor (Astvik & Aronsson: i Aronsson, Astvik, Kilbom, Nygård, Pettersson, Torgén 1994 s, 25 ff.). Vidare tar Astvik i en annan studie upp otillräcklighetskänslor där hon berör en aspekt som handlar om att omsorgspersonalen vill hjälpa brukaren men inte vet hur man ska gå tillväga. Här menar hon att det handlar om omsorgspersonalens oförmåga att bistå brukaren men även om den tidspress som personalen upplever. En annan aspekt som hon berör är att kunskapsbristen är central i upplevelsen av att vara otillräcklig. Genom ökad kunskap får omsorgspersonalen fler verktyg att hantera svåra situationer som kan uppstå i mötet med omsorgstagaren. Detta bidrar i sin tur att otillräcklighetskänslan minskar. (Astvik 2003:17 s, 27ff)

I en studie belystes tre etniska gruppers (personer från Bangladesh, Pakistan, Kina) rätt till hemtjänst utifrån deras behov. Dessa tre minoriteter var grupperade i tre olika fokusgrupper, vilka var The Wai Yin (Kina), The Eldery Asian Development (Bangladesh och Pakistan) samt the Longsight/Moss Side (Pakistan och Bangladesh). De två sistnämnda grupperna hade ursprung från samma länder men det som skilde dem åt var att de inte hade samma religiösa åskådning. Samtliga grupper som ingick i studien berörde vikten av förståelse för kulturen samt kunskap om det egna språket. En annan gemensam aspekt som berördes var att majoriteten av deltagarna i studien föredrog omsorg ifrån anhöriga om detta var möjligt. Vidare framgick det i studien att medlemmar som ingick i the Longsight/Moss Side hade mycket svårt att acceptera hjälp ifrån hemtjänsten. Detta på grund av att de ställde krav på att personalen skulle tillhöra en lägre samhällsklass än dem själva. Denna uppfattning grundade sig i gruppens kulturella bakgrund. De personer som ingick i The Wai Yin gruppen skilde sig från de övriga fokusgrupperna då de värnade om det sociala umgänge de hade på ett kinesiskt dagcenter. Det varierade mellan grupperna huruvida de kände till möjligheterna att ansöka om hemtjänst. Medlemmarna i The Eldery Asian Development var den grupp som hade minst kännedom om sin rätt att ansöka om hemtjänst. Det framgår av studien att gruppen inte har någon som helst vetskap om vad hemtjänst är (Temple, Glenister och Raynes 2002 s 182 f). Som ovannämnts har språket en central betydelse för asiatiska minoriteter vilket även har behandlats i en SoU – rapport där det framgår att dessa minoriteter vill att personalen ska kunna tala deras modersmål (SoU - rapport, 1997:76, s. 28).

2.4 Anpassning av omsorgen

En aspekt som det bör tas hänsyn till i omsorgsarbetet av brukare med annan etnisk bakgrund i det svenska samhället är hur omsorgen anpassas utifrån deras behov. En svårighet är att det i den svenska omsorgen finns vissa grundläggande regler för vad hemtjänstpersonalen utför för insatser. Detta kan leda till en konfliktsituation i arbetet då brukaren med annan etnisk bakgrund inte har tillräckliga kunskaper om hur systemet är uppbyggt och de kan då ha svårt att förstå varför inte omsorgspersonalen utför vissa sysslor (Songur1992:15 s 79 ff.). Songur tar i sin studie upp att det är av yttersta vikt att omsorgspersonalen i mötet med dessa brukare är öppna och lyhörda för brukarnas önskemål om hur de anser att insatsen bör utföras.

Vidare menar Songur att anpassningen av insatsen efter brukarens önskemål bidrar till att brukaren blir mer positivt inställd och känner sig mer nöjd med omsorgen (Songur1992:15 s 87 ff.). Även Hanssen berör anpassningen av omsorgen som ges till brukare med annan kulturell bakgrund. För att anpassningen ska vara möjlig anser Hanssen att det bör göras en datainsamling dvs. kartlägga brukarens eventuella trosuppfattning, åsikter, sjukdomsbeteende etc. Syftet är att ta reda på brukarens uppfattning om sin etniska bakgrund, fysisk kontakt och religionens betydelse. Genom att göra en noggrann datainsamling får personalen en bild av brukarens grundläggande värderingar och förhållningssätt (Hanssen 2007 s, 92ff). Vidare menar Hanssen att omsorgspersonalen står inför två val i omsorgen av brukare med annan etnisk bakgrund. Det ena valet är att verksamheten inte anpassas utan är lika för alla. Det andra valet är att vara öppen för den andra kulturen och gemensamt med brukaren komma fram till samarbetsformer som möjliggör för omsorgspersonalen att få större förståelse för kulturen och därmed möjliggöra en anpassning. Denna anpassning är ömsesidig vilket innebär att personerna innehar en förståelse och acceptans för att de i olika situationer har olika synsätt (Hanssen 2007 s, 95ff). Fördelen med att personalen anpassar sig är att samarbetet mellan personal och brukare fungerar på ett mer komplikationsfritt sätt (Hanssen 2007 s, 95ff). En nackdel med anpassning är att det är svårt att hitta ett universellt sätt som anpassningen sker efter. Detta kan leda till att om två äldre jämför den hjälp de får och den ena får mindre anpassad hjälp upplever den med mindre anpassad hjälp sig missgynnad (Songur1992:15 s 87 ff.).

3. Teoretiska utgångspunkter

I denna del av studien avser vi att redogöra för våra teoretiska utgångspunkter och begrepp. Denna del kommer tillsammans med avsnittet tidigare forskning att användas för den kommande analysen av det insamlade datamaterialet.

3.1 Kommunikation

Kommunikation handlar om hur människor samspelar och är en viktig del i vårt beteende. Denna sker ständigt mellan individer även om den ibland är omedveten. Ett exempel på när kommunikationen sker omedvetet är i situationer då två eller flera individer befinner sig i ett och samma rum där man verbalt inte kommunicerar och då det ändock sker ett utbyte genom blickar, ansiktsutryck samt kroppsrörelser (Argyle & Trower 1984 s 4).

Kommunikationsteorier behandlar individers samspel och däribland svårigheterna i interaktion. Den information individer tar in följs alltid av en reaktion. Exempel på information kan vara kroppsrörelser och fakta som en annan individ uppfattar och sedan återkopplar till sändaren.

All information tolkas av parterna och därefter ger individen feedback, alltså en återkoppling till personer i omgivningen. Om individer tolkar information på ett felaktigt sätt kan det leda till missuppfattningar. Detta leder i sin tur till att det uppstår problem i individers relationer. Kommunikation innefattar både verbal- och icke verbalkommunikation. Båda delarna ger signaler till omgivningen. Exempel på ickeverbalkommunikation kan vara hur individer rör sig och den verbala handlar främst om hur individer talar såsom röstläge, ordval, formuleringar etc.(Payne 2002 s 227ff).

Om den kulturella skillnaden är stor mellan två individer kan svårigheter uppstå i kommunikationen mellan parterna. Exempelvis kan det uppstå problem då en individ med annan kulturell bakgrund kommer i kontakt med ett system som den tidigare inte varit i kontakt med, såsom sjukvården. Problemen består då främst av att individen inte har någon insikt i hur systemet fungerar och dessutom inte hanterar språket. Om en individ inte behärskar ett språk kan detta leda till svårigheter i kommunikationen med andra. Bristen på kommunikation leder i sin tur till att individen lätt blir socialt isolerad och möter svårigheter att förmedla känslor, åsikter samt att individens självbild försvagas (Hanssen 2007 s, 44f).

Den Icke verbala kommunikationens uttryck varierar mellan olika kulturer. Ett exempel kan vara att samma icke verbala uttryck kan ha en annan innebörd i olika kulturer/länder. Med icke verbal kommunikation avses exempelvis huvudrörelser, ansiktsuttryck, röstklang, ögonkontakt, fysisk beröring etc.(Hanssen 2007 s, 45ff). Trots skillnader som finns i olika kulturer vad gäller kommunikationen finns det faktorer som är gemensamma för samtliga dvs. universella uttryck såsom empati, respekt och fördomsfrihet. De universella uttrycken kan dock delvis ha olika innebörd och inte vara identiska inom samtliga kulturer (Hanssen 2007 s, 55f). Vidare behandlar Ingrid Hanssen i sin bok tre kommunikationsproblem som kan leda till missförstånd mellan brukare och omsorgspersonal. Det första berör att parterna inte talar ett gemensamt språk dvs. att det i mötet är nödvändigt att använda sig av tolk. Det andra belyser problem exempelvis då parterna talar ett samma språk men använder sig av olika symboler. Här handlar det om att man talar samma språk, men ger orden olika innebörd och därmed missförstår varandra. Exempelvis ordet ”Ja” kan innebära att man har hört på det som sagts men inte fullt ut uppfattat vad som egentligen sagts. Att en person besvarar en annan med ja, trots att individen inte helt förstår, kan vara en artighetshandling. Det tredje och sista kommunikationsproblemet handlar om att brukaren delvis förstår omsorgspersonalens språk men kan inte behärska det fullt ut. Individen har svårt att nyansera språket vad gäller till exempel exakta känslor och tankar ett exempel kan vara att man säger snäll när man menar trevlig. En annan svårighet är att individen översätter modersmålet exakt till det nya språket vilket då leder till att man talar grammatiskt fel. Hanssen betonar att det är av stor vikt att omsorgspersonalen anpassar sitt språk till brukarens språkliga förmåga (Hanssen 2007 s, 60ff). Vidare behandlar Hanssen språkliga barriärer. Med detta avser hon att bristfälliga kunskaper i språk kan få konsekvenser såsom att man i kontakten med omvårdnadspersonal möter svårigheter i att utrycka behov och önskningar. Hanssen berör även användandet av anhöriga som tolkar. Hon menar att detta är en tveksam metod inom omsorgsarbetet då problem kan uppstå med tystnadsplikt samt att anhöriga kan ändra innehållet för att skydda brukaren dvs. att om brukaren befinner sig i ett kritiskt sjukdomstillstånd undanhålla fakta för att skona brukaren (Hanssen 2007 s, 165).

Welat Songur berörde i en studie att hemtjänsten bör organiseras så att man kan dra nytta av den språkliga kompetens som finns inom personalgruppen i kontakter med brukare som talar samma språk (1992:15 s 79).

3.2 Brukarinflytande

En definition på brukarinflytande är att en individ som är mottagare av en offentlig tjänst ges möjlighet att påverka denna. Det bör nämnas att inflytandeproblematiken har fått en mer framträdande roll i äldreomsorgen under 1990-talet. Denna innefattar övergripande att brukaren ska få möjlighet att påverka sin situation på olika samhällnivåer och inom olika institutionella sammanhang. Det finns fyra olika nivåer den nationella, den kommunala, den institutionella samt den vardagliga. På den nationella och kommunala nivån påverkar brukaren genom att exempelvis ges rätten att delta i riksdags- och kommunalval. Den tredje nivån (Den institutionella) berör brukarens möjligheter att tillsammans med andra påverka den praktiska verksamheten som bedrivs i exempelvis ett hemtjänstområde. På denna nivå är brukarnas inflytande begränsat genom att de bara kan påverka inom vissa gränser. Det finns inte möjlighet att påverka exempelvis ekonomiska anslag. Den vardagliga nivån handlar om att brukaren har möjlighet att påverka sin situation genom en dialog med personalen (Äldre uppdraget 1997:7).

Brukarinflytande ses ofta som en del av självbestämmandet. Brukarinflytande har under 1990-talet fått en större betydelse i det dagliga omsorgsarbetet. Det handlar då främst om brukarens möjligheter att påverka hur omsorgen kan utformas för att uppfylla den enskildes behov. Brukarens möjligheter att visa sitt missnöje med en viss insats är begränsad på grund av att denne är beroende av den beviljade insatsen och därmed inte kan avsäga sig hjälpen. Den enda möjligheten de har är att framföra klagomål och att kommunerna förhoppningsvis försöker förbättra insatsen (Wikström 2005 s, 28). I studier har det framkommit att den kritik som brukarna riktar mot hemtjänst främst är brist på individuell anpassning av insatser. Hemtjänsten uppfattas inte av brukarna som tillräckligt flexibel utan istället som styrd av rutiner och regler. En annan svårighet brukarna möter vid missnöje är att de inte har tillräckliga kunskaper och kapacitet för att uttrycka detta gentemot (offentliga) myndigheter. Det är dock påvisat att inflytandet är större i hemtjänst än på till exempel ett äldreboende. Att öka brukarnas inflytande är svårt då de är i beroendeställning till personalen (Wikström 2005 s, 30f). Brukarinflytande har på under den senare delen av 1990-talet dock aktualiserats allt mer då man ser detta som ett sätt att säkra kvalitén inom omsorgen (Wikström 2005 s, 36). Det har vidare i en undersökning som genomförts på personer med assyrisk/syrianskt ursprung samt med italienskt ursprung diskuterats om en olikhetsprincip skulle kunna fungera i planeringsarbetet av omsorgen för dessa grupper. En slutsats av denna studie var att omsorgen upplevs mer positiv om personerna med annan etnisk bakgrund själva får delta i utformandet av omsorgsverksamheten. Detta på grund av att de då får uttrycka sitt etniska särdrag och kan utforma aktiviteter som intresserar dem utifrån sin ursprungskultur. Personerna med annan etnisk bakgrund som bär på kunskapen om sin egen kultur och tillåts ge uttryck för denna (SoU - rapport 1997: 76, s. 36).

3.3 Kultur och omsorg

De finns tre övergripande perspektiv på kultur vilka är ett evolutionistiskt, en relativistisk samt en kontextuell kulturell förståelse. Samtliga perspektiv på kultur används idag för att argumentera om olika socialgruppers behov. Den evolutionistiska kulturförståelsen har ett nära samband med samhällsutvecklingen och hur välutvecklat ett samhälle är.
De samhällen som har kommit längre i utvecklingen har ett företräde och kan således styra över andra mindre utvecklade samhällen.

Den relativistiska kulturförståelsen utgår från att varje kultur är unik och att varje kultur bestämmer sina egna värden om exempelvis familjen. Den relativistsiska förståelsen har använts i en social kontext för att förstå personer med annan etnisk bakgrund och deras sätt att tänka och handla. Den kontextuella kulturförståelsen utgår ifrån att kulturen är förändlig beroende på i vilken kontext individerna befinner sig i. Även om en invandrad grupp delvis anpassar sig till den nya kulturen kan man behålla vissa kulturella drag såsom exempelvis trosuppfattning, språk och matvanor.(Skytte & Montesino: i Meeuwisse, Sunesson, Svärd 2006 s,286ff)

Den kulturella omgivningen påverkar individens förståelse av såväl verkligenheten som självförståelsen. Inom begreppet ryms även andra aspekter exempelvis olika sociala mönster vilka kan vara olika ritualer och hälsningar. Individens kulturella förståelse utvecklas och ändras städigt i en process över tid. Individen påverkas av de övriga medlemmarna i samma grupp som har en liknande kulturell förståelse och är även i viss utsträckning beroende av de andra medlemmarna. Individerna som ingår i en viss kulturell grupp skapar även gemensamt föreställningar om andra individer som ingår i andra kulturella grupper (Allwood & Franzén 2000 s, 40ff).

Det sociala ansvaret för personerna inom gruppen varierar mellan olika kulturer. I Mellanöstern har familjen ett större ansvar medan vi i Norden lägger mindre ansvar på familjens stöd och kompletterar detta med olika stödinsatser från samhället (Almqvist & Broberg: i Allwood & Franzén 2000 s128f). Songur har vidare i en studie kommit fram till att anhöriga till äldre personer med annan etnisk bakgrund än svensk är en resurs. Songur anser dock att för att denna resurs ska komma samhället till del bör omsorgen inte enbart utföras av anhöriga utan även av den offentliga sektorn. Undersökningen visade att denna grupp är i behov av anhörigas stöd framförallt när det gäller exempelvis att tolka eller fylla i blanketter (Songur 2002 s, 230ff).

Hanssen tar upp ett antal centrala aspekter i det kulturella mötet mellan brukare och omsorgspersonal. En av aspekterna är tid dvs. att man inom olika kulturer har olika uppfattning om tiden. Exempelvis tar Hanssen upp att brukare med annan etnisk bakgrund kan ha svårt att acceptera att uppfattningen av tid är mer strikt än vad de sedan tidigare är vana vid. Det uppstår då en konfliktsituation i mötet då omsorgspersonalen är beroende av att brukaren är hemma under den tid som är bestämd. Konflikten uppstår främst då brukaren har svårt att förstå systemets uppbyggnad utifrån punktliga scheman. En annan aspekt som berörs är att omsorgspersonalen i kontakten med brukaren har svårt att förstå brukarna med annan etnisk bakgrund än svensk. Brukarnas upplevelse av hälsa och sjukdom ser i många fall olika ut. Dessa svårigheter leder till att personalen inte förstår brukarens sätt att se på sin sjukdom vilket vidare leder till att omsorgen om gruppen med annan etnisk bakgrund kan upplevas som påfrestande för personalen (Hanssen 2007 s 86 ff.).

3.4 Bemötande

I en studie om bemötande definieras begreppet inledningsvis på följande sätt:

” I dagligt tal är bemötande ett uttryck för hur någon uppträder eller uppför sig mot någon annan person. Det är ett mellanmänskligt samspel som handlar om den inställning som personer har till varandra och hur denna visar sig i ord, gester, handling osv.”(SoU -1997:51 S, 53).

Ytterligare en definition av bemötande är att det handlar om hur man tar emot en brukare, kroppsspråk ex hur vi hälsar, tittar i ögonen, sitter eller står i förhållande till brukaren. Eftersom begreppet bemötande är svårdefinierat behandlar flertalet studier detta utifrån olika aspekter såsom attityder, artighet, vänlighet samt hjälpsamhet. Dessa begrepp ses som en grund för ett gott och respektfullt bemötande (Fossum s, 31ff).

Vidare beskrivs att bemötandet även påverkas av individernas erfarenheter samt i vilken miljö mötet sker. Exempel på miljöer som här kan avses är om det är i någons hem eller om det är ett särskilt boende. Förutom möten mellan individer kan även bemötande handla om en omsorgsverksamheternas sätt att handla gentemot en viss grupp. En viktig faktor som är grundläggande vad gäller bemötande är en god människosyn dvs. att respektera den enskilda individen. Här lyfts även aspekter fram så som vikten av den enskilde individens rätt till självbestämmande och integritet (SoU - 1997:51 S, 55). Vidare fastställs i rapporten att ett individualiserat synsätt bidrar till ett bra bemötande dvs. att man lyssnar på brukarnas önskemål. Det framkommer även i studien att en brist som ofta förekommer i bemötandet mellan personal och brukare är att man inte i tillräckligt stor utsträckning anpassar omsorgsinsatserna utifrån den enskilda individens behov (SoU - 1997:51 S, 141 ff.). I en undersökning om bemötande som genomfördes med personer från andra kulturer än den svenska framkom det att 97 % av de som ingick i undersökning var ganska nöjda med personalens bemötande. De övriga 3% var missnöjda med personalens bemötande var de personer som inte behärskade det svenska språket överhuvudtaget. De mätinstrument som användes i SoU-rapporten för att bedöma vad brukarna ansåg om personalens bemötande var respekt, hänsyn, stöd, förmåga att lyssna, vänlighet samt om personalen var mjuka och varsamma i kroppslig kontakt. I undersökningen kom man fram till att om personalen lyssnade på brukarens behov så upplevdes bemötandet som mer positivt (SoU -rapport 1997: 76, s. 73f).

3.5 Normaliseringsprincipen

Normaliseringsprincipen började utvecklas på 1950-talet i de nordiska länderna. Pionjären var Niels Bank Mikkelsen från Danmark. I samband med förnyelse av lagstiftningen i både Danmark och Norge började länderna resonera i termer av att de utvecklingsstörda skulle ha rätt till ett så normalt liv som möjligt. Den som gav normaliseringsprincipen en vetenskaplig status var Bengt Nirje som i en vetenskaplig artikel från 1968 definierade normaliseringsprincipen på ett akademiskt sätt. (Nirje 2003 s. 21ff)

När normaliseringsprincipen formulerades var det huvudsakliga syftet att personer med olika former av funktionsnedsättningar skulle ha möjlighet till ett så normalt liv som möjligt. Detta genom att bland annat ha en normal dygnsrytm, en normal veckorutin gällande arbete, ekonomi, fritidsysselsättningar etc. Normaliseringsprincipen handlar även om att se till den enskildes egna val, önskemål samt krav. Denna princip syftar vidare till att ge brukaren fullständig självständighet och möjlighet till social interaktion även om brukaren i övrigt är beroende av hjälp för att ta sig igenom vardagen (Nirje 2003 s. 15ff).
Normaliseringsprincipen behandlar vidare att brukaren har rätt till normala sedvänjor, normala sociala mönster ur sin kultur som påverkar dennes tillvaro (Nirje 2003 s. 91ff). Det finns även en strävan efter att integrera brukare med funktionshinder i det övriga samhället. Här handlar det inte om att förändra brukaren i fråga utan istället förändra villkoren och miljön kring denna. Brukarna ska även i den mån det är möjligt vara delaktiga i det normala samhällslivet utifrån den individuella kapaciteten (Nirje 2003 s. 91ff).

I Sverige kom normaliseringsprincipen att användas under en tidsperiod då den svenska sociala välfärdstraditionen utvecklades. Staten ställde sig kritisk till att personer med ett omsorgsbehov inte kunde få den hjälp de var i behov av i det egna hemmet. Normaliseringsprincipen användes till att motivera att de äldre skulle ha rätt att bo kvar i det egna hemmet så länge som möjligt med stöd från hemtjänst. Detta för att individerna skulle ha möjlighet till ett normalt liv (Hjorth, Aronsson: i Balloch & Hill 2007 s, 234ff)

4. Metod

4.1 Kvalitativa intervjuer

Som metod har kvalitativa intervjuer valts. Detta med utgångspunkt i att den kvalitativa intervjun syftar till att undersöka en egenskap hos någonting för att nå förståelse (Svensson & Starrin 1996 s 53). Den kvalitativa forskningsmetoden syftar även till att beskriva och förstå innebörden av den intervjuades livsvärld. Ser man till kvalitativa intervjuer så är dessa i strukturen ämnesorienterade och berör ett gemensamt intresseområde både för forskare och intervjuperson. Kvalitativ intervju fokuserar på intervjupersonens omgivning och livsvärld och dennes upplevelser av denna (Kvale1997 s, 34). Målet med den kvalitativa metoden är att avläsa vad som sker till skillnad från den kvantitativa metod som ser till ett fenomens omfattning. Intervjun är i en kvalitativ metod flexibel, vilket innebär att man som forskare anpassar sig efter syfte samt aktuell situation (Svensson & Starrin 1996 s 55f).

Vid genomförandet av en kvalitativ intervju betraktar forskaren intervjupersonen som en part i ett samspel mellan två personer. Detta innebär att båda parter, intervjuaren samt intervjupersonen, påverkar varandra i ett samspel. Vidare bidrar detta till att intervjuaren blir en medhjälpare till intervjuns slutliga resultat. Inom den kvalitativa ansatsen söker forskaren djupare förståelse för individers beteende. Detta genom att man använder sig av få intervjupersoner och istället intresserar sig av deras livsvärld. Syftet är inte som i den kvantitativa ansatsen att använda sig av flertalet respondenter för att nå ett generaliserbart resultat (Kvale1997 s, 71). För genomförande av denna studie valde vi som tidigare nämnts en kvalitativansats då syftet är att undersöka målgruppernas upplevelser av omsorgen. För att uppfylla syftet samt för att besvara våra frågeställningar genomfördes fyra intervjuer med hemtjänst personal som utför omsorg åt syrisk ortodoxa äldre. Därtill intervjuades två syrisk ortodoxa äldre för att belysa ytterligare en aspekt av ämnesområdet.

4.2 Urval

Eftersom studiens syfte är att belysa hemtjänst personalens samt vissa syrisk ortodoxa äldre brukares upplevelser av hemtjänst och utifrån studiens omfattning var tanken att intervjua fyra anställda inom hemtjänst samt fyra brukare som är beviljade hemtjänst. Under urvalsprocessen tackade två brukare nej till att medverka i studien vilket bidrog till att studiens omfattning fick minskas till enbart två brukare. För att välja ut personer som var lämpliga att delta i studien sattes ett antal kriterier upp för respektive grupp. För hemtjänst personalen var kriterierna:

1. att de skulle arbeta inom hemtjänsten
2. att deras upptagningsområde skulle vara invandrartät
3. att de skulle ha haft kontakt med äldre med syrisk ortodoxt ursprung

För brukarna var kriterierna:

1. att de skulle ha syrisk ortodoxt ursprung
2. att de skulle vara över 70 år
3. att de skulle vara beviljade hemtjänst

Kontakt togs med verksamhetschef samt en samordnare vid två olika hemtjänstverksamheter som hade ett invandrartätt upptagningsområde. Information delgavs till respektive om studiens syfte och tillvägagångssätt. Därefter ställdes en förfrågan till verksamhetschefen samt samordnaren om de hade några medarbetare samt brukare som de trodde kunde tänkas ha intresse av att delta i studien. Verksamhetschefen och samordnaren gavs efter samtalet möjlighet att undersöka om det fanns några möjliga intervjupersoner och återkomma vid ett senare tillfälle. Vidare återkom verksamhetschefen samt samordnaren och uppgav då namn på personer ifrån respektive personalgrupp med kontaktuppgifter samt namn på tänkbara brukare från verksamhetschefens enhet. Kontakt togs med den namngivna personalen för att verifiera om de var intresserade av att delta i studien. Här bör nämnas att en av fyra anställda har syrisk ortodoxt ursprung. Sedan togs även kontakt med de tänkbara brukarna för att undersöka om de hade intresse att delta. Samtliga personal tackade ja till att delta. Av brukarna tackade endast två ja till att delta. Under samtalen med personal och brukare informerade vi om studiens syfte och tillvägagångssätt. Vid kontakten poängterades att deltagandet var frivilligt och att de när som helst kunde avböja fortsatt medverkan.

4.3 Datainsamling

Efter att ha formulerat syfte samt frågeställningar för vår studie, vände vi oss till Örebro Universitets bibliotek för att använda de databaser som finns tillgängliga. Vi använde oss av databasen ELIN, Libris samt bibliotekets egen katalog för att inhämta befintlig litteratur samt studier som berörde vårt problemområde. De sökord som användes vid inhämtning av relevant data för vårt aktuella problemområde var:
Äldre, annan etnisk bakgrund, omsorg, bemötande, hemtjänst, kommunikation, kommunikationsteori. Engelska sökord som användes var: Older, People, Care, immigrants.

Efter att ha inhämtat relevant litteratur samt studier som berörde problemområdet påbörjade vi det fortsatta datainsamlingsarbetet. Vi tog kontakt med respondenterna för överenskommelse om tid och plats för intervjuerna. Intervjuerna med hemtjänstpersonalen genomfördes på respektive enhets närlokal. Brukarna intervjuades på grund av praktiska skäl samt fysiska nedsättningar i det egna hemmet. Varje intervju pågick ungefär 30-40 minuter. Under intervjuerna med personalen kom det vid några tillfällen in personal som undrade vad som försiggick. Detta var ett störande moment för både oss och den som blev intervjuad vilket gjorde att vi vid dessa tillfällen kom av oss. Vid något tillfälle ställde även den förbi passerande personalen frågor om vad vi gjorde.

Vi valde att göra tematiska intervjuer med öppna frågor. Två former av intervjuguider utformades varav en för personalen respektive en för brukarna (se bilaga 1 och 2). Båda intervjuguiderna som utformades utgick från samma teman. Anledningen till att öppna frågor valdes var för att kunna uppnå studiens syfte så djupgående och verklighetsförankrat som möjligt. Den valda formen med öppna frågor möjliggjorde för oss att under intervjun vid behov ställa följdfrågor.

För att minska risker för att förlora betydelsefull data och för att undvika missförstånd samt för att få en mer nyanserad bild av resultatet valde vi att vid genomförandet av samtliga intervjuer använda bandspelare som hjälpmedel. Vid genomförandet av intervjuerna uppgavs under inspelning varje gång som ett nytt tema skulle påbörjas. Vi transkriberade senare samtliga intervjuer.

4.4 Databearbetning och analys

Samtliga sex genomförda intervjuer transkriberades noggrant med hjälp av bandspelare samt datorns ordbehandlingsprogram. Intervju materialet omfattade efter transkriberingen cirka fyra sidor vardera och totalt omfattade materialet omkring 30 sidor. Vi valde att använda oss av öppen kodning vilket innebär att man jämför materialet för att sedan se eventuella mönster. Vidare kunde vi med hjälp av den öppna kodningen som metod kategorisera upp materialet för att finna olika begrepp och egenskaper (Svensson & Starrin 1996 s 109). Vi tog det transkriberade materialet och kodade det genom att med överstryckningspenna stryka under de som berörde samma områden. Vidare kunde vi senare utläsa ett mönster i materialet som vi sedan analyserade. Genom detta kunde vi även finna avvikande svar som var intressanta för studiens analys. Här bör även tilläggas att vi i resultatavsnittet ändrat talspråket i de citat som använts till skriftspråk för att inte förlöjliga respondenterna. Det bör påpekas att i de fall som ändringar gjorts har detta genomförts noggrant för att inte förändra innebörden i respondenternas svar.

4.5 Validitet och reliabilitet

Inledningsvis bör innebörden av begreppen validitet och reliabilitet definieras. Reliabilitet innebär tillförlitlighet dvs. att mätningarna är korrekt gjorda. Validitet avser att forskaren undersöker det han/hon syftar till att undersöka och inget annat (Thurén 1991). Inom den kvantitativa ansatsen är begreppen reliabilitet och validitet tydligt definierade. Så är det dock inte inom den kvalitativa ansatsen. Här finns en rad olika sätt att definiera begreppen på. Detta kan exempelvis bero på forskarnas olika syn på hur man bör förhålla sig till begreppen. Validitet och reliabilitet är begrepp för att mäta kvalitén på datainsamling samt analys av data. Reliabilitet har i den kvalitativa ansatsen i syfte att undersöka om det finns en ständigt återkommande faktor. På grund av att intervjupersoner av olika skäl såsom exempelvis varierande sinnestillstånd, kan svara olika på en och samma fråga vid två olika tillfällen behöver inte reliabiliteten vara bristfällig. I en sådan situation bör en forskare som arbetar utifrån en kvalitativ ansats se till den rådande situationen/samanhanget för en så god reliabilitet som möjligt (Svensson & Starrin 1996 s 209f). Validitet är ett begrepp som avser att forskaren mäter det som denne avser att mäta. Validitet inom den kvalitativa ansatsen handlar om att se till de empiriska data och om forskaren gjort en trovärdig tolkning av materialet (Ibid 1996 s 210f). Genom att ställa liknande frågor till både personal och brukare utifrån samma teman och att de båda intervjuguiderna var välgenomtänkta uppnår man i denna studie en hög reliabilitet (Kvale 1997).
Vi var även under utformandet av både intervjuguider och under genomförandet av intervjuerna noggranna med att inte komma ifrån studiens undersökningsområde för att validiteten skulle bli så hög som möjligt (Ibid 1997).

4.6 Metoddiskussion

Ljudkvalitén på inspelningarna i samband med vissa intervjuer var inte optimala. Vid ena intervjun talade intervjupersonen med lägre röstläge och satt långt ifrån mikrofonen.

Detta förde med sig svårigheter vid transkriberingen. Men genom koncentration och hörlurar gick det att transkribera materialet. Vid ett tillfälle gick det inte att höra vad intervjupersonen sa vilket medförde att denna mening utlämnades. Ytterligare kan vi efter genomförda intervjuer kritiseras för att vid en intervju med en av brukarna som var arabisktalande inte använde professionell tolk. Då det uppkom svårigheter för intervjuaren att ställa följdfrågor på grund av att dialekterna skilde sig åt något. Dock kunde intervjun fullföljas då make samt son till intervjupersonen närvarade och kunde tackvare ökad dialekt kunskap hjälpa till med förståelsen. En nackdel med att anhöriga deltog vid intervjun är att forskaren inte kan utesluta att de påverkade respondentens svar. Genom att flera deltog i samtalet var det ibland svårt att höra vad de sa då de vid vissa tillfällen talade samtidigt. Vi skulle i denna studie istället för en kvalitativ ansats kunnat använda oss av en kvantitativ metod och exempelvis komma fram till hur många procentuellt sätt av brukarna med syrisk ortodox bakgrund som har hemtjänst samt i vilken omfattning. Detta resultat skulle även i större utsträckning gå att generalisera. Men eftersom vi snarare var intresserade av personalens och brukarnas upplevelser fann vi att den kvalitativa ansatsen var den lämpligaste metoden för att besvara studiens syfte. En kvalitativ ansats för denna studie valdes vidare för att vi ville komma närmre respondenternas upplevelser och därmed få en djupare förståelse. Det bör även framföras att studiens omfattning gör att resultaten inte blir generaliserbara.

4.7 Etiskt förhållningssätt

Under hela arbetsprocessen har vi beaktat Vetenskapsrådets etiska riktlinjer (2002) dvs. kraven på information, samtycke, konfidentialitet och nyttjande. Informationskravet tillgodosågs genom att vi informerade intervjupersonerna om den aktuella studiens syfte. Vi var noggranna med att informera om att deltagandet var frivilligt och att de när som helst hade möjlighet att avbryta sin medverkan.
Vidare inhämtades samtycke i samband med kontakten som togs med respondenterna då vi försäkrade oss om att de var villiga att delta. Konfidentialitetskravet tillgodoses i studien genom att resultatet presenteras så att inte intervjupersonerna av utomstående inte kan identifieras. Avslutningsvis lades även vikt vid nyttjandekravet dvs. att våra insamlade data enbart avser att användas för denna studies genomförande. Efter bearbetandet av intervjumaterialet kommer detta att makuleras.

5. Resultat och analys

I detta avsnitt av studien kommer resultat från datainsamlingen att presenteras och analyseras. Detta kommer att genomföras utifrån de teman som berörts i studiens syfte. Resultatpresentationen för varje tema kommer att efterföljas av en analys. Under respektive tema kommer resultat både från personal och brukare att presenteras. Vi har valt att inte särskilja dessa för att i efterföljande analys för respektive tema kunna jämföra respondenternas svar.

5.1 Beskrivning av intervjupersoner

Lotta har arbetat inom omsorgen under 17 år och hennes ursprung är svenskt.
Britta har arbetat inom omsorgen i 8 år och hennes ursprung är svenskt.
Ulla har arbetat inom hemtjänst i 11 år och är född och uppvuxen i Sverige, men båda hennes föräldrar har annat etniskt ursprung.
Maria har arbetat inom hemtjänst under 5 år och är född och uppvuxen i Syrien. Maria har dock bott i Sverige i 15 år.

Katoun är i 70-årsåldern och är född i Turkiet och har syrisk ortodoxt ursprung. Katoun har haft hemtjänst under cirka 1.5 år.
Nayla är 72 år och född i Libanon med syrisk ortodoxt ursprung. Nayla har haft hemtjänst under 1 år.

5.2 Bemötande

På frågan om hur personalen upplever att det är att vårda brukare med syrisk ortodox bakgrund svarar Lotta och Britta att de upplever att det fungerar bra och att de ser på alla brukare som enskilda individer och anpassar omsorgen därefter.

> *" Jag tycker att det fungerar bra. Vi har ju individuell målplan och då står det precis vad man ska göra hos brukarna och det verkar fungera. Då får de exakt vad de vill ha och brukarna verkar trivas med det." (Lotta)*

Maria och Ulla som också är personal inom hemtjänsten upplever situationen på ett annat sätt. De menar att brukarna har vissa svårigheter med att ta emot hjälp från hemtjänsten därför att språket är ett hinder för ett välfungerande samspel.

> *" Vi hade en syrisk familj vilka nyligen fått hjälp med städ- och dusch. En dag då jag var ledig var det en personal med svenskt ursprung som tog hand om städningen hos familjen. Brukarna och personalen hade svårigheter att förstå varandra på grund av språksvårigheter. När jag var i tjänst nästa gång framförde brukarna att de var missnöjda med den insats som den svenska personalen utfört. Vidare klagade de på varför det var personal med svensk bakgrund som kom hem till dem. De menade att det på grund av språket var svårt att förstå varandra trots försök till detta." (Maria)*

Efter den inträffade situationen berättade Maria att brukarna hade sagt till henne att de känner sig trygga när hon kommer. Det framkommer därtill i resultatet att även Ulla upplever att det många gånger uppstår missförstånd och att det är svårt att veta vad brukarna egentligen tycker om den hjälp som personalen utför.

Vid förfrågan om hur personalen upplever de syrisk ortodoxa brukarnas bemötande gentemot dem svarar två av dem att det även här handlar mycket om att se till individen. De menar att mycket ligger i om man passar ihop som personer. Britta uppger vidare att det även vid något enstaka tillfälle har hänt att hon blivit nedvärderad som personal. Hon uppger återigen att hon tycker att brukarnas personlighet är en avgörande faktor i mötet dem emellan. Detta på grund av att man inom omsorgen möter flera olika typer av människor. I situationer då personligheterna inte överensstämmer gäller det för såväl personal som brukare att anpassa sig för att man ska komma överens.

> *" Men det är också individanpassat. Vissa brukare förstår man på en gång. Vissa förstår jag aldrig hur jag än gör. Man talar inte samma språk men man kan ändå förstå varandra. Och jag vet inte riktigt, men det är mer personlighet och så som spelar in." (Britta)*

På samma fråga svarade de två övriga respondenterna likartat. De ansåg att brukarnas bemötande gentemot dem var mycket bra.

” Vi har ju bara haft en som jag har haft kontakt med och det har fungerat jättebra. ” (Ulla)

Maria berättar att brukarna blir glada när hon kommer. När hon slutfört sina arbetsuppgifter är det vanligt att brukarna frågar henne om hon vill stanna en stund för en kopp kaffe. Maria uppger att hon gärna stannar om tiden tillåter.

På frågan om hur brukarna upplever den hjälp de får från hemtjänsten svarar båda respondenterna att de är mycket belåtna och tacksamma för den hjälp de får. En av respondenterna berättar att hon är mycket tacksam för den insats som den svenska befolkningen gör för henne då hon har svårt att förstå hur hon skulle klara sig utan dem. Även den andra respondenten uppger att hon känner tacksamhet för hjälpen samt att hon är belåten med den hjälp hon får.

” Vore det inte för hemtjänsten så skulle jag inte kunna ta mig upp från sängen. Jag skulle få befinna mig i liggandeställning hela dagarna. Personalen från hemtjänsten tvättar till och med våra kläder. Vi är tacksamma för deras insats. Allt jag ber dem om utför de. Jag kan inte tala något negativt om dem.” (Katoun)

Det framkommer vidare av resultaten att en av respondenterna trots att hon är belåten med den hjälp hon får anser att det är något för dyrt med hemtjänsten i förhållande till sin pension. Vidare berättar samma respondent att hon upplever att när hemtjänsten har städat så glänser hennes lägenhet som ett ljus för att de utfört insatsen så väl.

När frågan om hur brukarna upplever personalens bemötande svarar båda respondenterna att hemtjänstpersonalen bemöter dem väl. Ingen av dem har under den tid de haft hemtjänst upplevt att någon personal bemött dem på felaktigt sätt. Den ena respondenten uppger att hon om hon någon gång skulle uppleva ett dåligt bemötande från någon i personalen skulle uppge detta till den övriga personalgruppen. Hon menar att det är hennes rättighet att få uttrycka sin åsikt.

” De är alltid glada och har ett leende på läpparna, så säger de alltid, hej Naila och kramar om mig. Allt är jätte bra, de vill mig bara väl.” (Naila)

Den andra respondenten berättar att hon upplever personalen som snäll och god samt att hon nästintill upplever dem som sina egna barn. En av respondenterna talar specifikt om en manlig anställd som hon även bor granne med. Hon upplever honom som omtänksam och glad samt att han är lyhörd för hennes önskningar. Båda respondenterna upplever att hjälpen från svensk hemtjänstpersonal är bättre än den de får från personal med samma ursprung. I detta svar framkommer en skillnad mellan brukarna och personalens svar. Detta då personalen till skillnad från brukarna menar att personal med samma etniska ursprung skulle kunna utföra insatsen på ett bättre sätt på grund av att de språkliga kunskaperna är större.

” Jag upplever att svenskarna som arbetar inom hemtjänsten gör ett mer ordentligt jobb. De som arbetar inom hemtjänsten som har samma ursprung som jag sköter sig inte lika väl, tycker jag inte.” (Naila)

5.3 Analys

Bemötande handlar om ett mellanmänskligt samspel genom den inställning som personer har till varandra samt hur denna speglas i ord, gester och handling (SoU -1997:51). Vidare handlar bemötande om attityder, hjälpsamhet, artighet samt vänlighet (Fossum 2007 s, 31ff). Kopplar man detta till två av de anställda, uppger de att de är öppna och lyhörda för den enskilda individen och dennes önskemål. De upplever därmed att bemötandet och samspelet dem emellan fungerar på ett komplikationsfritt sätt. De återstående av de anställda uppger dock att de upplever vissa svårigheter i bemötandet och samspelet. Detta på grund av att kommunikationen inte fungerar fullt ut och därav bidrar till vissa svårigheter för en väl fungerande interaktion. Dessa brister i kommunikationen för i sin tur med sig att personalen upplever att de inte kan ge brukarna ett gott bemötande i tillräckligt stor utsträckning.

I en SoU (1997:51) konstaterades att ett individualiserat synsätt där individens önskemål är i centrum bidrar till ett bra bemötande. Kopplar man detta till resultatet i denna studie kan man se att två av personalen har detta förhållningssätt och upplever även att de har ett gott bemötande gentemot brukarna. Vidare visade SoU utredningen (1997:51) att de brukare som var mest missnöjda med personalens bemötande var de personer som inte behärskade det svenska språket. Detta framkommer inte i denna studies resultat då brukarna trots språksvårigheter upplever bemötandet som bra. Däremot upplever personalen svårigheter i bemötandet på grund av språksvårigheter. De två i personal gruppen som uppgav att de inte i den utsträckning de önskar har ett fullgott bemötande menar att kommunikationen är en av de bidragande effekterna till detta. Därtill beskrivs att bemötandet påverkas av i vilken miljö mötet sker (1997:51). I denna studie sker mötena i brukarnas hemmiljö. Härmed kan det tolkas som att brukarna har ett större behov av att få uttrycka sina personliga önskemål på grund av att mötet sker i det egna hemmet. Resultatet av studien visar även att de av personalen som innehar ett individuellt förhållningssätt upplever att de bemöter brukarna väl. Även när frågan om hur personalen upplever brukarnas bemötande gentemot dem framkommer det att två av personalen upplever att det individuella samspelet samt hur personligheterna överensstämmer med varandra är avgörande faktorer. Dessa två personal upplevde att i de fall då personligheterna inte passade ihop blev brukarnas bemötande gentemot dem sämre. De två övriga personal upplevde bemötandet som bra från brukarnas sida. Den av personalen som själv har syrisk ortodox bakgrund var den enda av intervjuad personal som uppgav att brukarna blev glada när hon kom samt att de gärna bjöd på fika.

Precis som två av de intervjuade personalen upplevde båda brukarna att de har ett välfungerande samspel med personalen som ett resultat av bra bemötande vilket leder till att de är väldigt nöjda med den hjälp de får. I studiens resultat framkommer vidare att båda brukarna upplever ett gott bemötande från hemtjänstpersonalen. Dock skiljer sig resultatet i studien åt något om man jämför personalens svar med brukarnas. Detta då vissa av personalen ser kommunikationen som ett hinder för ett välfungerande bemötande. Resultatet visar även att en av de intervjuade brukarna upplever att bemötandet från personal med svenskt ursprung är bättre om man jämför med personal som har samma etniska bakgrund som brukaren själv.

5.4 Anpassning

På frågan om vad personalen kan göra för att anpassa brukarens insatser på ett individuellt sätt svarar tre av dem att den individuella målplanen (IMP) har stor betydelse för att möjliggöra en anpassning för den enskilde.

I IMP dokumenterar samtliga personal tillsammans med brukarna och deras anhöriga vad det är för hjälp brukarna är i behov av samt hur denna ska utföras för att passa brukarens individuella önskemål.

> *”Varje brukare har ju en IMP gjord. Där kan man få fram sådana saker som vad jag äter till frukost och vad de har för andra synpunkter. Här kan en kulturell fråga komma in. Vad vill jag äta? Jag kanske inte vill ha havregrynsgröt och mjölk. Jag kanske vill ha havregrynsgröt och fil.”(Britta)*

Till skillnad från de tre övriga respondenterna uppger den fjärde att hon tycker att hemtjänstpersonalen som jobbar vid hennes enhet gör vad de kan för att uppnå en individuell anpassning. Hon menar att kroppsspråket är ett verktyg för att möjliggöra en anpassning då det ibland kan vara svårt att kommunicera verbalt. Ytterligare berör hon vikten av brukarnas anhöriga för att möjliggöra en anpassning. En god kontakt med anhöriga är här a och o menar hon. För en möjlig anpassning berör samma respondent även vikten av att rekrytera flerspråkig personal. Här menar hon att det skulle löna sig med syriskt talande personal ur flera aspekter. Bland annat skulle verksamheten spara tid och minska risken för missförstånd som kan uppkomma på grund av otillräckliga språkkunskaper.

På frågan om personalen anser att de kommunala träffpunkterna är anpassade för alla oavsett kulturell bakgrund svarar tre av respondenterna att de inte anser att de kommunala träffpunkterna är anpassade för alla. Detta om man tillexempel ser till att man för att kunna komma till kommunala träffpunkter bör klara sig på egen hand i stor utsträckning. Resultatet visar vidare att två av respondenterna tror att om man hade anpassat de kommunala träffpunkterna mer skulle fler personer med syrisk ortodoxt ursprung ta sig till träffpunkterna för en möjlighet till ökad social stimulans.

> *” De säger att det är svårt att vara med svenskar. De har ofta olika intressen jämfört med äldre med svenskt ursprung. De tycker inte om bingo, de flesta är analfabeter och kan inte läsa vilket leder till svårigheter att delta. De är mer intresserade av att sticka och laga mat vilket de dessutom är duktiga på.” (Maria)*

Vidare uppger samma respondenter att de syrisk ortodoxa äldres deltagande vid träffpunkterna är mycket lågt. Delvis tror de att detta kan beror på att de inte är anpassade i så stor utsträckning men att det även kan bero på att de har ett större socialt nätverk och därför inte är lika ensamma som äldre svenskar. Detta menar de kan vara en bidragande orsak till att de inte har samma behov av att komma till dessa verksamheter. Den fjärde respondenten upplever att deltagande i träffpunkterna inte har med kulturellbakgrund att göra. Hon menar snarare att det handlar om brukarnas personliga intressen för att delta i sociala aktiviteter.

> *”Vi har en som kommer ner här till dagcentralen. Det är fler äldre svenskar som deltar. Tidigare hade vi en utländsk i hemtjänstgruppen som anordnade några aktiviteter för den här gruppen och då kom de flera. Men nu arbetar inte hon längre och de flesta har slutat komma.”(Lotta)*

På frågan om de har tillräcklig kunskap om den syrisk ortodoxa traditionen visar resultaten att tre av respondenterna ansåg att de inte har tillräcklig kunskap och kännedom om brukarnas kultur med tillhörande traditioner och seder.

En av dessa menar även att det är upp till en själv som personal att söka kunskap och fråga om olika kulturer. Hon menar att man ständigt lär sig nya saker om olika kulturer och detta sker utifrån den kunskap som erfarenheten medför. En annan av de tre respondenterna talar här om vikten av personal med annan kulturell bakgrund vilken hon menar är källan till nya kunskaper.

> ” *Visst jag har kompisar som är från Syrien så jag får viss information ifrån dem men det är mer på ett ytligt plan. Kunskaper på det djupare planet skulle jag behöva mer av.”(Ulla)*

Eftersom den fjärde respondenten själv har syriskt ortodoxt ursprung känner hon att hon i denna fråga har ett försprång gentemot kollegorna då hon känner till de syrisk ortodoxa äldres kultur med tillhörande traditioner och seder.

På frågan om personalen upplever brist på kompetens om kulturella skillnader och i vilken utsträckning arbetsgivaren erbjuder dem kompetensutveckling svarar tre av dem att de både saknar kompetens och att de skulle önska att arbetsgivaren gav dem mer utbildning inom området. En av dessa tre menar att det ultimata vore om personalen inom olika omsorgsverksamheter gavs möjlighet till en hel eller halvdags utbildning där man fick en redogörelse för olika trosuppfattningar och kulturer. Hon menar vidare att detta borde vara något självklart inom samtliga omsorgsverksamheter då den kulturella mångfalden ökat i stor utsträckning i Sverige. Hon menar att en av orsakerna till att flera arbetsgivare inte lägger vikt vid kompetensutveckling inom området är de knappa ekonomiska resurserna. Hon menar vidare att det här vore bra om arbetsgivarna kunde ta vara på den arbetskraft man har inom verksamheten som har annan kulturell bakgrund än svensk. Ytterligare en av de tre ovanstående respondenter anser att det skulle underlätta för dem i det dagliga omsorgsarbetet om de fick möjlighet till kompetensutveckling i kulturella olikheter.

> *” Mycket skiljer sig mellan olika kulturer. Ett exempel är jul som för oss svenskar är en större högtid än nyår. I andra kulturer kanske nyår är en mycket större högtid än jul. Det är mycket att ta hänsyn till” (Ulla)*

Resultatet visar vidare att den respondent som har samma etniskt ursprung som brukarna inte upplever lika stort behov av kompetensutveckling i olika kulturer och trosuppfattningar. Men hon uppger dock att det är viktigt att personal med svenskt ursprung som arbetar inom hemtjänst även får möjlighet till kompetensutveckling inom området. Hon har inget minne av att hennes arbetsgivare lagt särkilt stor vikt vid kompetensutveckling inom olika kulturer och trosuppfattningar mer än under introduktionen för sommarvikarierna förra året.

När det gäller brukarna och deras upplevelser av insatserna svarar båda respondenterna att de får den hjälp de behöver och att hemtjänsten hjälper dem med det mesta som de ber om. Båda respondenterna uppger att de ibland upplever att de får mer hjälp en den som är dokumenterad. En av dem berättar vidare att hon är nöjd med den hemtjänst hon har idag och önskar inga som helst förändringar. Hon uppger därtill att hon ibland kan uppleva att det är hon själv som har svårt att anpassa sig efter den hjälp som hemtjänsten utför och inte tvärtom.

> *” Den maten jag fick från hemtjänsten kastade jag alltid utan att ens öppna förpackningen. Det var en bekant till oss som sa att det är tråkigt att vi kastar maten och att vi istället borde säga till hemtjänsten att vi inte önskade mat från dem längre, vilket vi gjorde.”(Kauton)*

Resultaten visar därtill att den andra respondenten även hon anser att hemtjänsten utför den hjälp hon är beviljad på ett mycket bra sätt. Hon uppger att hemtjänsten utför allt ifrån praktiska sysslor till ren omvårdnad. De utför hjälpen precis som hon ber dem att göra. Hon berättar vidare att hon kan säga till hemtjänstpersonalen om det är något som hon inte klarar av för dagen. Är detta inte dokumenterat i insatsplanen så hjälper de henne trots detta.

> *" Om det är så att jag någon gång inte har kunnat klä på mig på grund av att jag är svag och trött så hjälper personalen mig med det även om jag inte brukar få hjälp med att ta på och av mig kläderna" (Nayla)*

Vid förfrågan om brukarna utnyttjar möjligheten att delta i de kommunala träffpunkterna svarar en av respondenterna att hon går dit varje dag medan den andra inte deltar i någon sådan aktivitet. Den andra respondenten går dock på gymnastik ett par dagar i veckan och när hon är hemma föredrar hon att umgås med make, barn och barnbarn. Resultaten visar att den respondent som går till träffpunkten trivs där. Hon menar att hon när hon är på träffpunkten möjliges socialstimulans.

> *"Jag brukar handarbeta när jag är där, bland annat sticka och virka om jag vill. Det finns en vävstol som man kan använda, men inte jag. Jag kan inte sådant."(Nayla)*

5.5 Analys

Songur (1992:15) menar att en anpassning av brukarnas insatser utifrån deras egna behov leder till en mer positiv inställning till omsorgen. Även Hanssen (2007) berör anpassning av omsorgen som ges till brukare med annan etnisk bakgrund. Hon menar att man som personal bör kartlägga brukarens kulturella bakgrund för att möjliggöra en anpassning av omsorgen. Hon menar vidare att det finns två sätt att förhålla sig till brukare med annan etnisk bakgrund det ena sättet är att inte anpassa verksamheterna alls och det andra sättet är att vara öppen för den andra kulturen och tillsammans med brukaren komma fram till samarbetsformer för att på så sätt öka omsorgspersonalens förståelse för kulturen och därmed möjliggöra en anpassning. Ser man till denna studies resultat framkommer det att tre av personalen i samband med anpassningen nämner den individuella målplanen (IMP) för att möjliggöra en anpassning. I IMP dokumenterar personalen tillsammans med brukare och anhöriga vad de behöver hjälp med samt hur hjälpen ska anpassas utifrån brukarnas individuella önskemål.

Hanssen (2007) betonar även vikten av att personalen anpassar sin kommunikation utifrån brukarens språkliga förmåga och kunskap. Den fjärde personalen talar om vikten av att använda sig av kroppsspråk samt kontakt med brukarnas anhöriga som hjälp för att möjliggöra en individuell anpassning. Hanssen (2007) berör därtill användandet av anhöriga som tolkar. Detta är dock något som hon delvis ställer sig kritisk till då anhöriga i vissa situationer vill skydda brukaren och därav inte framför hela informationen på ett korrekt sätt. Detta kan i vår studie kopplas till att en av personalen betonar vikten av att rekrytera flerspråkig personal för en god anpassning. Hanssen (2007) berör vidare att den nordiska omsorgen är utformad utifrån ett individualistiskt synsätt som inriktar sig på ett oberoende och rätten till ett privatliv. Till skillnad från de nordiska länderna menar hon att individer med annan etnisk bakgrund ofta kommer ifrån kulturer med ett kollektivistiskt förhållningssätt vilket innebär att man ser till den utvidgade familjen, lojalitet mot de övriga i gruppen samt starka känslomässiga band och beroende till andra i samma grupp.

Detta kan kopplas till studiens resultat om man ser till deltagandet i de kommunala träff- samt dagverksamheterna. Deltagandet från denna grupp i kommunala träffpunkter är mycket lågt. Detta upplever personalen beror på två grundläggande faktorer. Den ena faktorn är att träffpunkterna inte är anpassade i så stor utsträckning och den andra är att de har ett större socialt nätverk än de flesta svenska äldre och därmed inte känner ensamhet i lika stor utsträckning. Från personalens svar framkommer det även att de upplever att brukare med syrisk ortodox bakgrund kan uppleva vissa svårigheter i det sociala umgänget med svenska äldre. Detta för att de syrisk ortodoxa äldre ofta har andra intressen. Resultatet visar att de syrisk ortodoxa äldre inte är intresserade av aktiviteter som bingo utan snarare är intresserade av att sticka och laga mat. Av studiens resultat framkom även att personal från den ena enheten för en tid sedan kunde erbjuda de syrisk ortodoxa äldre en egen dagverksamhet som var anpassad utifrån deras intressen. Den personal som arbetade vid denna verksamhet hade själv syrisk ortodoxt ursprung vilket var en av de huvudsakliga faktorerna till ett ökat deltagande från de syrisk ortodoxa äldre. Ytterligare ett uttalande som stärker ovanstående resonemang om att ett mer aktivt deltagande från de syrisk ortodoxa äldre skulle öka inom de kommunala träffpunkterna om de i större utsträckning fick möjlighet att vara med och utforma innehållet i dessa, är ett resultat från en SoU rapport (1997:76) där det framkommer att omsorgen upplevs mer positiv om personerna med annan etnisk bakgrund själva får delta i utformandet av omsorgsverksamheten. Detta på grund av att dom då får uttrycka sitt etniska ursprung och kan utforma aktiviteter som intresserar dem utifrån sin ursprungskultur. Här handlar det om att det är personerna med annan etnisk bakgrund som bär på kunskapen om sin egen kultur.

Astvik (2002) berör i sin studie kunskapsbristen hos omsorgspersonalen samt vilka svårigheter denna kan medföra. Däribland kan den leda till osäkerhet och otrygghet vid oförutsedda situationer. Hon belyser i samband med kunskapsbristen aspekter som språksvårigheter, avancerade hjälpmedel som kan vara ett hinder för personalen i omsorgsarbetet. Resultatet i denna studie visar att tre av personalen anser sig sakna relevant kunskap för att kunna möta gruppen äldre med syrisk ortodoxt ursprung på ett bra sätt i den dagliga omsorgen. Samtliga uppger att det är upp till varje enskild personal att söka kunskapen på egen hand genom exempelvis erfarenheter eller att fråga personal som har annan kulturell bakgrund. Den fjärde av personalen har själv syrisk ortodoxt ursprung och därav upplever ett försprång gentemot sina kollegor då hon har kunskap om de syrisk ortodoxa äldres kulturella bakgrund. Resultaten visar ytterligare att tre av personalen anser sig sakna kompetens och önskar att arbetsgivaren gav dem möjlighet till kompetensutveckling inom området. Som ett exempel uppgav en av dessa tre att hon gärna såg att personalen gavs möjlighet till en hel- eller halvdagsutbildning i olika trosuppfattningar och kulturer. Hon belyser även en ekonomisk aspekt som en bidragande faktor till att arbetsgivaren inte satsar på kompetensutveckling inom området. En lösning på detta menar hon skulle kunna vara om arbetsgivaren tog tillvara på den kompetens som finns hos medarbetare med annan kulturell bakgrund. Därtill framkom av resultaten att den av personalen som själv hade syrisk ortodoxt ursprung inte upplevde lika stort behov av kompetensutveckling i olika kulturer och trosuppfattningar. Hon menar dock att det är av relevans att personal med svenskt ursprung ges möjlighet till kompetens utveckling inom området.

Om man ser till brukarnas svar visar resultaten i studien att båda brukarna upplever att personalen anpassar hjälpen utifrån deras behov. En av brukarna upplever att det ibland är hon som har svårt att anpassa sig till personalen.

Vid samtalet om de kommunala träffpunkterna visar resultaten att svaren skiljer sig mellan brukarna på grund av hur kontakten med de närstående ser ut. Den som har mindre tät kontakt med sina anhöriga ser träffpunkten som en möjlighet till socialstimulans samt som ett komplement för den tid som hon inte har med anhöriga. Hon besöker dagligen träffpunkten och ser den som ett sätt att fördriva dagarna. Den andra brukaren har mer tät kontakt med närstående vilket hon menar är en av orsakerna till att hon inte har behov av att delta vid den kommunala verksamhetens träffpunkt.

5.6 Kultur

På frågan om personalen anser att kontakten mellan dem och de syrisk ortodoxa äldres anhöriga upplevs annorlunda jämfört med anhöriga till svenska äldre visar resultaten att två av respondenterna anser att de har bättre kontakt med anhöriga till syrisk ortodoxa äldre om man jämför med den kontakt de har med anhöriga till svenska brukare.

> *" En del anhöriga har man bättre kontakt med. Detta för att de ofta besöker sin mamma eller pappa. Jag upplever en varmare kontakt från anhöriga till den här gruppen än från anhöriga till äldre svenskar." (Lotta)*

Den tredje respondenten uppger att kontakten varierar mellan olika individer. Detta menar hon kan bero på hur brukarens kontakt med sina anhöriga ser ut. I de fall där kontakten mellan brukare och anhöriga inte är god är även kontakten mellan personal och anhöriga begränsad. Den fjärde respondenten uppger att man ibland möter svårigheter i kontakten med anhöriga. Dessa svårigheter handlar ofta om att de inte förstår hur systemet är uppbyggt vad gäller att man måste ha insatser beviljade genom en kontakt med biståndshandläggare för att hemtjänsten ska kunna utföra en viss insats.

På frågan om personalen upplever någon skillnad mellan dessa brukares kontakt med sina anhöriga jämfört med svenska äldres kontakt med anhöriga visar resultaten att två av respondenterna anser att den här gruppen har mer kontakt med sina anhöriga och att de i mindre utsträckning är ensamma.

> *"De har sina barn och barnbarn som regelbundet under veckan besöker dem och därför känner dem sig inte ensamma." (Maria)*

De två återstående respondenterna upplever att denna grupp i vissa fall har en tät kontakt med sina anhöriga medan andra från samma grupp har en mindre tät kontakt. Detta kan bero på brukarens relation till anhöriga ser ut.

> *" En del har bättre kontakt med anhöriga. I sådana fall besöker anhöriga brukaren ofta, men i andra fall så ses brukare och anhöriga sällan. (Lotta)*

Vid förfrågan om missförstånd uppstår till följd av kulturella olikheter samt om det är vanligt förekommande visar resultaten att en av respondenterna inte har någon uppfattning medan de tre övriga respondenterna upplever att det ofta uppstår missförstånd om tid. Samtliga av dessa uppger att brukarna har svårt att förstå att man har en begränsad tid avsedd hos varje brukare samt för varje insats, men även att de i sitt arbete styrs av de scheman som arbetsgivaren utformat. Vidare framkommer från samma respondenter att man inte har möjlighet till den flexibilitet som man många gånger önskar då brukarna exempelvis vill ändra sin tid av någon orsak såsom att de inte kommer att vara hemma eller dylikt.

” Det har vid vissa tillfällen uppstått missförstånd kring det här med tider. Vi är ganska beroende av tider och det har hänt att brukare har sagt att man ska vara hemma en viss tid, men blivit försenad utan att meddela detta. Det är ett ansvar vi som personal har att gå till brukaren under en viss tid och utföra en insats. Jag tror att vi som svenskar ser på det här med tid lite striktare.” (Britta)

”Jag måste följa det schema jag har för att lägga upp min dag och hinna med allt jag behöver göra och det har även hänt att det uppstått irritation kring detta.” (Ulla)

När frågan om hur personalen upplever kommunikationen mellan dem och de syrisk ortodoxa brukarna svarar de tre respondenterna med svenskt ursprung att det uppstår svårigheter i kontakten tillföljd av språksvårigheter. Dessa uppger att man försöker att kommunicera så gott man kan med kroppsspråk och genom att använda ett fåtal ord som man lärt sig på brukarens språk. När man trots försök att klara kommunikationen i samspel med brukarna inte lyckas uppger respondenterna att de tar kontakt med anhöriga via telefon så att de kan hjälpa till och tolka. En av de tre respondenterna uppger dock en nackdel med att ta del av anhöriga i kommunikationsprocessen vilken är att man som personal inte vet om brukaren samt personalen delges informationen på rätt sätt på grund av feltolkningar och liknande. Ytterligare en aspekt som berörs från en av de tre respondenterna är att insatsen kan bli otillräcklig då brukaren verbalt inte kan förklara sin vilja och då med praktisk handling själv måste visa hur den vill ha insatsen utförd. En av respondenterna berättar vidare att missförstånd främst uppstår då något inträffar som avviker från de brukliga rutinerna.

” Vi hade en brukare som hade hjälp fem gånger om dagen och vi var där. Hon hade fått för sig att hon hade hjälp sex gånger om dagen och det handlade om blöjbyte. När vi kom tillbaka var brukaren arg på oss och vi kunde inte utläsa vad det berodde på. Därför togs en kontakt med anhöriga som berättade att de sagt till sin mamma att hon hade hjälp sex gånger om dagen. De visade sig sedan att hon bara hade hjälp fem gånger om dagen. Brukarens irritation grundade sig i att hon hade suttit och väntat på oss för ett sjätte besök och inte förstått varför vi inte dykt upp.” (Ulla)

Resultaten visar vidare att den fjärde respondenten med syrisk ortodoxt ursprung upplever att kommunikationen fungerar bra på grund av att hon talar brukarnas modersmål. Hon upplever även att brukarna känner sig trygga när hon kommer till dem för att hon kan tala deras språk och de förstår henne.

” När jag kommer till dessa brukare hälsar jag på mitt språk och det brukar vara uppskattat. I dessa situationer upplever jag ett varmt välkomnande. Det varma mottagandet tror jag grundar sig i att jag kan tala samma språk som dem och de känner sig förstådda” (Maria)

Vid förfrågan om personalen upplever att de anpassar insatserna utifrån brukarens kultur och traditioner visar resultaten att samtliga respondenter berör fasteperioder och de anpassningar som måste göras under denna. Av resultaten framkommer det att de inte kan göra någon egen matsedel speciellt för denna grupp, men att de varje dag finns ett vegetariskt alternativ på matsedeln. Brukarna kan även beställa en annan rätt och begära att få minus produkter från djurriket vid fasteperioderna. Det är dock upp till brukarna själva att upplysa personalen i om att de fastar i god tid så personalen får möjlighet att meddela storköket om detta.

Fastaperioderna för de syrisk ortodoxa infaller vissa dagar i samband med jul och påsk. Under dessa perioder äter de enbart vegetarisk kost.

> *" När det gäller matlåda om brukarna själva säger till har vi möjlighet att anpassa. Det är upp till brukaren själv att säga till om det är en fasta period som närmar sig då det inte är många i personalgruppen som har kunskapen om detta. Men säger man till oss att man inte kan äta kött vissa dagar så kan vi beställa vegetariska rätter från storköket."(Ulla)*

Resultaten visar vidare att en av respondenterna berör att personalen hjälper vissa brukare som ska till kyrkan på söndagar. Hjälpen de utför består då i att de beställer färdtjänst och att personalen går dit för att göra brukarna i ordning till ett visst klockslag. Hon uppger även att man inte ska ta för givet att samtliga syrisk ortodoxa äldre regelbundet besöker kyrkan. Detta menar hon varierar från individ till individ. Dock menar samma respondent att det är många av de syrisk ortodoxa äldre som vill besöka kyrkan och har en stark trosuppfattning.

Av resultaten framgår en ytterligare kulturell aspekt, vilken är synen på vad som är manligt respektive kvinnligt. Det är främst två av respondenterna som berör denna aspekt. De menar att synen på manligt respektive kvinnligt i vissa fall skiljer sig tydligt från den svenska synen. Här talar man främst om att kvinnorna inte gärna ser att män utför den personliga omvårdnaden och att män inte gärna ser att män utför den personliga omvårdnaden. Respondenterna upplever att de manliga brukarna från denna grupp ser omsorgsyrket som ett kvinnoyrke.

> *" Kvinnor vill inte att män ska komma och duscha dem och männen vill inte att killar ska komma och duscha dem, så är det." (Lotta)*

Vid frågan om hur kontakten mellan brukaren och dennes anhöriga ser ut visar resultaten att kontakten mellan båda respondenternas anhöriga är god men att den skiljer sig åt något. Den ena respondenten träffar sina anhöriga mer sällan. Hon uppger att hon främst träffar sina anhöriga vid högtider såsom på dop, bröllop, jul och påsk etc. Detta med undantag från två döttrar som hon träffar något oftare eftersom de bor på samma ort som henne själv.
Den andra respondenten uppger att hon träffar någon av sina anhöriga dagligen. Båda uppger dock att de inte vill ställa för stora krav på anhöriga då de har sina egna familjer och arbeten att tänka på. Dom ser hemtjänsten som ett komplement till det stöd som de får från anhöriga. En av respondenterna tar hjälp av anhöriga med mat och vid de tillfällen de behöver uträtta några ärenden.

> *"Nej, det blir inte så ofta som barnen besöker mig. Det är mest dom som åker och hälsar på dem. Alla har sina egna familjer, barn och arbeten. Förr var det annorlunda, men idag finns det inte lika stora möjligheter som då." (Nayla)*

> *"Våra barn hjälper ibland till med maten. Handlar det om avancerade rätter som tar tid och kraft så gör barnen dessa och tar med när de kommer till oss. De brukar även följa med mig när jag har något ärende att uträtta. Det är alltid någon av barnen som kan. Men dessa ärenden har vi inte bett hemtjänsten om hjälp med då det inte behövs det har vi barnen som hjälp för." (Katoun)*

När frågan ställdes till brukarna om de upplever några svårigheter mellan dem och personalen grund av kulturella skillnader framkommer av resultaten att det finns situationer där svårigheter uppstår. Främst menar respondenterna att det handlar om personalens bristande kunskap om deras matkultur- och fasteperioder. En av respondenterna uppger även att hon har svårt att förstå varför personalen är så bunden till tider.

> *" En gång fick vi kött, potatis och sallad och det var en onsdag under fastetid. Jag gjorde så att jag åt salladen och potatisen och lämnade köttet åt sidan. Personalen vet inget om fastan och de bryr sig inte heller om att fasta." (Nayla)*

> *" Personalen har inte så mycket tid över till att stanna. De kommer och utför sitt arbete och går sedan sin väg och det tycker jag är synd. Flera gånger har jag bett flickorna att stanna och dricka te med oss, men dem säger att de inte har tid. Och vad kan jag göra åt det?" (Katoun)*

Vid förfrågan om hur respondenterna upplever kommunikationen mellan sig och personalen uppger båda brukarna att de försöker klara sig med den lilla kunskapen i det svenska språket som de har. Både talar även om att de använder sig av kroppsspråk och gester för att göra sig förstådda.

> *" Jag klarar mig med det lilla jag kan. Om dem säger kommer du Nayla? Så säger jag bara, kommer, kommer. " (Nayla)*

> *" Jag pratar med flickorna så gott jag kan och dom har vant sig vid att förstå vad vi vill. Jag använder mig av de begrepp jag kan på svenska och fyller ut med gester."(Katoun)*

Vidare uppger en av respondenterna att även om det kommer en personal med syrisk ortodoxt ursprung och utför hjälpen så talar denna ändå svenska. Detta på grund av att personalen alltid kommer två och två och att samtliga därmed måste förstå.

På frågan om personalen anpassar brukarnas insatser utifrån deras kultur och traditioner svarar båda att de upplever det besvärligt när manlig omsorgspersonal ska utföra den personliga omvårdnaden. Båda uppger dock att den manliga personalen får utföra vissa sysslor såsom städning, hjälp vid lyftmoment och ledsaga dem vid behov.

> *" Jag går upp på morgonen och förbereder mig genom att byta om så att jag är förberedd om det skulle komma en manlig personal." (Nayla)*

> *" En gång hände det att det kom två män från hemtjänsten som skulle hjälpa mig vilket jag inte ville då de skulle hjälpa mig vid ett toalettbesök. "(Katoun)*

Resultaten visar vidare att en av respondenterna upplever personalen som mycket tillmötesgående då hennes make ska gå till kyrkan på söndagar.

” Personalen kommer till mig på söndagar klockan tio och hjälper mig i ordning så att min make inte ska behöva oroa sig då han går till kyrkan. Alla i hemtjänsten vet att min make går till kyrkan varje söndag. Vid ett tillfälle hade min make inte tänkt att gå till kyrkan och då kom dom klockan tio och sa att han skulle klä på sig och gå till kyrkan. Vi hjälper Katoun, oroa dig inte.” (Katoun)

5.7 Analys

Det sociala ansvaret för personer inom en och samma grupp varierar mellan olika kulturer. I Mellanöstern har familjen ett större ansvar medan vi i norden lägger mindre ansvar på familjens stöd och kompletterar detta med olika stödinsatser från samhället (Allwood & Franzén 2000). Denna skillnad framkommer även i resultatet av denna studie då två av personalen upplever att de har bättre kontakt med anhöriga till syrisk ortodoxa äldre än om man jämför med den kontakt de har med svenska brukares anhöriga. En av personalen menar att detta grundar sig i att de anhöriga till denna grupp äldre har en tätare kontakt. Två av personalen uppger att de upplever att denna grupp på grund av den tätare kontakten med anhöriga i mindre utsträckning känner sig ensamma. Den tredje av personalen upplever att kontakten med anhöriga varierar mellan olika individer. Även hon upplever att detta kan bero på hur brukarens kontakt med sina anhöriga ser ut. Den fjärde personalens svar skiljer sig något från de övriga. Detta för att hon upplever att det finns vissa svårigheter i kontakten med denna grupps anhöriga. Dessa svårigheter menar hon beror på att de anhöriga inte förstår hur systemet är uppbyggt. Som exempel berör hon att anhöriga inte alltid är medvetna om att samtliga insatser för brukarna måste vara beviljade från en biståndshandläggare för att personalen ska kunna utföra dem. Detta berör Hanssen (2007) då hon talar om att en konflikt kan uppstå då brukare med annan etnisk bakgrund har svårt att förstå de sociala systemens uppbyggnad utifrån punktliga scheman etc. Hanssen (2007) talar vidare om att det är vanligt förekommande att brukare med annan etnisk bakgrund kommer från kulturer med ett kollektivistiskt förhållningssätt. Detta innebär att man ser mer till den utvidgade familjen, lojalitet mot övriga inom gruppen samt starka känslomässiga band och beroende till andra i samma grupp. I stället för jag - medvetande har man inom detta förhållningssätt snarare ett vi - medvetande gentemot kollektivet. Mötet med omsorgen kan bli problematiskt då verksamheten snarare är inriktad mot ett individualistiskt förhållningssätt. I forskning är det vidare klarlagt att yngre generationen anpassar sig i större utsträckning till det nya landet och den nya kulturen än den äldre generationen. Genom att anpassningen mellan den yngre och äldre generationen skiljer sig åt kan det lätt uppstå familjekonflikter (Almqvist & Broberg: i Allwood & Franzén 2000). Vidare berör även Songur (1992:15) den yngre generationens anpassning till den nya kulturen i en större utsträckning. Han belyser dock en ny aspekt och menar att denna förändring inte behöver leda till en konflikt situation, utan istället leda till en kulturell mångfald. Songur talar om en fungerande kommunikation mellan generationerna som en nyckel för att undvika konflikter. Kopplar man detta till resultatet av denna studie framkommer det att båda brukarna på frågan om hur kontakten mellan dem och deras anhöriga ser ut upplever att kontakten med anhöriga är god. Dock skiljer den sig något mellan brukarna. Den ena brukaren träffar sina anhöriga mer sällan, främst vid högtider såsom dop, bröllop och jul etc. Detta med undantag från två döttrar som hon träffar oftare då de bor på samma ort som henne. Den andra brukaren uppger till skillnad från den första att hon träffar någon av sina anhöriga dagligen. Båda uppger dock att de inte vill ställa för stora krav på anhöriga då de har sina egna familjer och arbeten att tänka på.
Vidare uppger dock en av brukarna i resultatet av denna studie att hon tar hjälp av anhöriga med mat och vid behov av att uträtta ärenden.

Både Astwik (2003) och Hanssen (2007) berör tiden som en aspekt i omsorgsarbetet. Astwik berör dock detta ur personalens perspektiv medan Hanssen ser tiden ur ett kulturellt perspektiv. Astwik menar att personalen i sitt dagliga arbete upplever en tidspress vilket bidrar till att de känner sig otillräckliga. Hanssen däremot menar att man inom olika kulturer har olika uppfattning av tid. Hon menar vidare att brukare med annan etnisk bakgrund än svensk kan ha svårt att acceptera att uppfattningen av tid är mer strikt än vad de är vana vid. Hanssen uppger att en konflikt kan uppstå då brukaren har svårt att förstå systemets uppbyggnad utifrån punktliga scheman. Liknande resultat framkommer även i föreliggande studie. Vid samtal om det uppstod några missförstånd till följd av kulturella olikheter var tiden det som berördes från tre av fyra av de intervjuade. Den fjärde hade ingen uppfattning. Samtliga tre av personalen som berörde tid menade att brukarna har svårt att förstå att man som personal har en begränsad tid avsedd för varje brukare samt för varje insats. De framkom även att deras arbete i stor utsträckning styrs av de scheman som arbetsgivaren utformat och att de inte har möjlighet att vara så flexibla som de skulle önska gentemot brukarna. Ytterligare ett svar som framkom i studiens resultat var att personalen upplevde att brukare vid vissa tillfällen hade varit dåliga på att meddela försening och att de inte skulle vara hemma på den förutbestämda tidpunkten. Detta i sin tur menar en personal leder till svårigheter för dem då de har ett pressat tidsschema. En av personalen upplever att missförstånden om tid uppstår genom att de som svenskar ser lite striktare på tiden om man jämför med de syrisk ortodoxas uppfattning. Av studiens resultat framkom även att en av brukarna upplevde att uppfattningen om tid skilde sig åt då hon hade svårt att förstå varför personalen är så bundna till tider. Det bör påpekas att missuppfattningarna vad gäller tid inte går att generalisera. Personer med annan etnisk bakgrund än den undersökta kan ha en mycket rationell tidsuppfattning. Även inom den syrisk ortodoxa gruppen kan det finnas individuella avvikelser i synen på tid. Ytterligare kan situationen vara av betydelse för hur individen ser på tid. Exempelvis kan en person vara punktlig i en yrkessituation, men på sin fritid ha en annorlunda tidsuppfattning.

En viktig aspekt som kan nämnas här är kommunikationen mellan brukare och personal. Kommunikation innefattar både verbal- och icke verbalkommunikation. Båda delarna ger signaler till omgivningen. Exempel på ickeverbal kommunikation kan vara hur individer rör sig och den verbala handlar främst om hur individer talar såsom röstläge etc.(Payne 2002) Av studiens resultat framgår att tre av personalen med svenskt ursprung upplever att det uppstår svårigheter i kontakten med de syrisk ortodoxa äldre till följd av språksvårigheterna. Dessa uppger att de försöker att kommunicera så gott de kan genom att använda sig av kroppsspråk och de fåtal ord som man lärt sig på brukarens språk. De uppger även att när inte kommunikationen kan ske i samspel med brukarna tar de hjälp av anhöriga via telefon så att de kan hjälpa till att tolka. Denna aspekt har även studerats av Hanssen (2007). Dock är hon något kritisk till användandet av anhöriga som tolkar då hon menar att de inte är objektiva inför situationen. En av personalen uppger även att det finns en nackdel med användandet av anhöriga som tolkar då hon upplever att man som personal inte vet om brukaren och man som personal delges informationen på ett korrekt sätt. Hon upplever vidare att det i situationer där man använder anhöriga som tolkar finns en risk för feltolkningar.

Om den kulturella skillnaden är stor mellan två individer kan svårigheter uppstå i kommunikationen mellan parterna om de till exempel inte hanterar språket. Om en individ inte behärskar ett språk kan detta leda till svårigheter i kommunikationen med andra. Bristen på kommunikation leder i sin tur till att individen lätt blir socialt isolerad och möter svårigheter i att förmedla känslor, åsikter samt att individens självbild försvagas (Hanssen 2007).

Resultaten av denna studie visar därtill att en av personalen upplever att insatsen ibland kan bli otillräcklig då brukaren verbalt inte kan förklara sin vilja och då med praktisk handling själv måste visa hur den vill ha insatsen utförd. En annan av personalen berättar vidare att missförstånd främst uppstår då något inträffar som avviker från de brukliga rutinerna. Det är endast en av personalen nämligen den med syrisk ortodoxt ursprung som inte upplever några kommunikationssvårigheter. Detta tror hon främst grundar sig i att hon talar brukarnas modersmål. Hon upplever även att brukarna känner sig trygga när hon kommer för att hon kan tala deras språk och att de förstår henne. Brukarna upplever inte kommunikationen som ett lika stort hinder som personalen. Båda brukarna uppger att de försöker att klara sig med den lilla kunskapen de har i det svenska språket samt att de kompletterar denna med att använda sig av kroppsspråk och gester. Personalen upplevde att kommunikationen skulle underlättas om man anställde flerspråkig personal men detta anser inte brukarna. De uppger att personalen ofta kommer två vilket leder till att syrisk ortodox personal ändå inte talar deras modersmål då alla måste förstå.

Normaliseringsprincipen behandlar bland annat att brukaren har rätt till normala sedvänjor samt normala sociala mönster ur sin kultur som påverkar dennes tillvaro (Nirje, 2003).
I en brittisk undersökning visar resultaten att personer med annan etnisk bakgrund har önskemål om att vården och - omsorgen ska anpassas till deras kultur exempelvis genom att se till traditioner gällande mat, miljö och språk. (SoU - rapport, 1997:76) . I ytterligare en studie berörs vikten av förståelse för kulturen samt kunskap om det egna språket. Därtill berördes i samma studie att majoriteten av deltagarna i studien föredrog omsorg ifrån anhöriga om detta var möjligt (Tempel, Glenister, Raynes, 2002). Ovanstående resonemang kan kopplas till resultatet i denna studie då man diskuterade huruvida personalen upplevde att de anpassade insatserna utifrån brukarens kultur och traditioner. Samtliga av personalen berör fasteperioderna och de anpassningar som måste göras i samband med dessa. Personalen uppger att de inte har någon särskild matsedel för de syrisk ortodoxa äldre som fastar dock finns det dagligen ett vegetariskt alternativ på matsedeln. Därtill uppger personalen att brukarna kan begära att få minus produkter från djurriket under dessa perioder. Personalen uppger vidare att det är upp till brukarna själva att upplysa om att de fastar i god tid så att personalen får möjlighet att meddela storköket om detta. Det framkom även att brukarna upplevde att det uppstod vissa svårigheter på grund av kulturella olikheter. Dessa svårigheter som brukarna upplevde bestod främst av att personalen inte hade tillräcklig kunskap om fasteperioder och matkultur i samband med dessa. Det framkommer vidare i studiens resultat att en av personalen berör att de hjälper vissa brukare som ska till kyrkan på söndagar. Den hjälp de då utför är att beställa färdtjänst samt att de går till brukaren en viss tidpunkt för förberedelser i form av påklädning etc. Hon uppger dock att man som personal inte kan ta förgivet att samtliga syrisk ortodoxa äldre besöker kyrkan regelbundet. Hon menar att många syrisk ortodoxa äldre vill besöka kyrkan och har en stark trosuppfattning. Vidare framkommer av studiens resultat ytterligare en kulturell aspekt vilken är synen på vad som är manligt respektive kvinnligt. Det är främst två av personalen som berör denna aspekt och de menar att de syrisk ortodoxa äldre brukarnas syn på manligt och kvinnligt skiljer sig från de svenska äldres syn. Här framkommer att varken kvinnorna eller männen gärna ser att män utför den personliga omvårdnaden. Männens syn upplever personalen grundar sig i att de ser omsorgsyrket som en kvinnosyssla. Även brukarna precis som personalen upplever vissa svårigheter i anpassningen av insatserna utifrån deras kultur och traditioner. Båda brukarna upplever att det är besvärligt när manlig personal ska utföra den personliga omvårdnaden dock uppger båda vidare att den manliga personalen får utföra andra sysslor såsom städning, ledsagning etc. Vidare upplever en av brukarna att personalen är mycket tillmötesgående vad gäller hennes kultur och traditioner.

Varje vecka när hennes make ska till kyrkan kommer personalen och hjälper henne så att han inte ska behöva vara orolig för henne då han går till kyrkan.

6. Slutdiskussion

Syftet för denna studie var att undersöka hemtjänstpersonalens upplevelser av att vårda äldre med syrisk ortodoxt ursprung. Syftet var även att undersöka hur vissa syrisk ortodoxa äldre upplever vården och bemötandet från hemtjänstpersonalen.

Utifrån resultaten av denna studie framkommer angående bemötandet att personalen upplever att de inte uppnår ett tillräckligt gott bemötande på grund av kommunikationssvårigheter. Ser man till brukarna upplever de ett välfungerande samspel och ser inte kommunikationen som något hinder. Brukarna upplever att de får ett bättre bemötande från svensk personal än ifrån personal med syrisk ortodoxt ursprung. I tidigare forskning har det framkommit att språksvårigheter kan leda till att brukarna känner sig missnöjda med bemötandet (SoU - 1997: 76). Vår studie visar som ovannämnts dock att brukarna trots språksvårigheter är nöjda med bemötandet medan personalen upplever som den tidigare forskningen påvisat, att språket är ett hinder för ett välfungerande bemötande.

I en tidigare studie konstaterades att det är av relevans att kartlägga brukarnas kulturella bakgrund för att kunna möjliggöra en anpassning av brukarnas insatser (Hanssen, 2007). Av denna studies resultat framgår att personalen arbetar med individuella målplaner (IMP) som ett verktyg för att kartlägga brukarnas enskilda önskemål. I den individuella målplanen kan det exempelvis framgå information om individens kulturella bakgrund. Genom att den kulturella bakgrunden berörs i IMP blir det även möjligt för personalen att anpassa insatserna efter de önskemål som bottnar i den enskildes ursprungskultur. Att IMP möjliggör en bättre individuell anpassning framkommer även i brukarnas svar. Överlag anser brukarna att de har ett välfungerande samspel med personalen om hur insatserna bör utformas. Däremot kan man anta att anpassningen inte lyckas fullkomligt då en av brukarna upplever att hon ibland har svårt att anpassa sig till personalen. Hanssen (2007) berör att den nordiska omsorgen är utformad utifrån ett individualistiskt synsätt som inriktar sig på ett oberoende. Personer med annan etnisk bakgrund kommer ofta från kulturer med ett kollektivistiskt synsätt vilket bland annat innebär att man ser till den utvidgade familjen och är beroende till andra i samma grupp. Det framkommer i denna studie att personalen upplever att brukare med syrisk ortodoxt ursprung inte deltar vid de kommunala träffpunkterna i så stor utsträckning. Detta anser de kan bero på att brukare från denna grupp har tätare kontakt med sina anhöriga och därmed inte är ensamma i lika stor utsträckning som svenska äldre. Därtill uppger personalen att de tror att det låga deltagandet även kan bero på att de aktiviteter som erbjuds vid träffpunkterna inte är anpassade till de syrisk ortodoxa äldres kultur. Man menar här att syrisk ortodoxa äldre inte har samma intressen som äldre med svenskt ursprung. Av brukarnas svar kan man utläsa att personalens antagande om att det kollektivistiska synsättet inverkar på brukarnas låga deltagande vid träffpunkterna. En av brukarna har mycket tät kontakt med anhöriga och upplever inget behov av att besöka träffpunkterna.

Den andra brukaren däremot har mindre tät kontakt med anhöriga vilket bidrar till att hon har större behov av att komma till träffpunkten för möjlighet till en ökad socialstimulans. Den sistnämnda brukaren ser träffpunkten som ett komplement för den tid som hon inte har möjlighet till att tillbringa med anhöriga.

Det har vidare i denna studie framkommit att brukare och personal har olika syn på tidsbegreppet. Personalen uppger att de är starkt bundna till strikta tidsscheman. Vidare uppger dem att det på grund av att synen på tiden skiljer sig åt kan uppstå en kulturell konflikt. Detta då brukarna har svårt att förstå varför personalen ser så strikt på tiden och sina scheman. En av brukarna har svårt att förstå varför personalen aldrig har tid över till att stanna och umgås med henne och maken. Brukarnas svårigheter att förstå varför personalen ser så strikt på tiden och är så bundna vid scheman kan å ena sidan grunda sig i att de har en annan uppfattning om tid men å andra sidan även grunda sig i att de inte har någon djupgående insikt i hur den svenska offentliga omsorgen är organiserad. Ovanstående resonemang återfinns i både Astwik (2003) och Hanssens (2007) tidigare studier.

Från denna studies resultat framgår att kommunikationsbegreppet betonas under samtliga teman. Kommunikationsbegreppet har under hela studieprocessen visat sig vara centralt för att mötet mellan personal och brukare ska fungera. Både personalen och brukarna uppger att de använder ett fåtal ord som de kan på varandras språk och kombinerar dessa med användande av kroppsspråk och gester för att förstå varandra (Payne, 2002). Personalen uppger att de i vissa fall använder sig av anhöriga som tolkar. De menar dock att det finns en risk för missförstånd då anhöriga kan tolka informationen på ett felaktigt sätt. Användandet av anhöriga som tolkar har även Hanssen (2007) ställt sig kritisk till på grund av risken för feltolkningar. Personalen upplever stora svårigheter med kommunikationen medan brukarna anser att kommunikationen fungerar brukligt. Här kan man dock ifrågasätta om det ändock inte vore bättre med personal som talade brukarnas språk. Den av personalen som själv har syrisk ortodoxt ursprung upplever till skillnad från den svenska personalen att brukarna känner sig trygga när hon kommer. Detta menar hon bottnar i att hon talar brukarnas modersmål.

En svårighet som grundar sig i brukarnas kultur är att personalen inte har tillräcklig kunskap om den syrisk ortodoxa matkulturen med tillhörande fasteperioder. Personalen var medveten om att de inte hade tillräcklig kunskap och ansåg att de endast kunde anpassa maten om brukarna med eget initiativ framförde informationen till personalen. En av brukarna uppgav att hon inte hade hjälp med maten på grund av att denna inte var anpassad efter hennes matkultur. Detta trots att hon egentligen har ett behov av hjälp med maten. Istället väljer hon att delvis ta hjälp av sina anhöriga. Avslutningsvis bör nämnas att det av denna studies resultat framkom att synen på manligt och kvinnligt skiljer sig mellan den svenska och den syrisk ortodoxa kulturen. Personalen uppgav att varken kvinnliga eller manliga brukare som tillhör den syrisk ortodoxa kulturen föredrar manlig personal vid utförandet av omsorgsinsatser. Detta grundar sig att man i den syrisk ortodoxa kulturen ser omsorgsarbetet som en kvinnlig syssla. Motståndet var dock inte lika stort från kvinnornas sida då de i vissa situationer kunde acceptera manlig personal. Detta anser vi är en skillnad om man jämför med den svenska synen på manligt och kvinnligt då vi utifrån egen erfarenhet upplever att motståndet mot manlig personal är större hos kvinnliga svenska brukare. Ser man till studiens generella resultat kan kunskapen om olika kulturer ha en central roll för att omsorgsarbetet med brukare med annan etnisk bakgrund ska fungera på ett tillfredställande sätt. En ökad kunskap skulle även kunna möjliggöra att anpassa insatserna i en ännu större utsträckning än vad som görs idag. Det har av denna studie framkommit att arbetsgivarna i mycket liten utsträckning satsar på kompetensutveckling inom området kultur. Detta trots att personalen anser att de är i stort behov av ökad kunskap. Personalen anser att det som ligger till grund för att man som arbetsgivare inte satsar på kompetensutveckling inom kultur kan ses ur en ekonomisk aspekt.

De anser vidare att arbetsgivaren med små medel skulle kunna genomföra en kompetensutveckling genom att ta hjälp av den kunskap som finns inom verksamheterna hos personal med annan etnisk bakgrund. Vi anser att arbetsgivarna inom omsorgen idag inte ser möjligheterna till att utnyttja personal med annan etnisk bakgrund i ett kunskaps höjande syfte. Vidare anser vi att arbetsgivaren måste förstå vikten av kompetensutveckling inom området kultur då det svenska samhället idag är mångkulturellt vilket i framtiden kommer att leda till allt fler brukare med annan etnisk bakgrund som söker sig till den offentliga omsorgen.

Ett förslag till ny forskning kan vara att fokusera på kompetensutvecklingen och hur denna utformas för att ge personalen inom omsorgen så bred kunskap som möjligt om kulturella olikheter. Detta då ökad kunskap inom området i sin tur skulle kunna fungera som en länk till en ökad förståelse samt att risken för kulturkrockar minskar.

7. Källförteckning

Allwood, Carl Martin & Fransén C Elsie(red)(2000) *Tvärkulturella möten – grundbok för psykologer och socialarbetare,* Stockholm: Natur och kultur

Almqvist, Kjerstin & Broberg, Anders G(2000) Kulturella skillnader i barnuppfostran och utvecklingsideal: i Allwood, Carl Martin & Fransén C Elsie(red) *Tvärkulturella möten – grundbok för psykologer och socialarbetare,* Stockholm: Natur och kultur

Argyle, Michael & Trower, Peter(1984) *Kommunikation mellan människor – en bok om livet* Lund: Studentlitteratur

Astvik, Wanja(2002) *Svåra möten i omsorgsarbete,* Vetenskaplig skriftserie Arbete och hälsa nr 17, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Astvik, Wanja & Aronsson Gunnar (1994) Hälsomässiga, psykologiska och organisatoriska aspekter på vårdbiträdesarbetet i hemtjänsten: i Aronsson, Gunnar, Astvik, Wanja, Kilbom, Åsa, Nygård, Claes-Håkan, Pettersson, Nils, Torgén, Margareta *Vårdbiträde i öppen hemtjänst och vid servicehus,* Vetenskaplig skriftserie Arbete och hälsa nr 32 , Stockholm: Arbetslivsinstitutet

DeMarinis, Valerie(1998) *Tvärkulturell vård i livets slutskede – att möta äldre personer med invandrarbakgrund,* Lund : Studentlitteratur

Eliasson, Rosmari(red)(1996) *Omsorgens skiftningar – begreppet, vardagen, politiken, forskningen,* Lund: Studentlitteratur

Fossum, Bjöörn(2007) *Kommunikation – samtal och bemötande i vården* Lund: Studentlitteratur

Hanssen, Ingrid (2007) *Omvårdnad i ett mångkulturellt samhälle*, Lund: Studentlitteratur

Hjorth Aronsson (2007) The care of older people in Sweden: i Balloch, Susan & Hill, Michael(ed) *Care, community and citizenship- research and practice in a changing policy context,* Bristol: Policy press

Jansson, Anna(1997) *Transkulturell Omvårdnad*, Karlstad: Högskoletryckeriet

Johansson, Ylva, & Nilsson, Birgitta(2006) Aktuella frågor ”Äldreomsorgen förändras”, *Sydsvenska Dagbladet,* (Sektion a) s, 4 (2006-07-05)

Kvale, Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Lund: Studentlitteratur

Ljungberg, Anders(2006) Utlandsfödda äldre väljer bort hemtjänst, *Sydsvenska Dagbladet,* (sektion c) s, 10 (2006-03-05)

Meeuwisse, Anna & Sunesson, Sune & Swärd, Hans (2006) *Socialt arbete : en grundbok* Stockholm : Natur och kultur

Nirje, Bengt(2003) *Normaliseringsprincipen,* Lund: Studentlitteratur

Payne, Malcolm (2002) *Modern teoribildning i socialt arbete,* Stockholm: Natur och kultur

Skytte, Marianne & Montesino, Norma (2006) Kulturella perspektiv inom socialt arbete: i Meeuwisse, Anna & Sunesson, Sune & Swärd, Hans *Socialt arbete : en grundbok* Stockholm : Natur och kultur

Songur**,** Welat (1992) *Att åldras i främmande land – om Mellanösternpensionärer i det svenska samhället,* FoU- rapport nr15, Stockholm: FoU - Stockholm

Socialstyrelsen (2006) *Social rapport 2006,* Stockholm: Socialstyrelsen

SoU (1997:76) *Invandrare i vård och omsorg – en fråga om bemötande,* Stockholm: Socialdepartementet

Svensson , Per-Gunnar & Starrin, Bengt(1996) *Kvalitativa studier i teori och praktik* Lund : Studentlitteratur

Szebehely, Marta (red)(2003) *Hemhjälp i Norden - illustrationer och reflektioner* Lund : Studentlitteratur

Szebehely, Marta (1996) Från hemsamarit till vårdbiträde: i Eliasson, Rosmari(red) *Omsorgens skiftningar – begreppet, vardagen, politiken, forskningen,* Lund: Studentlitteratur

Temple, Bogusia, Glenister, Charlotte & Raynes, Norma(2002) Prioritising home care needs: research with older people from three ethnic minority community groups*, i Health and social care in the community*, (Vol 10, No 3, februari)

Thurén, Torsten(1991) *Vetenskapsteori för nybörjare,* Stockholm: Liber

Vetenskapsrådet(2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning,* Stockholm: Vetenskapsrådet

Wikström, Eva(2005) *Inflytandets paradoxer – möjligheter och hinder för självbestämmande och inflytande i hemtjänsten,* Växjö: reprocentralen

Äldre uppdraget(1997:7) *Brukarinflytande och konsumentmakt inom äldreomsorgen* Stockholm: Socialstyrelsen

8. Bilagor

Bilaga1

Intervjuguide Personal

Bakgrund
Ålder
Etniskt ursprung
Hur länge har du arbetat inom hemtjänsten?

Tema 1 Bemötande

Berätta om hur du upplever att vårda brukare med syrisk ortodox bakgrund?

Berätta om hur du upplever de syrisk ortodoxa brukarnas bemötande gentemot dig som personal?

Tema 2 Anpassning

Berätta om vad du kan göra för att anpassa brukarnas insatser?

Berätta om du upplever att det kommunala träffpunkterna är anpassade för alla oavsett kulturell bakgrund?

Berätta om din kunskap i den syrisk ortodoxa traditionen/kulturen?

Berätta om du är i behov av kompetensutveckling inom området kultur?

Tema 3 Kultur

Berätta hur du som personal upplever kontakten till de syrisk ortodoxa äldres anhöriga?

Berätta hur du upplever kontakten mellan de syrisk ortodoxa äldre och deras anhöriga?

Berätta om du upplever att det uppstår några svårigheter/missförstånd på grund av kulturella skillnader?

Berätta om kommunikationen mellan dig och de syrisk ortodoxa brukarna?

Berätta om du upplever att anpassar brukarnas insatser utifrån kultur och traditioner?

Bilaga 2

Intervjuguide Brukare

Bakgrund

Ålder
Etniskt ursprung
Hur länge har du haft hemtjänst?

Tema 1 Bemötande

Berätta om hur du upplever den hjälp du får från hemtjänsten?

Berätta om hur du upplever hemtjänstpersonalens bemötande?

Tema 2 Anpassning

Berätta om du upplever att personalen anpassar insatserna utifrån dina önskemål?

Berätta om du deltar i verksamheten som anordnas vid de kommunala träffpunkterna?

Tema 3 Kultur

Berätta om kontakten mellan dig och dina anhöriga?

Berätta om du upplever att det uppstår några svårigheter/missförstånd mellan dig och personalen på grund av kulturella skillnader?

Berätta om kommunikationen mellan dig och hemtjänstpersonalen?

Berätta om du upplever att hemtjänstpersonalen anpassar insatserna utifrån din kultur och dina traditioner?