

Etiska problem inom hemtjänsten

Kerstin Gynnerstedt

Hemvårdsassistentens yrke har förändrats från att ha varit ett sjukvårdande yrke till att bli ett arbetsledande. Detta innebär att hemtjänstassistenten kommer i en annan position i hierarkin än tidigare. Hon är idag tvungen att ta hänsyn till flera intressen än tidigare. Krav på en egen etik blir uppenbar. I en hierarki finns olika normsystem. Vilken väljer hon? Finns en särskild etik hemtjänstassistenter emellan?

Kerstin Gynnerstedt är socionom och filkand, och arbetar på utbildnings- och kulturförvaltningen i Kronobergs läns landsting.

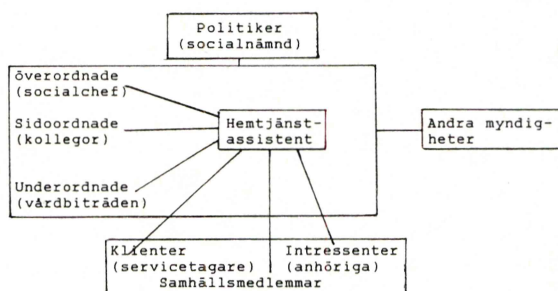
Att vara hemtjänstassistent kan vara ett svårt men också mycket tillfredsställande yrke. Att hjälpa människor ur svåra situationer och känna att man har möjlighet att påverka andra människors liv och levnadsförhållanden ger mening åt ett arbete. Det kan dock också vara så att hemtjänstassistenten mycket väl vet vad som bör göras i ett ärende, vilka insatser som behövs osv men är förhindrad att vidtaga lämpliga åtgärder. Hindren kan bero på tex politiska beslut, förvaltningens regelsystem eller bristande resurser. Om detta skapar etiska problem beror på många olika faktorer — regelsystemets utformning, hemtjänstassistentens eget engagemang, ärendets art, omgivningens reaktioner mm. Det talas ofta om framtidens stora behov av insatser inom hemtjänsten men vi måste också värna om kvalitén såväl ur den enskilde servicetagarens synpunkt som ur arbetsmiljösynpunkt för befattningshavarna. Etik är en bedömningsgrund för kvalitet.

Kommande resonemang om etik inom social hemtjänst tar sin utgångspunkt i hemtjänstassistenternas situation. Vårdbiträden inom hemtjänsten möter givetvis också etiska konflikter och dilemman av såväl samma som delvis annan karaktär. Dessa kommer

dock inte att behandlas i denna artikel.

Hemtjänstverksamheten ingår som en del av kommunernas äldreomsorg inom socialtjänsten. Hemtjänstassistenter är en relativt ny yrkesgrupp. Såväl yrkets titel som utbildning, arbetsinnehåll, arbetsorganisation och styrning har ändrats under de senaste 10–15 åren. Inom socialtjänsten utgör hemtjänstassistenterna dels den mellanliggande länken i hierarkin politiker (socialnämnd) — tjänsteman (hemtjänstassistent) — klient (servicetagare), dels den styrande i relationen hemtjänstassistent — vårdbiträde — servicetagare, men samtidigt också en underlydande tjänsteman i kommunens socialförvaltning, satt att verkställa politiskt — lokalt eller centralt — fattade beslut. Inom samma yrkesroll skall dessa olika positioner förenas. (Figur 1).

Figur 1. Hemtjänstassistentens olika relationer



Hemtjänstassistenten skall således vara såväl myndighetsutövare som servicegivare för olika grupper av servicetagare. Hemtjänstassistenterna som förvaltningstjänstemän intar en mellanställning som förenande länk mellan politiker, servicetagare, övrig förvaltning och samhällsliv. Deras roll innebär således att vara såväl styrande som styrda. Deras relationer är mångfacetterade och avgörande för verksamhetens utformning och innehåll och sträcker sig till såväl allmänheten som till den egna och andra förvaltningar.

Yrket förändrades från ett övervägande vårdande (sjukvårdande) till ett administrativt, arbetsledande yrke med uteslutande socialt innehåll.

Kräver hemtjänstassistentens relationer till de olika akterna olika former av etik?

Gårdagens ålderdomshemsföreståndare arbetade inom en sluten vårdform med huvudsakligen omhändertagande och sjukvårdande uppgifter. Yrkesrollen var tydlig och välkänd för allmänheten. Särskild ålderdomshemsföreståndarutbildning av varierande längd fanns vid olika skolor med stort inslag av sjukvårdskunskap. Genom samhällsutvecklingen – bättre ekonomiska villkor för pensionärerna, bättre bostadsförhållanden, en ny syn på åldringsvård mm – och socialtjänstlagens principer om helhetssyn, frivillighet, självbestämmande och normalisering, tillkom nya former för äldreomsorg samtidigt som de gamla ålderdomshemmen avvecklades. Detta medförde för hemtjänstassistenterna såväl en ny filosofi som ett nytt arbetsinnehåll och en ny arbetsorganisation. Yrket förändrades från ett övervägande vårdande (sjukvårdande) till ett administrativt, arbetsledande yrke med uteslutande socialt innehåll. Denna förvandling har påskyndats med hjälp av en ny utbildning.

När högskolereformen genomfördes 1977 övergick flera gymnasiala utbildningar till högskolan, däribland fd ålderdomshemsföreståndarutbildningen. Sociala servicelinjen (60/100 poäng) tillkom för utbildning till tjänster inom kommunernas äldreomsorg. 1983 inrättades Sociala Omsorgslinjen, vars inriktning mot äldre- och handikappomsorg (80 poäng) särskilt utbildar för arbetsledande befattningar inom äldreomsorgen. Övergången till högskoleutbildning innebär att samhället pålägger utbildningen de krav som gäller för alla högskoleutbildningar: att utbildningen skall vila på vetenskaplig grund, anknytning till aktuell forskning mm. Detta har varit ett sätt att stärka hemtjänsten genom att ge förutsättning för ett led i professionaliserande riktning. Ett annat kriterium på ett professionaliserande yrke brukar sägas vara att dess utövare strävar efter en gemensam etisk hållning/kod. Yrkets förändringar tillsammans med hem-

tjänstassistenternas ställning mellan organisationens ledning och dess vårdbiträden och servicetagare kan medföra att rollen utsätts för korstryck som kan ge upphov till etiska problem.

Etik som värderingsprincip

Offentlig verksamhet värderas utifrån olika principer för ekonomi, administration, vetenskap, etik, ... etc. De administrativa principerna värderar graden av rationalitet, de ekonomiska principerna effektiviteten, den vetenskapliga sanningshalten och de etiska principerna prövar om något är gott eller ont, rätt eller orätt. Etik handlar om värden och värderingar.

Offentlig etik utgörs av bedömningar av vad som är gott och ont, rätt och orätt i det offentliga och i relationen mellan det offentliga och omgivningen.

Med utgångspunkt från policyprocessen och dess aktörskategorier formulerar Lundquist fyra huvudgrupper av etik med inriktning på det offentliga: politikeretik, byråkratisk etik, gruppetik och medborgar-etik. (Policy-processen omfattar alla de funktioner eller stadier som ingår i politiken, tex initiering, beredning, beslutsfattande, implementering och evaluering). Tillsammans utgör politikernas, byråkraternas och samhällsmedlemmarnas etiska system kärnan i den offentliga etiken. (Lundquist 1988:87 ff)

Ordet byråkrat – byråkrati har minst två innebörder i samhällsvetenskaplig litteratur. I denna artikel avses byråkrati enligt Lundquists definition dvs "en hierarkisk organisation med någorlunda klar arbetsfördelning, som bereder och implementerar ledningens beslut, ..." – (Lundquist 1988:100). Byråkrati är här synonymt med förvaltning och byråkrat med tjänsteman/hemtjänstassistent. Med ledning avses politiskt vald nämnd – i detta fall socialnämnd.

Vad är etiska problem?

Etiska problem kan indelas i konflikter och dilemma.

"– En etisk konflikt uppträder då det föreligger motsättningar mellan två hänsyn, och det är helt uppenbart vilket av dem som byråkraten bör föredra ur etisk synvinkel."

(Lundquist 1988:158)

"– Ett etiskt dilemma uppträder då två i sig etiska hänsyn står i motsättning till varandra och det inte är

givet vilket som är optimalt ur etisk synvinkel. Hur byråkraten än väljer blir resultatet inte helt tillfredsställande.”

(Lundquist 1988:158)

” – Med byråkratens grundhållning avses de etiska ståndpunkter vilka han i sin roll primärt är skyldig att inta.”

(ibid)

Byråkratisk etik

Byråkratisk etik kan indelas i fyra olika etiktyper:

- Allmänetik – omfattar generellt tillämpliga regler för handläggning och åtgärder
- Rolletik – regler för speciella roller
- Relationsetik – gäller etik för byråkratens relationer till andra aktörer
- Sakområdesetik – omfattar etik för olika samhällssektorer, tex etik i socialtjänsten

Allmänetikens regler är tillämpliga på alla byråkraters beteende oavsett sakområde eller relation. Ingen får exempelvis ljuga eller ta emot mutor.

Roller definieras ibland i relationstermer – överordnad och underordnad – men vanligen har rollinnehavaren ett antal relationer som måste balanseras mot varandra. Den offentliga byråkraten/hemtjänstassistenten har en mångfald av relationer till andra aktörer. (figur 1) De etiska relationerna anses variera med avseende på sådant som position i organisationen och verksamhetens art.

Det finns tre huvudgrupper av relationer: 1) Styrningen av hemtjänstassistenten med förvaltningsstyrningen, som kommer från politikerna och organisationsstyrningen som kommer från antingen socialstyrelsen eller från en överordnad tjänsteman inom den egna förvaltningen (ex socialchefen). Hemtjänstassistenten är här underordnad tjänsteman. (Till organisationsstyrningen hör också de fall där hemtjänstassistenten som överordnad styr sina vårdbiträden). 2) Den andra gruppen av byråkratirelationer gäller hemtjänstassistentens styrning av samhällsmedlemmar i allmänhet, servicetagare och anhöriga. 3) Den tredje huvudrelationen består av relationer till sidoordnade hemtjänstassistenter och till andra organisationer. Det kan här gälla fall där tjänstemannen låter kolle-

gialitet (hänsyn till arbetskamrater) gå före lag och rätt.

Utöver formella hierarkiska relationer mellan byråkratiska roller, finns det band mellan människorna i organisationen. Det som avses är relationer av emotionellt slag – vänskap, fiendskap, förtroende, miss- förtroende osv – som kommer att påverka de tjänstemässiga relationerna. Detta kan medföra etiska problem, tex lojaliteten mot överordnade kan komma i konflikt med lojaliteten mot vänner i organisationen. (Lundquist 1988:148 ff)

I denna artikel skall endast relationsetiken behandlas.

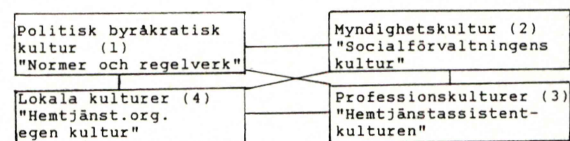
Byråkratisk etik inom en organisation.

Etik i en organisation kan beskrivas utifrån dels de etiska problemens innehåll och djup, dels utifrån olika typer av etik samt utifrån olika kulturers etik. Etikens innehåll är inte alltid identiskt från den ena byråkratin till den andra. Utformningen av organisationen, dess uppgifter och omgivningen kan medverka till att skapa olika etiska utgångspunkter för byråkraterna. (Lundquist 1988:142 ff)

I ett samhälle finns mer eller mindre självständiga kulturer, som skapar egna etiska system.

Figur 2 ger exempel på kulturer, som kan ha etiska system som påverkar äldreomsorgens verksamhet.

Figur 2. Kulturer med etiska system inom äldreomsorgen



Dessa olika kulturella nivåer i en mer eller mindre klar hierarkisk ordning (1 – 4) påverkar byråkraternas val av etik. Vilken kultur (och därmed vilket etiskt system) påverkar hemtjänstassistenterna? Ett problem är att olika aktörskategorier och olika roller inte alltid värderar etiksystem från olika nivåer på samma sätt. Exempelvis kan det hända att professionella prioriterar den egna professionens etik före etik ur den politisk byråkratiska kulturen eller ur myndighetskulturen. Detta kan i praktiken innebära att situatio-

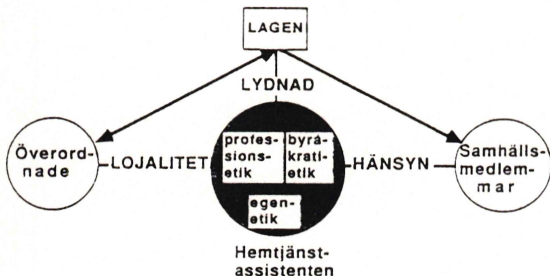
Hemtjänstassistenten befinner sig i en position mellan lojalitet till överordnad och hänsyn till samhällsmedborgarna.

nen i organisationen är sådan att socialchefen prioriterar en etik, hemtjänstassistenten en annan och vård-
bitrådet en tredje etik. Likaså är det möjligt att olika
hemtjänstassistenter prioriterar olika etiska system.

Etiska relationer för hemtjänstassistenter

Med utgångspunkt i byråkraten/hemtjänstassistenten
skall några etiska relationer inom social hemtjänst
beskrivas kortfattat i det följande.

Figur 3. Grundhän-syn för hemtjänstassistenten (Jfr
Lundquist 1988: 161)



Hemtjänstassistenten befinner sig i en position
mellan lojalitet till överordnad och hänsyn till sam-
hällsmedborgarna. (Figur 3)

Som exempel på etiska konflikter och dilemman
som kan uppstå kan nämnas följande situationer:

– Val mellan en god och en ond åtgärd (konflikt).
Hemtjänstassistenten låter sitt egenintresse gå före
det allmänna intresset genom att tex ta emot mutor
eller favorisera släktingar i tjänsten.

– Val mellan två i sig goda åtgärder (dilemma).
Hemtjänstassistenten måste välja mellan exempelvis
hänsyn mot servicetagaren eller lojalitet mot överord-
nade – någon eftersätts då och något "korrekt" val
finns inte.

– Val av en i sig ond åtgärd för att uppnå god effekt
(dilemma). Fallet brukar kallas problemet med "dirty
hands".

På grund av sin position måste hemtjänstassisten-
terna dels ta vanliga mänskliga hänsyn till sin omgiv-

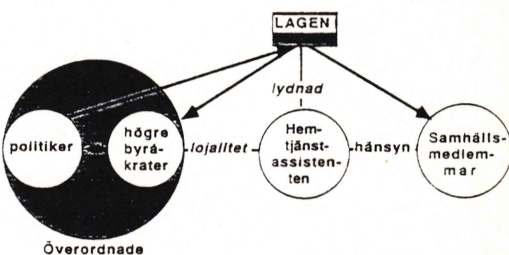
ning, dels ställs det särskilda krav på dem pga att de
utövar en speciell funktion i en offentlig förvaltning.
Privat och offentlig etik kan stå i motsättning till
varandra. När en tjänsteman sviker den konventio-
nella etiken och ljuger eller bedrar osv för att åstad-
komma något som är gott för den offentliga verksam-
heten får han just "dirty hands".

– Hemtjänstassistenten väljer en god åtgärd men
är medveten om att resultatet kan bli en ond effekt
(dilemma). Man kan tänka sig situationer där den
goda åtgärden, tex tala sanning, kan leda till onda
effekter.

För yrken som är på väg mot en professionalisering
(eller strävar efter det) finns behov av att skapa ge-
mensamma etiska regler eftersom detta är ett av kän-
netecknen på professionaliserande yrken. Hur långt
utvecklingen av de professionella normerna/etiska
reglerna hunnit bland hemtjänstassistenter är avgö-
rande för styrkan i professionskulturen och för hur de
prioriteras i förhållande till andra kulturer. Egeneti-
ken kan vara mer eller mindre identisk med profes-
sionsetiken och byråkratietiken.

Vem är då hemtjänstassistentens överordnad som
han/hon skall visa lojalitet mot? (Figur 4)

Figur 4. Relationen hemtjänstassistent – överordnad
(Jfr Lundquist 1988: 177)



Hemtjänstassistentens överordnade är dels politi-
ker, dels högre byråkrater (socialchef, äldreomsorgs-
chef etc). Politiker kan här avse såväl lokal som cen-
tral nivå. Politiker har lagen som styrinstrument, men
är också samtidigt själva bundna av den.

De överordnades relation till hemtjänstassistenten
gäller ofta dennes relationer till servicetagarna och
andra samhällsmedlemmar. Hemtjänstassistentens
överbägganden präglas av denna mellanställning. Det
etiska dilemman blir: Skall han/hon lyda lagen och

Det etiska dilemma blir: Skall han/hon lyda lagen och vara lojal mot överordnade eller lägga tonvikten vid att visa samhällsmedlemmarna hänsyn?

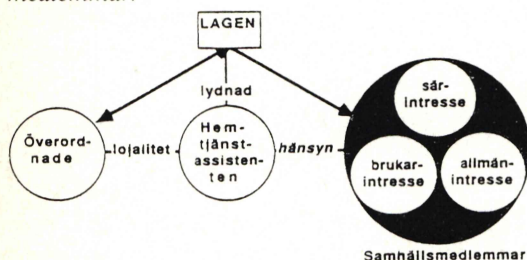
vara lojal mot överordnade eller lägga tonvikten vid att visa samhällsmedlemmarna hänsyn? Kan det finnas tillfällen då det är mest etiskt att inte lyda och hur kan han/hon då agera istället? Hur skall då hemtjänstassistenten handla för att göra det goda och rätta när han/hon reagerar på överordnades styrning?

Det förekommer givetvis att hemtjänstassistenter inte verkställer styrningen dvs handlar på ett sätt som inte deras överordnade avsett. Detta kan bero på att de inte förstår styrningen eller kan eller vill följa den. Problemet med att förstå kan bero på tex ett svåröverskådligt språk, som gör det svårt att förstå vad de överordnade önskar. Hemtjänstassistenten kan ibland kanske inte följa styrningen därför att det saknas resurser i form av pengar, personal, information osv även om hon både förstår och gärna vill följa styrningen. Om styrningen inte följs pga att hemtjänstassistenten inte förstår den eller inte kan pga bristande resurser är skälet inte etiskt. Det är det däremot i de fall hon inte vill lyda styrningen.

Om styrningen uppfattas som ond eller orättvis finns om man tillämpar Hirschmans kategorier tre olika sätt för hemtjänstassistenten att reagera:

Att vara lojal (loyalty), att framföra sin avvikande ståndpunkt (voice) eller att lämna organisationen (exit). Därutöver finns handlingsalternativ som inaktivitet och obstruktion. (Hirschmann 1970) (Figur 5)

Figur 5. Relationen hemtjänstassistenten — samhällsmedlemmar.



Hemtjänstassistentens relationer till samhällsmedlemmarna kan inte ses isolerat från övriga etiska rela-

tioner. De överordnades styrning är inriktad på hur hemtjänstassistenten skall förhålla sig till samhällsmedlemmarna. I kategorin samhällsmedlemmar ingår såväl servicetagare som servicetagarnas anhöriga och övriga berörda i samhället. Fler grupper skulle kunna specificeras. Gemensamt för de nämnda är att de representerar klientintresse, särintresse och allmänintresse.

Hemtjänstassistenten har gentemot vårdbiträdena en arbetsledarroll, vilken kan tänkas utgöra grund för en särskild etik/ledarskapsetik.

För professionaliserande yrken gäller att det inom yrkesgruppen utvecklas en kåranda — kollegialitet. Finns det också en särskild etik hemtjänstassistenter emellan?

Ovanstående teoretiska resonemang ligger delvis som grund för ett avhandlingsarbete "Etik i offentlig förvaltning".

REFERENSER

- Beckman S 1981: Kärlek på tjänstetid. Arbetslivscentrum, rapport nr 17, Stockholm.
- Berglund H, Pettersson U 1980: Omsorgen som yrke eller omsorgen om yrket, Sekretariatet för framtidsstudier, Tro-sa.
- Broady, D (red), 1986: Professionaliseringsfällan, Carlssons, Stockholm.
- Hirschman A 1970: Exit, voice and loyalty, Cambridges, Mass: Harvard University Press.
- Lundquist L 1987: Implementation steering. An actor — structure Approach, Studentlitteratur, Lund.
- Lundquist L 1988: Byråkratisk etik (stencil manus)
- Lundborg B 1987: En ny stolthet. Om utbildning och förändring i hemtjänsten. Socialdepartementet, Allmänna Förlaget, Stockholm.
- Sannerstedt A: Statsvetenskap, socialt arbete och implementering av socialtjänstreformen. Statsvetenskaplig tidskrift, Lund.
- SOU 1987:21 Äldreomsorg i utveckling. Stockholm 1987.
- Sökjer-Petersen M: Socialvårdens organisation. DSF Rapport 1982:2, Liber, Stockholm.
- Pettersson U: 1979: Kontroll och medinflytande i socialvården, Studentlitteratur, Lund.
- Pettersson U: 1986: Socialvården i praktiken. Skeabs Förlag.
- White L P, Wooten K C: Professional Ethics and Practices in Organisational Development. A Systematic Analysis of Issues, alternatives and Approaches. Praeger special studies p 67—90.
- Wilensky H: The Professionalization of Everyone? i The American Journal of Sociology, vol LXX, nr 2 1964.